

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**DISEÑO DE LOS PROCESOS GOBERNANTES, PRODUCTIVOS Y  
DE APOYO, CON NOTACIÓN BPMN Y PROPUESTA DE  
MEJORAMIENTO EN LA EMPRESA INMOSOLUCION S.A.**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EMPRESARIAL**

**KATHERINE ELIZABETH CABRERA SILVA**

kathy\_eli\_c@hotmail.com

**KATHERINE LORENA SUNTAXI HEREDIA**

katylsh@hotmail.es

**Director: ING. MAURICIO HERNÁN ROJAS DÁVALOS, Msc.**

mauricio.rojas@epn.edu.ec

**2014**



**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**ORDEN DE ENCUADERNACIÓN**

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y mas sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe del proyecto de titulación {ó tesis de grado} presentado por {NOMBRE COMPLETO DEL ESTUDIANTE}.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha mes día de año.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

<b>NOMBRE</b>	<b>FUNCIÓN</b>	<b>FIRMA</b>
Ing. Mauricio Rojas	Director	
Ing. Jaime Cadena	Examinador	
Ing. Andrés Robalino	Examinador	

---

Dr. Efraín Naranjo  
DECANO

## **DECLARACIÓN**

Nosotras, Katherine Elizabeth Cabrera Silva, y Katherine Lorena Sntaxi Heredia, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Katherine Elizabeth Cabrera Silva**

---

**Katherine Lorena Sntaxi Heredia**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Katherine Elizabeth Cabrera Silva y Katherine Lorena Suntaxi Heredia, bajo mi supervisión.

---

**Ing. Mauricio Rojas Dávalos, Msc.**

**DIRECTOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me ha dado a lo largo de mi vida, por acompañarme, guiarme y ayudarme a conseguir cada una de mis metas, a mis padres que con su amor, esfuerzo y dedicación han luchado día a día para darme todo lo que he necesitado, a mis abuelitos por brindarme incondicionalmente su apoyo.

También le doy gracias a mi querida EPN por acogerme durante toda mi vida universitaria, a mis maestros, en especial al Ing. Mauricio Rojas quien con su valiosa guía y apoyo nos condujo en el desarrollo de este proyecto, del mismo modo le doy gracias a Kathy por su colaboración, constancia, esfuerzo y compañía en todo momento hasta lograr juntas alcanzar este gran logro, adicional a las personas que nos colaboraron en Inmosolucion S.A., principalmente al Crnl. Fernando Vega y a mis compañeros, amigos y a todas las personas que de una u otra forma aportaron de forma positiva en mi vida, de todo corazón muchas gracias.

Katherine S.

En primer lugar agradezco a Dios por permitirme caminar siempre de su mano, bendecirme en cada proyecto, guiarme, respaldarme, brindarme la sabiduría necesaria para cumplir cada meta y llenar de amor mi vida, a mis padres que son el motor de mi vida, que con gran dedicación y esfuerzo han trabajado arduamente para brindarme todo lo necesario, a mis hermanos que me han apoyado en todo, a mi compañera y amiga Kathy gracias por su paciencia, apoyo, dedicación, esfuerzo, y ahora cristalizamos este sueño juntas, al personal de Inmosolucion S.A., en especial al Crnl. Fernando Vega gracias por su apoyo y un gracias de todo corazón a mis compañeros, amigos, e ingenieros de la Escuela Politécnica Nacional los cuales me han llenado de valiosos conocimientos y valores, en especial mi director Ing. Mauricio Rojas gracias por su colaboración, guía en este proyecto, y su amistad.

Kathy C.

## **DEDICATORIA**

Este logro lo dedico con mucho amor a mis padres Pablo y Yolanda quienes siempre me han alentado para conseguir mis sueños y nunca me dejaron desmayar a pesar de las dificultades que se presentaron en el camino. A mis hermanitos Karen y Pablito que me motivan día a día a ser un buen ejemplo de hermana mayor y demostrarles que todo es posible con dedicación y a mis abuelitos, tíos y primos los cuales han estado presentes en cada etapa de mi vida creyendo siempre en mis capacidades.

Katherine S.

Este logro se lo dedico de todo corazón a Dios que sin el ninguna meta es posible, a mis padres Juan y Mariana quienes me han enseñado a luchar y ser perseverante al momento de cumplir mis metas y sueños, quienes me han apoyado en todas las circunstancias sean buenas o malas, permaneciendo a mi lado siempre. A mis hermanos Daniel, Israel y Gisella con los cuales comparto momentos maravillosos, les amo mucho y mi deseo demostrarles que con dedicación y perseverancia cualquier meta se puede alcanzar, a mi hermosa familia, tíos, primos. A mis abuelitos Laura, Salvador, Mariano, que siempre han confiado en mis capacidades y en especial a mi abuelita Anita que es mi ejemplo de lucha y superación, a mis amigos y a todas las personas que han aportado de manera positiva mi vida.

Kathy C.

# ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	i
LISTA DE TABLAS .....	iv
LISTA DE ANEXOS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	viii
<b>1 INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA INMOSOLUCION S.A.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 UBICACIÓN DE LA EMPRESA.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE INMOSOLUCION.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1.3 SERVICIOS OFERTADOS.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 ALCANCE .....</b>	<b>8</b>
<b>1.5 JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>2 MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.1 DEFINICIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>2.1.2 ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2.1 Misión .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1.2.2 Visión .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2.3 Objetivos.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1.2.4 Políticas.....</b>	<b>17</b>
<b>2.1.2.5 Valores.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2 GESTIÓN POR PROCESOS .....</b>	<b>18</b>

2.2.1	LA ORGANIZACIÓN TRADICIONAL VS LA ORGANIZACIÓN CENTRADA EN PROCESOS.....	20
2.2.2	CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS.....	21
2.2.3	DEFINICIÓN DE PROCESO .....	22
2.2.4	CLASES DE PROCESOS .....	23
2.2.4.1	Procesos Operativos .....	23
2.2.4.2	Procesos de Apoyo .....	23
2.2.4.3	Procesos Estratégicos .....	24
2.2.5	JERARQUÍA DE LOS PROCESOS.....	24
2.2.6	ELEMENTOS DE UN PROCESO.....	26
2.2.6.1	Input .....	26
2.2.6.2	La secuencia de actividades .....	26
2.2.6.3	Sistema de control .....	26
2.2.6.4	Output.....	27
2.2.6.5	Límites .....	27
2.2.7	FACTORES DE UN PROCESO .....	28
2.2.7.1	Personas.....	28
2.2.7.2	Materiales.....	28
2.2.7.3	Recursos Físicos .....	28
2.2.7.4	Métodos/ planificación del proceso .....	29
2.2.7.5	Medio ambiente .....	29
2.2.8	VENTAJAS DEL ENFOQUE A PROCESO .....	30
2.3	CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS.....	31
2.3.1	CADENA DE VALOR.....	31
2.3.1.1	Actividades Primarias .....	32
2.3.1.2	Actividades de Apoyo .....	33
2.3.2	MAPA DE PROCESOS.....	34
2.4	DISEÑO DE PROCESOS .....	35
2.4.1	LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS .....	37
2.4.2	INVENTARIO DE PROCESOS.....	38
2.4.3	FLUJOGRAMA .....	39
2.5	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT BPM.....	40
2.5.1	DEFINICIÓN DE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT.....	40



2.5.2	<b>BUSINESS PROCESS MODELING NOTATION BPMN</b> .....	40
2.5.3	<b>SIMBOLOGÍA BPMN</b> .....	41
2.5.3.1	Tareas .....	41
2.5.3.2	Subprocesos.....	43
2.5.3.3	Eventos .....	45
2.5.3.4	Compuertas.....	48
2.5.3.5	ARTEFACTOS.....	50
2.5.4	<b>DIAGRAMACIÓN EN BPMN</b> .....	53
2.6	<b>INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS</b> .....	56
2.6.1	<b>DEFINICIÓN DE INDICADORES</b> .....	56
2.6.2	<b>IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES</b> .....	57
2.6.3	<b>ELEMENTOS DE UN INDICADOR</b> .....	57
2.6.4	<b>CLASES DE INDICADORES</b> .....	58
2.6.4.1	Indicadores de Gestión o Eficiencia.....	58
2.6.4.2	Indicadores de Logro o Eficacia.....	59
2.6.5	<b>FORMAS DE GENERAR UN INDICADOR</b> .....	60
2.6.6	<b>IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....	61
2.7	<b>MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS</b> .....	62
2.7.1	<b>FASE UNO – SELECCIONAR</b> .....	64
2.7.2	<b>FASE DOS – ANALIZAR</b> .....	66
2.7.2.1	Documentar el proceso “tal como está” .....	67
2.7.2.2	Análisis de Valor Agregado (AVA).....	68
2.7.2.3	Establecer las mediciones necesarias del proceso.....	70
2.7.3	<b>FASE TRES – MEDIR</b> .....	73
2.7.3.1	Recopilar datos de referencia sobre los resultados .....	74
2.7.3.2	Identificar deficiencias en los resultados del proceso.....	74
2.7.4	<b>FASE CUATRO – MEJORAR</b> .....	75
2.7.4.1	Fijar las metas de mejoramiento de proceso.....	75
2.7.4.2	Desarrollar y llevar a cabo el mejoramiento del proceso .....	76
2.7.5	<b>FASE CINCO – EVALUAR</b> .....	80
2.7.5.1	Determinar el impacto de la mejoras en el proceso .....	81
2.7.5.2	Estandarizar el proceso y verificar el mejoramiento en curso.	82
2.8	<b>MANUAL DE PROCESOS</b> .....	82

2.8.1	DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCESO.....	83
2.8.2	OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS .....	83
2.8.3	CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS.....	83
2.8.4	CONTENIDO DEL MANUAL DEL PROCESOS .....	84
<b>3</b>	<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>89</b>
3.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA INMOSOLUCION.....	89
3.1.1	GESTIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA.....	89
3.1.2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	89
3.1.2.1	Misión .....	90
3.1.2.2	Visión .....	90
3.1.2.3	Objetivos Estratégicos.....	90
3.1.2.4	Valores Institucionales .....	91
3.1.3	DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL INMOSOLUCION.....	93
3.2	DESARROLLO DE CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS .....	97
3.2.1	CADENA DE VALOR.....	97
3.2.2	MAPA DE PROCESOS.....	99
3.3	LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS. ....	101
3.3.1	INVENTARIO DE PROCESOS.....	104
3.4	DISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE LA HERRAMIENTA BPMN.....	106
3.5	PROPUESTA DE MEJORA.....	108
3.5.1	FASE UNO.....	109
3.5.2	FASE DOS .....	112
3.5.2.1	Medición de Tiempos .....	112
3.5.2.2	Estimación de Costos.....	114
3.5.3	FASE TRES .....	115
3.5.3.1	Análisis de Valor Agregado (AVA).....	115
3.5.4	FASE CUATRO .....	121
3.5.4.1	Gestión Contable de Proveedores .....	125
3.5.4.2	Autorización de Avalúo.....	127
3.5.4.3	Inicio de Proyecto .....	129
3.5.4.4	Calificación y evaluación de proveedores .....	130

3.5.4.5	Seguimiento a Trámites de Escrituras.....	132
3.5.4.6	Ventas .....	134
3.5.4.7	Anticipo .....	136
3.5.5	FASE CINCO .....	137
3.6	NUEVO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	138
3.6.1.1	PROPUESTA DE MISIÓN:.....	138
3.6.1.2	PROPUESTA DE VISIÓN:.....	141
3.7	INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS .....	148
3.8	MANUAL DE PROCESOS.....	155
3.8.1	DIAGRAMAS DE FLUJO CON NOTACIÓN BPMN .....	155
3.8.2	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES .....	155
3.8.3	CARACTERIZACIÓN .....	155
3.8.4	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS.....	156
3.8.5	COSTO DEL PROCESO .....	156
3.8.6	ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA 156	
3.8.7	INDICADORES DE GESTIÓN .....	157
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	158
4.1	CONCLUSIONES.....	158
4.2	RECOMENDACIONES.....	162
	REFERENCIAS.....	164
	ANEXOS.....	167

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de ubicación de INMOSOLUCION S.A.....	2
Figura 2 – Organigrama de INMOSOLUCION S.A.....	3
Figura 3- Análisis esquemático de un problema .....	4
Figura 4 – Cómo se gestiona un proceso .....	19
Figura 5 – Definición de Proceso. ....	22
Figura 6 – Jerarquía del Proceso.....	25
Figura 7 – Límites de un proceso. ....	27
Figura 8- Limites, Elementos y Factores de un Proceso .....	29
Figura 9 – Cadena de Valor Genérica .....	32
Figura 10 – Mapa de Procesos “Empresa Industrial” .....	35
Figura 11- Componentes representados en IDEF0.....	37
Figura 12- Recomendaciones para el levantamiento de Procesos .....	38
Figura 13 - Tareas de BPMN.....	42
Figura 14 - Subprocesos de BPMN .....	45
Figura 15 - Eventos de BPMN .....	48
Figura 16 - Compuertas de BPMN .....	50
Figura 17 - Artefactos de BPMN.....	53
Figura 18 - Uso de Bandas .....	54
Figura 19 – Alineación de Objetos .....	54
Figura 20 – Enlace entre objetos .....	55
Figura 21 – Clases de notaciones de un Subproceso .....	56
Figura 22- Proceso de Mejoramiento Continuo .....	64
Figura 23 – Fase 1: Seleccionar.....	66
Figura 24 – Fase 2: Analizar.....	67
Figura 25- Formato de Análisis de Valor Agregado .....	69
Figura 26 – Fórmula de tamaño de muestra .....	72
Figura 27 – Fórmula de Tiempo estándar.....	73
Figura 28 – Fase 3: Medir.....	73

Figura 29 – Esquema del diagrama de causa efecto .....	77
Figura 30 – Fase 4: Mejorar .....	80
Figura 31 – Fase 5: Evaluar .....	81
Figura 32 – Formato de la Caracterización de los Procesos.....	85
Figura 33 – Formato de la Descripción de los Procesos.....	86
Figura 34 – Formato de la Descripción de Actividades .....	87
Figura 35 – Formato de la Representación gráfica de los Procesos en Aura Portal BPM Modeler.....	88
Figura 36- Mapa Estratégico .....	91
Figura 37- Diagrama de Causa – Efecto (Ishikawa) de los Problemas de Gestión de INMOSOLUCION S.A. ....	96
Figura 38- Cadena de Valor.....	98
Figura 39- Mapa de Procesos .....	100
Figura 40- Formato de Levantamiento de Actividades .....	103
Figura 41- Ventana de la Herramienta Aura Portal BPMN Modeler .....	107
Figura 42- Ejemplo de diagrama realizado con Modeler del Aura Portal.....	108
Figura 43- Expectativas específicas cliente interno/externo .....	109
Figura 44- Ejemplo de diagrama realizado con Modeler del Aura Portal.....	114
Figura 45 – Formato AVA y Capacidad Instalada .....	116
Figura 46 – Porcentaje de Ocupación de colaboradores.....	121
Figura 47- Pareto Subprocesos Críticos .....	122
Figura 48- Reglamento para el funcionamiento de Compañías Inmobiliarias .....	124
Figura 49 - Composición de Actividades (Gestión Contable de Proveedores) .....	126
Figura 50 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión Contable de Proveedores) .....	127
Figura 51 - Composición de Actividades (Autorización de Avalúo) .....	127
Figura 52 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión de Avalúos)...	128
Figura 53 - Composición de Actividades (Inicio de Proyecto) .....	129
Figura 54 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Inicio de Proceso).....	130
Figura 55 - Composición de Actividades (Calificación y evaluación de proveedores) ....	131
Figura 56 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Calificación y evaluación de proveedores).....	132

Figura 57 - Composición de Actividades (Seguimiento a Trámites de Escrituras).....	132
Figura 58 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Seguimiento a Trámites de Escrituras) .....	134
Figura 59 - Composición de Actividades (Ventas) .....	134
Figura 60 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Ventas) .....	135
Figura 61 - Composición de Actividades (Anticipo).....	136
Figura 62 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Anticipo) .....	137
Figura 63 - Propuesta de Cadena de Valor de la Empresa Inmosolucion S.A. ....	143
Figura 64- Propuesta de Mapa de Procesos de Inmosolucion S.A. ....	144
Figura 65 – Propuesta de Estructura Organizacional de Inmosolucion S.A .....	145
Figura 66 – Ejemplo de Indicador de Gestión .....	150

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – Situación Problemática Inmosolucion S.A.....	7
Tabla 2 - Causas Generales en cada categoría (6M) .....	78
Tabla 3 – Responsables de Macroprocesos de Inmosolucion S.A. ....	102
Tabla 4 – Inventario de Procesos.....	106
Tabla 5- Criterios de Selección de Problemas.....	111
Tabla 6- Tiempo Estándar .....	113
Tabla 7- Costo por minuto.....	114
Tabla 8- Consolidado AVA Inmosolucion.....	119
Tabla 9 – Capacidad Instalada.....	120
Tabla 10- Porcentaje AVA subprocessos críticos.....	122
Tabla 11-Procesos a Mejorar.....	123
Tabla 12 – Composición de Actividades (Gestión Contable de Proveedores).....	125
Tabla 13- Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión Contable de Proveedores).....	126
Tabla 14 - Composición de Actividades (Autorización de Avalúo) .....	127
Tabla 15 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión de Avalúos) ....	128
Tabla 16 - Composición de Actividades (Inicio de Proyecto).....	129
Tabla 17- Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Inicio de Proceso).....	130
Tabla 18 – Composición de Actividades (Calificación y evaluación de proveedores).....	130
Tabla 19 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Calificación y evaluación de proveedores).....	131
Tabla 20 – Composición de Actividades (Seguimiento a Trámites de Escrituras) .....	132
Tabla 21 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Seguimiento a Trámites de Escrituras).....	133
Tabla 22 - Composición de Actividades (Ventas).....	134
Tabla 23 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Ventas).....	135
Tabla 24 - Composición de Actividades (Anticipo).....	136
Tabla 25 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Anticipo).....	137
Tabla 26 – Comparación AVA mejorados .....	138
Tabla 27 - Elementos de la Misión.....	140

Tabla 28 – Elementos de la Visión.....	142
Tabla 29 – Indicadores de Eficiencia .....	151
Tabla 30 – Indicadores de Eficacia.....	153

## LISTA DE ANEXOS

ANEXO A – DIAGRAMACIÓN IDEF 0.....	168
ANEXO B – DIAGRAMAS DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A. ....	172
ANEXO C – DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE INMOSOLUCION S.A.....	260
ANEXO D – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.....	308
ANEXO E – DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.....	391
ANEXO F – COSTOS DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.....	469
ANEXO G – ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.....	510
ANEXO H – INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A. ....	566
ANEXO I – PROCESOS MEJORADOS INMOSOLUCION S.A.....	603
ANEXO J – NUEVOS PROCESOS INMOSOLUCION S.A. ....	632
ANEXO K – ENTREVISTAS .....	653



## RESUMEN

El presente proyecto de titulación tiene como objetivo principal aportar al mejoramiento de la gestión de la empresa Inmosolucion S. A., para esto se propone a la organización la implementación de un sistema con base en Gestión por Procesos.

Se realizó el diseño de los procesos gobernantes, productivos y de apoyo, con notación BPM, logrando identificar las deficiencias de los procesos y necesidades de la empresa para definir una propuesta de mejoramiento de los procesos conflictivos, a fin de que Inmosolucion logre la consecución de sus objetivos y pueda alinearse al giro del negocio como Promotora Inmobiliaria.

En el primer capítulo se describe a la organización, sus antecedentes, estructura orgánica, servicios ofertados, además se identifican los problemas que afectan a la empresa y se establecen los objetivos y alcance de la investigación.

En el segundo capítulo se detalla la base teórica en la cual se basó la investigación, además se encuentran descritas definiciones importantes y actualizadas como: Gestión por Procesos, Business Process Notation, Metodología de Mejoramiento de Procesos y Estructura del Manual de Procesos.

En el tercer capítulo se especifica la metodología utilizada en la investigación, se inicia con el análisis de la situación actual de la empresa, se logró realizar un diagnóstico de los problemas y necesidades, información que sirvió de insumo

para la elaboración de la cadena de valor y mapa de procesos. Se procedió con el levantamiento de procesos, diseño y diagramación con notación BPM, para de esta forma analizarlos y determinar los procesos críticos. Se identificó oportunidades de mejora en los procesos levantados y se establecieron indicadores de gestión. Adicional con los resultados obtenidos se elaboró la documentación de los procesos mejorados; de esta manera se propone acciones de mejora que permita a la empresa tener mayor capacidad para adaptarse al nuevo giro del negocio, controlar globalmente las actividades que realizan.

Finalmente en el capítulo cuarto se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Palabras clave: Gestión por procesos, diseño con tecnología BPM, Mejora de procesos, Aura Portal.

## **ABSTRACT**

The main objective of this titling project's is to improved management of the company Inmosolucion S. A., for this we propose to organization the implementation of a system with base in Management for Processes.

There was realized the design of the governing, productive and support processes, with notation BPM, succeeded identify the deficiencies of the processes and needs of the company to define an offer of improvement of the conflicting processes, in order to Inmosolucion achieving its objectives and can be aligned to the business as Real-estate Promoter.

In the first chapter it is described to the organization, his precedents, organic structure, offered services, in addition there are identified the problems that concern the company and there are established the objectives and scope of the investigation.

In the second chapter there is detailed the theoretical base on which the investigation was based, in addition they find described important definitions and updated like: Business Process Management, Business Process Notation, Process Improvement Methodology Manual Structure and Processes.

In the third chapter, the methodology used in the research is specified, it starts with the analysis of the current situation of the company, and it was possible to

make a diagnosis of the problems and needs, information used as input for the development of the value chain and process map. We proceeded with the removal process, design and layout BPM notation, to thereby analyze and determine the critical processes. Opportunities for improvement were identified in the surveyed processes and performance indicators were established. Additional results obtained with the improved documentation processes are developed; this improvement action to enable the company to have greater capacity to adapt to the new line of business, globally controlling their activities is proposed.

Finally, in the fourth chapter are the conclusions and recommendations of the research.

Keywords: Process Management, BPM design, process improvement, Aura Portal technology.

# **1 INTRODUCCIÓN**

En el presente capítulo se incluirán temas referentes a la empresa INMOSOLUCION S.A., antecedentes, el planteamiento del problema, objetivos y la justificación del proyecto de titulación.

## **1.1 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA INMOSOLUCION S.A.**

La Compañía Inmobiliaria y Comercializadora INMOSOLUCION S.A., fue constituida en 1999, su objetivo social principal es la construcción, promoción, compra – venta de bienes muebles e inmuebles y en general toda clase de contratos civiles y mercantiles.

En agosto del año 2011, se resuelve comenzar la reestructuración empresarial en la que se contempla la absorción de DINMOB C.A. por INMOSOLUCION S.A., motivo por el cual se comienza a desarrollar el nuevo diseño, organización y estructura para la nueva empresa. Sin embargo, en octubre del 2012, pasa a ser su único accionista el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA), lo que implica una serie de cambios en toda la estructura de la empresa.

INMOSOLUCION S. A. es una constructora inmobiliaria con trayectoria, ha creado y continúa desarrollando proyectos inmobiliarios, urbanísticos, con sistemas constructivos de vanguardia y diseños innovadores en las tres principales ciudades del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca. Estos proyectos atienden las necesidades de sus clientes y contribuyen al desarrollo sustentable del entorno, transformación urbana y paisajística.

### **1.1.1 UBICACIÓN DE LA EMPRESA**

INMOSOLUCION S.A. se encuentra localizada en el centro-norte del Distrito Metropolitano de Quito, en la Avenida Coruña E25-58 y San Ignacio, Edificio

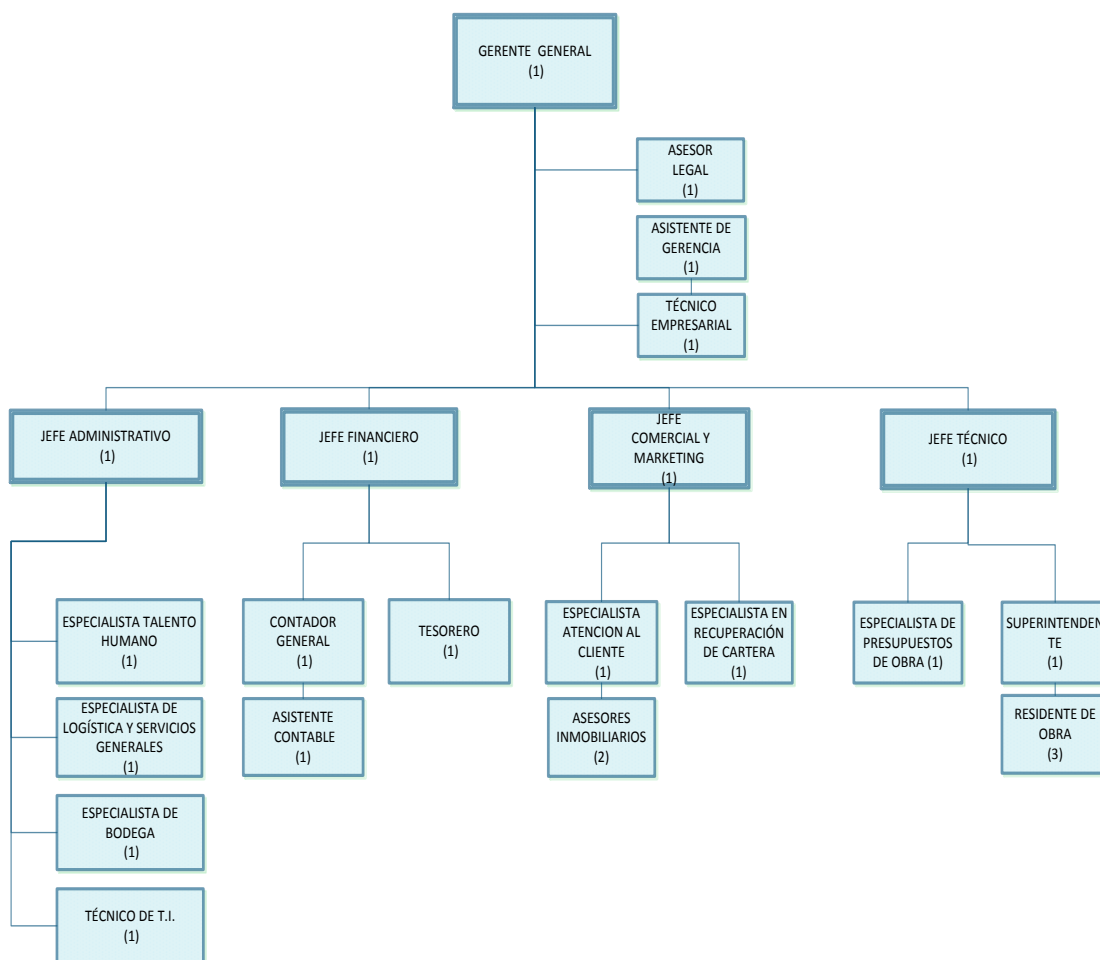
Altana Plaza piso sexto, sector Plaza Artigas, en la Figura 1 se muestra la ubicación de Inmosolucion S.A.



**Figura 1 – Mapa de ubicación de INMOSOLUCION S.A.**

### 1.1.2 ESTRUCTURA ORGÁNICA DE INMOSOLUCION

INMOSOLUCION S.A. se ha desarrollado desde sus inicios con la siguiente estructura orgánica, teniendo tres departamentos: Administrativo- Financiero, Técnico y Comercial, en los cuales se realizan las actividades pertinentes para el funcionamiento de la empresa, en la Figura 2 se presenta el Organigrama de Inmosolucion.



**Figura 2 – Organigrama de INMOSOLUCION S.A**  
(INMOSOLUCION S.A, 2012)

### 1.1.3 SERVICIOS OFERTADOS

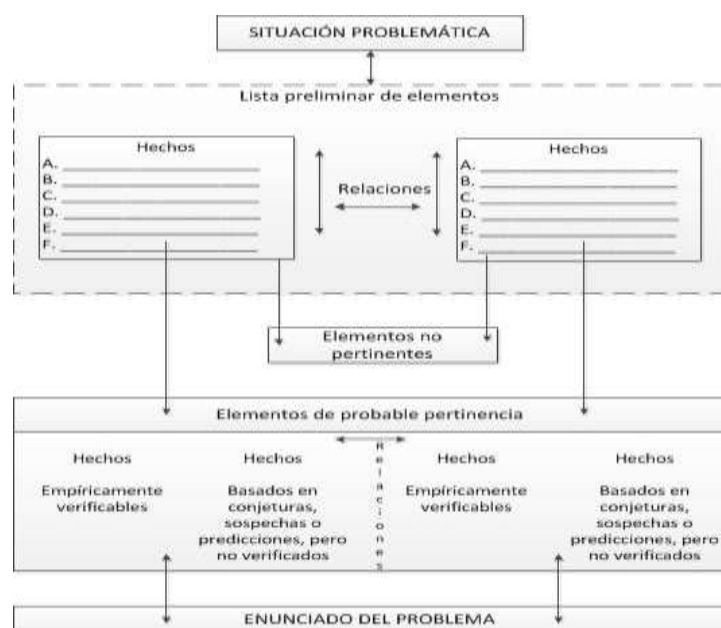
INMOSOLUCION S.A. ofrece los siguientes servicios a sus clientes:

- Planificación, diseño y construcción de obras civiles.
- Avalúos.
- Compra, venta e intermediación de bienes raíces.
- Trámites para crédito en instituciones financieras.

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según Van Dalen (1996), las actividades a realizarse para analizar la problemática de la investigación se presentan en la Figura 3 con el Análisis Esquemático de un problema y son las siguientes:

1. Reunir los hechos que pudieran relacionarse con el problema.
  2. Decidir mediante la observación si los hechos hallados son importantes.
  3. Identificar las posibles relaciones existentes entre los hechos que pudieran indicar la causa de la dificultad.
  4. Proponer diversas explicaciones de la causa de la dificultad.
  5. Cerciorarse, mediante la observación y el análisis, de si ellas son importantes para el problema.
  6. Encontrar, entre las explicaciones, aquellas relaciones que permitan adquirir una visión más profunda de la solución del problema.
  7. Hallar relaciones entre los hechos y las explicaciones.
  8. Examinar los supuestos en que se apoyan los elementos identificados.
- (p.149 - 150).



**Figura 3- Análisis esquemático de un problema**  
(Van Dalen & Meyer, 1996, pág. 150)



Una vez realizado el análisis esquemático del problema, se presenta la Tabla 1 en donde se muestra la Situación Problemática de Inmosolución.

<b>SITUACIÓN PROBLEMÁTICA</b>	
<b>Lista preliminar de elementos</b>	
<b>Hechos</b>	<b>Explicaciones</b>
<b>Cambio del giro del negocio</b>	La empresa está pasando por una etapa de transición pues dejará de ser constructora para pasar a ser promotora inmobiliaria.
<b>Resistencia al cambio</b>	La transición del giro del negocio ha provocado incertidumbre dentro de los colaboradores de la empresa, lo que provoca resistencia e influye en el desarrollo de sus actividades.
<b>Comunicación interna deficiente</b>	Los colaboradores no conocen con claridad, cuáles son los nuevos objetivos organizacionales, ni cuál debe ser su posición ante los cambios recientes.
<b>Ambigüedad en la división del trabajo</b>	Se han realizado algunas modificaciones al organigrama de la organización, lo que ha implicado la vinculación y desvinculación de algunas personas.
<b>Necesidad de la creación de nuevos procesos</b>	El cambio del giro del negocio de constructora a promotora inmobiliaria involucra y afecta principalmente a los procesos productivos, lo que sugiere una revisión de los procesos, para determinar cómo se realizará la modificación y creación de los procesos.

<p><b>Carencia de indicadores para controlar las actividades realizadas.</b></p>	<p>Actualmente la empresa no utiliza ningún indicador para controlar las distintas actividades que se realizan dentro de la empresa y de este modo saber en qué porcentaje se encuentran de acuerdo a la consecución de los objetivos organizacionales.</p>
--	---

<p><b>Elementos no pertinentes</b></p>
<p>Resistencia al cambio</p>
<p>Comunicación interna deficiente</p>

<p><b>Elementos de probable pertinencia</b></p>	
<p><b>Hechos</b></p>	<p><b>Explicaciones</b></p>
<p><b>Cambio del giro del negocio.</b></p>	<p>Al cambiar el giro del negocio de constructora a promotora inmobiliaria, la empresa cambia tanto en estructura, estrategia, procesos, pues con lo que la empresa contaba por la transición se ha vuelto obsoleto.</p>
<p><b>Ambigüedad en la división del trabajo.</b></p>	<p>Ha cambiado la estructura orgánica de la empresa, de modo que se pueda adaptar al nuevo giro del negocio, por lo que han desaparecido y se han insertado nuevos cargos, así que los colaboradores que permanecen en la empresa, no tienen del todo claro cuáles son todas sus responsabilidades.</p>

<p><b>Necesidad de la creación de nuevos procesos.</b></p>	<p>Especialmente los procesos operativos han cambiado de forma drástica, además los procesos que permanecen necesitan alinearse a los nuevos objetivos organizacionales.</p>
<p><b>Carencia de indicadores para controlar las actividades realizadas.</b></p>	<p>Es necesaria la utilización de varios indicadores que permitan tener un control de cómo marcha la consecución de los objetivos y la gestión de los procesos.</p>

**Tabla 1 – Situación Problemática Inmosolucion S.A.**

(Los Autores, 2014)

Enunciado del Problema:

INMOSOLUCION S. A. al encontrarse en una etapa de transición, debe adaptarse al nuevo giro del negocio como Promotora Inmobiliaria teniendo como principales actividades la generación, intermediación y administración de proyectos inmobiliarios.

Como consecuencia de estos cambios se ha producido ambigüedad en las funciones, la necesidad de creación y actualización de los procesos, desperdicio de recursos, pérdida de documentos e ineficiente gestión que afecta al desempeño de la organización.

En base a lo expuesto se requiere realizar un análisis de la situación actual de la empresa, además la realización de un manual de procesos que permita cumplir con la actividades encomendadas a los colaboradores y satisfacer las expectativas de los clientes internos y externos, también una propuesta de mejoramiento de los procesos críticos y definición de indicadores de gestión.

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

A continuación se procederá a describir el objetivo general y los objetivos específicos, que se plantearon en la investigación.

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar el diseño de los procesos gobernantes, productivos y de apoyo, con notación BPMN y propuesta de mejoramiento de los mismos en la empresa INMOSOLUCION S.A.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar la situación actual de la empresa INMOSOLUCION S.A.
- Desarrollar el Mapa de Procesos y la Cadena de Valor.
- Identificar, diseñar y modelar los procesos de la Organización por medio del Modeler del AuraPortal.
- Realizar el mejoramiento de los procesos críticos de la empresa.
- Elaborar el Manual de Procesos.
- Definir indicadores de gestión para los procesos diseñados.

## **1.4 ALCANCE**

El proyecto se lo va a realizar con el fin de mejorar la gestión actual de la empresa y obtener una guía de acción organizacional, para lo cual es primordial realizar un análisis de la situación actual de la misma, información que aportará en la toma de decisiones y alcanzar resultados globales orientados a la consecución de sus objetivos en el nuevo giro del negocio, es decir como Promotora Inmobiliaria.

Se utilizará herramientas y el conocimiento proporcionados por la alta gerencia y por los colaboradores de las distintas áreas de la empresa, con el fin de tener una visión global y sistémica de toda la organización.

Se realizará el levantamiento de la información necesaria para el desarrollo de la cadena de valor y mapa de procesos. Además se identificará y diseñará los procesos gobernantes, productivos y de apoyo de la organización con notación BPMN, con el fin de proporcionar eficacia y flexibilidad a los mismos, basada en la coordinación de las acciones con y entre los clientes internos y externos de la empresa. Lo que permitirá establecer lineamientos formales del funcionamiento, tener una visión más clara de los responsables de cada proceso, con el objetivo de que la organización tenga una estructura más sólida.

Adicionalmente se desarrollará una propuesta de mejora en conjunto con la Gerencia y se establecerá indicadores los cuales facilitarán la evaluación y control de los procesos.

Como resultado del proyecto se obtendrá el Manual de Procesos, una propuesta de mejora de los procesos más conflictivos y la definición de Indicadores.

Este proyecto de titulación va a servir de guía en lo referente a la gestión por procesos, en las sucursales de la empresa ubicadas en Guayaquil y Cuenca.

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

INMOSOLUCION S.A. fue creada hace 13 años por el Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas (ISSFA). Desde su creación se ha desarrollado como constructora inmobiliaria, construyendo proyectos inmobiliarios y urbanísticos en las principales ciudades del país como Quito, Guayaquil y Cuenca.

Actualmente INMOSOLUCION se encuentra en una etapa de transición, ya que en un futuro cercano cambiará el giro del negocio, ahora será Promotora Inmobiliaria, teniendo como actividades principales la generación, intermediación y administración de proyectos inmobiliarios, por lo cual el manual de procesos es obsoleto, lo que dificulta la gestión de la empresa.

Tomando en cuenta el direccionamiento estratégico enfocado al nuevo giro del negocio de la empresa, también se debe realizar una reestructuración en los procesos de la misma, en especial los operativos, para que de este modo la gestión de la empresa no se vea afectada, y se pueda realizar una correcta ejecución y control de las actividades realizadas, impidiendo de esta manera que se generen varios problemas comunes como el desperdicio de recursos, ambigüedad en las funciones, pérdida de documentos e incumplimiento de plazos establecidos.

Además se podrá identificar y analizar los procesos y los problemas que presentan, mediante la aplicación de indicadores de gestión que ayuden a medir, comparar y mejorar el desempeño de la organización.

El diseño y diagramación de procesos utilizando el Modeler del Aula Portal, la propuesta de mejora y el establecimiento de indicadores de gestión, permitirán que la empresa aumente su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno, controlar de forma global todos los procesos de la empresa, obteniendo mayor orientación hacia la consecución de objetivos organizacionales, esperando aumentar la participación en el mercado nacional.

La investigación aportará varias herramientas y documentos guía de gestión como el Manual de Procesos para que se pueda identificar de mejor manera las responsabilidades de cada colaborador, lo que le permitirá cumplir con las actividades encomendadas de mejor manera y la mayoría de expectativas, requerimientos y necesidades de los clientes.

La propuesta de mejora y el establecimiento de indicadores de gestión, ayudarán a que INMOSOLUCION S.A. tenga un mayor control de los procesos, para poder comparar y evaluar el desempeño de cada colaborador, de la empresa en sí, y medir el grado de consecución de los objetivos organizacionales.

## **2 MARCO TEÓRICO**

### **2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

El direccionamiento estratégico responde a la interrogante ¿en dónde queremos estar?, es decir, para que las organizaciones puedan crecer, obtener utilidades, mantener o mejorar su posicionamiento en el mercado, es imprescindible que las organizaciones hayan definido cuál va a ser su dirección estratégica.

#### **2.1.1 DEFINICIÓN**

Considerando que el direccionamiento estratégico surge de la planificación estratégica de la empresa, este se convierte en un proceso continuo el cual debe estar dirigido para apoyar a los objetivos que se ha trazado la empresa, es imprescindible tener una visión general de la misma tanto interna como externa.

Laínez & Bellostas (1995), expresan que el principal objetivo de la dirección estratégica es formular la estrategia y los planes de actuación empresarial, para que la empresa pueda anticiparse a los acontecimientos futuros previstos.

Desde esta perspectiva es importante definir qué es estrategia, según Mintzberg, Quinn, & Voyer (1997):

Una estrategia es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de una organización y, a la vez, establece la secuencia coherente de las acciones a realizar. Una estrategia adecuadamente formulada ayuda a poner orden y asignar, con base tanto en sus atributos como en sus deficiencias internas, los recursos de la organización, con el fin de lograr una situación viable y original, así como anticipar los posibles cambios en el entorno y las acciones imprevistas de los oponentes inteligentes. (p.7).



A su vez Thompson & Strickland (2012), definen al direccionamiento estratégico como el proceso administrativo en el cual se crea una visión, se establecen los objetivos, se formula, implanta y ejecuta la estrategia, para posteriormente con el transcurso del tiempo, dadas las circunstancias realizar ajustes correctivos en visión, objetivos y estrategia, para que estos sean adecuados.

## **2.1.2 ELEMENTOS DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Para una empresa es vital tener bien definido su direccionamiento estratégico, es decir, saber claramente hacia dónde va y de este modo pueda mantenerse en el mercado, generar las utilidades esperadas y crecer. El direccionamiento estratégico está integrado por los siguientes elementos:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Valores

### **2.1.2.1 Misión**

La misión es la razón de ser de la organización, proporcionando una definición del área de actividad de la empresa, dejando claro cuáles son las necesidades y los clientes por atender.

Para Mintzberg, Quinn, & Voyer (1997), la misión de una organización describe el carácter y el concepto de las actividades futuras de la organización. Establece las actividades que va a realizar la empresa, y para quien lo hará, así como las premisas filosóficas centrales que servirán para sus operaciones. Sirve como guía interna para las personas que toman decisiones, logrando así que los planes elaborados sean compatibles con la misión. El establecimiento de la misión debe ser un documento visible que permita a los miembros de la organización enfocar

sus esfuerzos. A su vez hacia el exterior, la misión representa un comunicado claro para grupos compuestos por clientes, proveedores, comunidad financiera, consejo de administración y accionistas.

La siguiente lista de verificación sirve para aclarar la misión de las organizaciones:

1. ¿Cuál debería ser nuestra actividad?
2. ¿Cuál es el objetivo de nuestra existencia?
3. ¿Qué tiene de singular o distintivo nuestra organización?
4. ¿Quiénes serían nuestros principales clientes?
5. ¿Cuáles serían nuestros productos o servicios principales, en el presente o futuro?
6. ¿Cuáles serían nuestros principales segmentos de mercado, en el presente o futuro?
7. ¿Cuáles serían nuestras principales salidas o canales de distribución, en el presente o futuro?
8. ¿En qué han cambiado nuestras actividades, en comparación con lo que eran hace tres y cinco años?
9. ¿Qué diferencias podría haber en nuestras actividades, en un plazo futuro entre tres y cinco años?
10. ¿Cuáles serían nuestros principales intereses económicos y como se medirían esos?
11. ¿Qué cuestiones filosóficas son importantes para el futuro de nuestra organización?

Es indiscutible la importancia de la declaración dentro de las organizaciones, por ello Fred (2008), enfatiza la cuidadosa y acertada declaración de la misión por las siguientes razones:

- Para garantizar un propósito unánime dentro de la organización.
- Sentar una base o norma para asignar recursos.
- Establecer el clima laboral.

- Servir como directriz de modo que permita a las personas identificarse con el propósito y curso de la empresa.
- Permitir que los objetivos puedan convertirse en una estructura laboral que facilite la asignación de tareas entre los elementos responsables de la organización.

### **2.1.2.2 Visión**

Para Frank, Chua, & De Feo (2007), “la visión define al estado futuro deseado de la organización. Una visión puede considerarse como el máximo objetivo y puede tomar cinco años o más en lograrlo” (p.249)

Según Díaz (2005), la visión es la representación de un futuro relativamente lejano, en el cual la empresa debe realizar todas las actividades necesarias, para que se desarrolle en las mejores condiciones posibles de acuerdo a las expectativas de sus miembros. Para establecer la visión se requiere plantear la pregunta: ¿En qué queremos convertirnos?, y la respuesta a esta interrogante se originará en base a las expectativas de los miembros, sobre el papel y el desempeño de la organización en largo plazo. Estas son algunas preguntas claves para la generación de una visión:

1. ¿Qué es lo que vemos como clave para nuestra organización?
2. ¿Qué contribución única debemos hacer para el futuro?
3. ¿Qué me emocionaría acerca de ser parte de esta organización en el futuro?
4. ¿Qué valores necesitan ser acentuados?
5. ¿Cuáles son o deberían ser las formas centrales de competencia de nuestra organización?
6. ¿Cómo vemos la mayor oportunidad de crecimiento para nuestra organización?

Desde la perspectiva de Hitt, Ireland, & Hoskiss, (2008), la visión significa pensar en la imagen general de la empresa con una pasión que ayudará a los miembros de la misma a sentir eso que deben hacer. Las personas sienten lo que deben hacer cuando la visión de su empresa es simple, positiva y despierta sus emociones, además de retar a los miembros de la organización y despertar sus sueños y emociones.

Los enunciados de visión más efectivos se formulan cuando el director general involucra a varias personas como ejecutivos de alto nivel, empleados que laboran en las diferentes áreas de la organización, proveedores y clientes. Las acciones y decisiones de las personas que participen en la formulación de la visión, sobre todo el director general y los otros ejecutivos de alto nivel, deben ser congruentes con ella, pues lo peor que podría ocurrir es que las acciones de los líderes estratégicos de la empresa no estén alineadas a la visión y misión de la empresa.

### **2.1.2.3 Objetivos**

Para Thompson & Strickland (2012), los objetivos se establecen con el propósito de transformar la declaración de la misión y la dirección de la empresa en objetivos específicos de actuación por medio de los cuales se puede medir el avance de la empresa. El establecimiento de los objetivos implica un reto, pues para lograr los resultados deseados se necesita de mayor esfuerzo y disciplina. Es un reto para la organización acortar la brecha entre el resultado real y el deseado, lo cual lleva a la misma a ser más inventiva, a preocuparse más por mejorar su estado financiero y su posición en el mercado, además de emprender acciones más específicas en cuanto a sus intenciones. Por ello es muy importante establecer objetivos desafiantes pero factibles, los cuales deben alcanzar horizontes tanto a la corto como a largo plazo.

#### **a) Objetivos a corto plazo**

Conocidos también como objetivos anuales, Fred (2008), menciona que son metas que deben alcanzar las organizaciones a corto plazo para lograr los

objetivos a largo plazo. Estos objetivos deben ser medibles, cuantitativos, desafiantes, realistas consistentes y estar por orden de prioridad. Cada objetivo a largo plazo requiere una serie de objetivos anuales, ya que estos son muy importantes para llevar a cabo la estrategia porque son la base para asignar recursos y a su vez los objetivos a largo plazo ayudan a formular las estrategias.

#### b) Objetivos a largo plazo

Para Mintzberg, Quinn, & Voyer (1997), los objetivos a largo plazo describen lo que la organización quiere ser o llegar a ser en algún punto del futuro, generalmente en un plazo de tres a cinco años. Además como son objetivos estratégicos, priorizan el enfoque que se les da antes que hacia los logros específicos. Los objetivos estratégicos se pueden establecer en cada una de las áreas de la organización que se consideren importantes y otras áreas que se consideren indicadas para desarrollar objetivos.

Las siguientes preguntas son una guía para establecer objetivos, ya que se deben tomar en cuenta ciertos parámetros, para definir objetivos.

- ¿Es medible o verificable?
- ¿Es posible alcanzarlo o es viable?
- ¿Es flexible o adaptable?
- ¿Es este congruente con el resto del plan?

#### **2.1.2.4 Políticas**

Las políticas para Francés (2006), son los límites que determinan la ocurrencia de ciertas actividades dentro de la organización, es decir, son reglas o guías que definen cuales son las acciones preferibles o cuales son aceptables entre algunas opciones posibles, para poder lograr la consecución de objetivos. También ayudan a decidir qué opciones deben ser desechadas por no considerarse aceptables en función de los valores o fines de la empresa, además tienen que estar alineados con los objetivos, misión y visión de la empresa.

Las políticas pueden derivarse de los valores, de los fines o de los objetivos de la empresa.

#### **2.1.2.5 Valores**

Los valores para Francés (2006), son el marco ético – social dentro del cual la empresa lleva a cabo sus acciones, forman parte de la cultura organizacional y establecen los límites dentro de los cuales se debe enmarcar la conducta de los individuos pertenecientes a la empresa.

Los valores son atributos de las personas y de grupos de ellas como lo son las empresas que guían su conducta y se consideran deseables.

En la actualidad la sociedad exige a las organizaciones una conducta moral que va más allá del cumplimiento de las leyes, cómo se pensaba años atrás, pues la opinión pública se ha sensibilizado ante la conducta de las organizaciones; así como las expectativas de la sociedad son cambiantes también los valores deben evolucionar constantemente.

## **2.2 GESTIÓN POR PROCESOS**

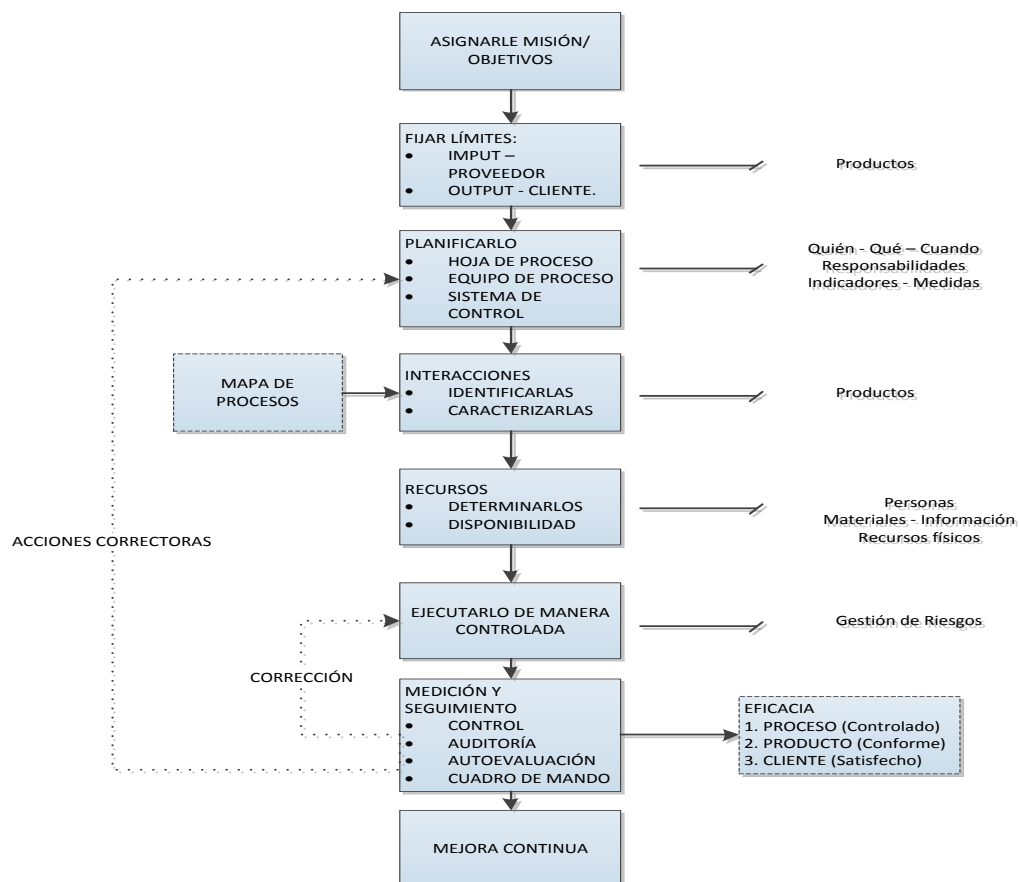
La gestión por procesos consiste en gestionar cada una de las transacciones o procesos que la empresa realiza, y en concentrar la atención en el resultado final de cada uno de los procesos, en vez de las tareas o actividades.

Todas las personas que participan en una transacción deben tener en cuenta el resultado esperado de la operación, las actividades se sistematizan para lograr que fluyan integradamente hasta el final de la transacción. (Fernández, 2003).

Según Fernández (2003), los pasos para diseñar la gestión por procesos son:

- Concienciar a la dirección y obtener su aprobación.
- Obtener toda la información preliminar posible.
- Analizar los datos disponibles.
- Determinar los procesos.
- Establecer la finalidad específica de cada proceso.
- Descomponer los procesos en subprocesos o funciones.
- Establecer los objetivos y técnicas de control.
- Definir la información necesaria y su circulación.

A continuación en la Figura 4 se presenta un diagrama de flujo relacionado con los pasos o las etapas necesarias para gestionar un proceso.



**Figura 4 – Cómo se gestiona un proceso**

(Pérez, 2010, pág. 149.)

### **2.2.1 LA ORGANIZACIÓN TRADICIONAL VS LA ORGANIZACIÓN CENTRADA EN PROCESOS.**

En las organizaciones tradicionales las personas se agrupan en departamentos, centrándose solamente en el buen funcionamiento de su área, la coordinación entre los departamentos corresponde al director general, y es responsable de todas las funciones de la empresa. (Fernández, 2003).

En la organización basada en procesos se define un responsable para cada proceso, en la gestión tradicional cada persona concentra su esfuerzo en la tarea asignada y realiza la misma con poca información en relación al resultado final de su trabajo. (Fernández, 2003).

En la gestión empresarial tradicional se planifica, organiza, dirige, y controla, normalmente estas actividades no se hacen secuencialmente sino simultáneamente, suelen ser acciones interdependientes, en la gestión por procesos se incorporan estas funciones de gestión en un sistema integrado. (Fernández, 2003).

En la gestión por procesos la organización está basada en las transacciones, asigna recursos, y sobre todo define estructuras en base a las finalidades que persigue cada transacción. Lo que realmente le interesa a la empresa es que cada ciclo o proceso funcione bien, por lo que se delimita el comienzo, el final, y las funciones del proceso.

Una de las ventajas que ofrece una organización basada en procesos es su flexibilidad al no estar condicionada por las divisiones estructurales tradicionales. (Fernández, 2003).

La estructura de la organización cambia de jerárquica a horizontal, los gerentes pasan de supervisores a orientadores y líderes, los empleados dejan de ser personas que desarrollan tareas limitadas y procedimientos rígidos, y se



convierten en individuos facultados en un amplio rango de trabajo y más. (Gryna & Chua, 2007, pág. 212).

### **2.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LA GESTIÓN POR PROCESOS**

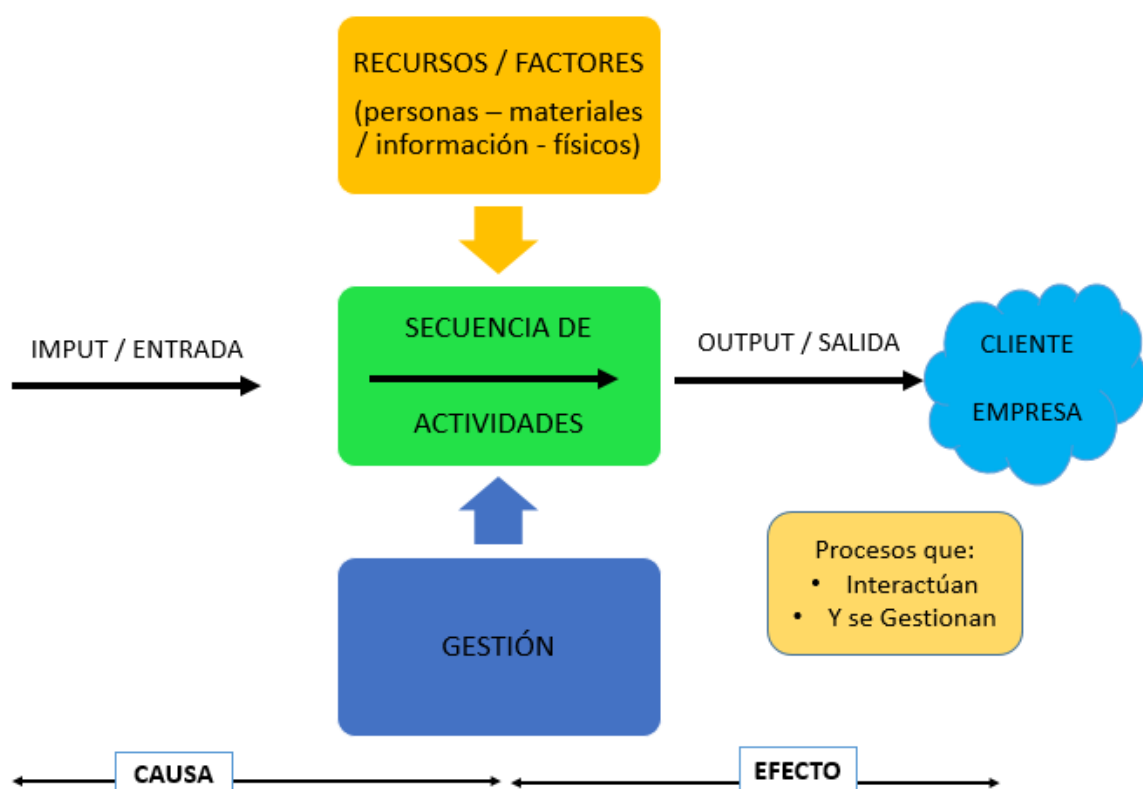
Según Harrington (1997) la gestión por procesos cuenta con las siguientes características:

- Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la competitividad de la organización.
- Reconocer la existencia de los procesos internos (relevantes), para la identificación de los procesos relacionados con los factores críticos de la organización o que proporcionan una ventaja competitiva, medir la actuación de los procesos (calidad, costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el usuario.
- Identificar las necesidades de usuario externo y orientar a la organización hacia su satisfacción.
- Entender las diferencias del alcance entre la mejora orientada a los procesos (qué y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (como se hace), organización en torno a resultados no ha tareas.
- Asignar responsabilidades personales en cada proceso.
- Establecer en cada proceso indicadores de funcionamiento y objetivos de mejora.
- Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlo
- Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias.
- Medir el grado de satisfacción del usuario interno o externo y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal. (Harrington, 1997, págs. 14-19).

### 2.2.3 DEFINICIÓN DE PROCESO

Proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas que se caracteriza por requerir ciertos insumos y tareas particulares que implican valor agregado con miras a obtener ciertos resultados. (Mejía, 2006, pág. 4).

A continuación en la Figura 5 se representa la definición de Proceso.



**Figura 5 – Definición de Proceso.**

(Pérez, 2010, pág. 53.)

“Actividad es el conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado”. (Pérez, 2010, pág. 54).

“Una tarea con valor agregado es un esfuerzo de trabajo esencial (es decir, contribuye a su habilidad para producir un resultado del proceso).” (Chang, 2011, pág. 40).

## **2.2.4 CLASES DE PROCESOS**

Según Pérez, (2010) se distinguen los procesos por su misión, dando lugar a la siguiente clasificación:

- Procesos Operativos.
- Procesos de Apoyo.
- Procesos Estratégicos o Dirección

### **2.2.4.1 Procesos Operativos**

Son procesos en los cuales se combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio conforme a las expectativas del cliente, además son los principales responsables de conseguir los objetivos de la empresa. Estos procesos conforman lo que se denomina “Procesos de Negocio”, ya que interactúan y se concatenan como en la cadena de valor, son los que aportan gran valor añadido, aunque no pueden funcionar solos pues necesitan recursos para su ejecución e información para su control y gestión.

### **2.2.4.2 Procesos de Apoyo**

Los procesos de apoyo son los encargados de proporcionar las personas y recursos necesarios para los otros procesos conforme a los requisitos de los clientes internos. Estos procesos al igual que los procesos operativos tienen secuencia y un producto final, a estos procesos se los puede ver como transversales en la medida en la que proporcionan recursos en las diferentes fases de los procesos operativos.

Entre los procesos de apoyo se incluyen procesos como:

- Proceso de Gestión de RRHH.
- Proceso de Adquisiciones.

- Proceso de Gestión Financiera.
- Proceso de Logística.

#### 2.2.4.3 Procesos Estratégicos

Es primordial que se vincule la gestión de procesos con la estrategia de la empresa, mediante actividades de evaluación, control, seguimiento, y medición, estas asegurarán el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que se necesita para tomar decisiones, las cuales se espera sean preventivas en lugar de correctivas, además de elaborar planes de mejoramiento eficaces.

Estos procesos funcionan recogiendo datos del resto de los procesos y procesándolos para convertirlos en información de valor para sus clientes internos, la cual debe ser comprensible, fiable, precisa, oportuna, puntual, accesible y aplicable para la toma de decisiones. (Pérez, 2010).

#### 2.2.5 JERARQUÍA DE LOS PROCESOS

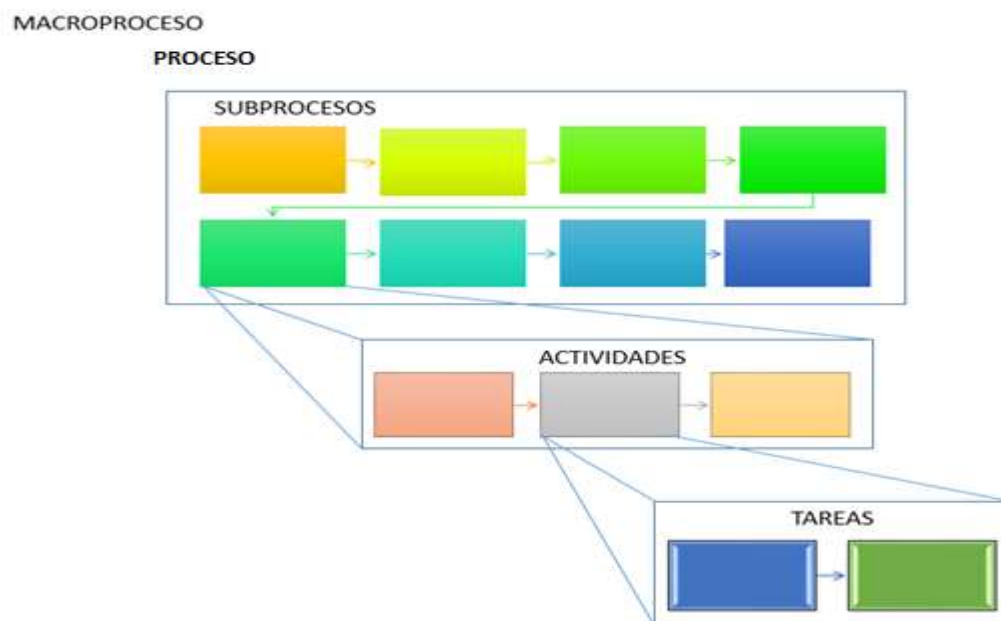
Según Harrington (1997), la jerarquía de los procesos se divide en:

- **Macroproceso:** Es la secuencia o grupo de procesos que gestionan y dirigen la organización. Un macroproceso puede subdividirse en procesos que tienen una relación lógica, actividades secuenciales que contribuyen a la misión del macroproceso. Los macroprocesos se dividen en un número determinado de subprocessos con el fin de minimizar el tiempo que se requiere para mejorar el macroproceso o dar un enfoque particular a un problema. (Harrington, 1997).
- **Proceso:** “Un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno. Los procesos utilizan los recursos de una

organización para suministrar resultados definitivos.” (Harrington, 1997, pág. 113).

- **Subproceso:** Son partes bien definidas dentro de un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas y facilitar diferentes tratamientos dentro del mismo.  
(<http://calidadymejoracontinua.wikispaces.com/file/view/Definiciones+de+Pr+ocesos.doc>).
- **Actividades:** Las actividades tienen lugar dentro de todos los procesos, son las acciones que se requieren para generar un determinado resultado, las actividades constituyen la parte más importante de los diagramas de flujo. (Harrington, 1997)
- **Tarea:** Es la parte más pequeña en la que se puede descomponer una actividad.  
(<http://calidadymejoracontinua.wikispaces.com/file/view/Definiciones+de+Pr+ocesos.doc>).

En la Figura 6 se encuentra representada la Jerarquía de los Procesos.



**Figura 6 – Jerarquía del Proceso**

(Harrington, 1997, pág. 34).

## **2.2.6 ELEMENTOS DE UN PROCESO.**

Según Pérez (2010), los elementos de un proceso son : Input, la secuencia de actividades, un sistema de control, y el output.

### **2.2.6.1 Input**

Es la entrada principal, el producto, que proviene de un suministrador interno o externo, con ciertas características objetivas que respondan al estándar o criterio de aceptación definido. La existencia del input es lo que justifica la ejecución sistemática del proceso. (Pérez, 2010).

Chang, (2011) declaró: “El insumo consiste en la información, los materiales y los recursos necesarios para crear productos o servicios. Es el punto inicial del proceso de producción”. (Chang, 2011, pág. 42).

### **2.2.6.2 La secuencia de actividades**

Precisa de medios y de recursos que con determinados requisitos ejecutan el proceso siempre bien a la primera, siempre teniendo en cuenta y de una manera muy clara toda la información de qué procesar y cómo para no descuidar la calidad, y conocer cuando entregar el output al siguiente eslabón del proceso. (Pérez, 2010).

### **2.2.6.3 Sistema de control**

Basado en indicadores de funcionamiento del proceso y medidas de resultados del producto, del proceso y del nivel de satisfacción del usuario. (Pérez, 2010).

#### 2.2.6.4 Output

Es la salida, o el producto con la calidad exigida por el estándar del proceso, el producto va destinado a un usuario o cliente (interno o externo), el producto o salida del proceso debe tener un valor intrínseco, medible o evaluable, para su cliente o usuario. (Pérez, 2010).

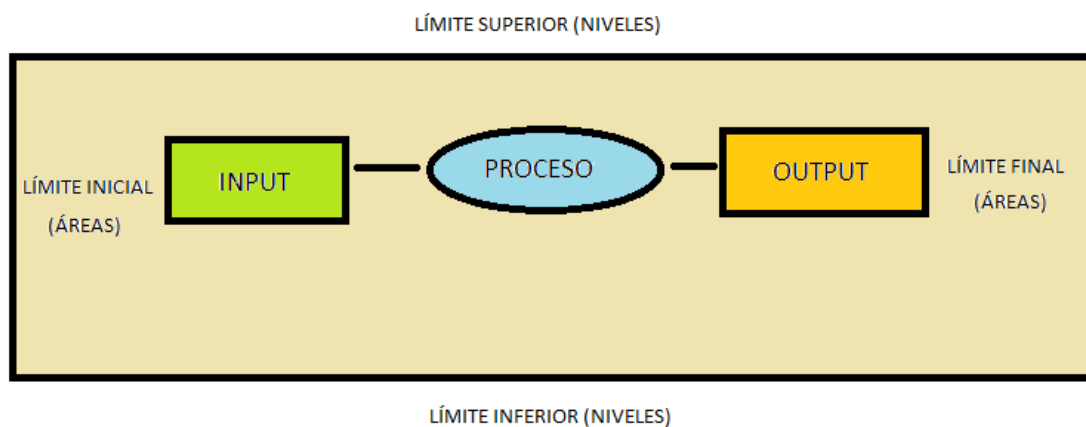
“El resultado consiste en el producto, información o servicio que usted brinda a otra persona o grupo de trabajo. Es el punto final del proceso”. (Chang, 2011, pág. 42).

Cada output puede tener uno o varios clientes, identificar los clientes es de vital importancia, para que las personas que trabajan en el proceso sepan con exactitud quien es su cliente. (Harrington, 1997).

#### 2.2.6.5 Límites

Los responsables del proceso deben saber dónde se inicia y dónde termina este, la definición de los límites es necesaria para que el proceso se desarrolle adecuadamente. (Mejía, 2006).

En la Figura 7 se representa los límites del proceso:



**Figura 7 – Límites de un proceso.**

(Mejía, 2006, pág. 35.)

Según Pérez (2010), los límites de los procesos varían dependiendo el tamaño de la organización y son definidos por el input, output, proveedor y cliente, por lo que:

- Los límites del proceso determinan una unidad para gestionarlo, en sus diferentes niveles de responsabilidad.
- Los límites están fuera del “departamento” para poder interactuar con el resto de procesos (proveedores y clientes).
- El límite inferior es un producto con valor

### **2.2.7 FACTORES DE UN PROCESO**

Según Pérez (2010), los factores de un proceso son los siguientes:

#### **2.2.7.1 Personas**

Un responsable y los miembros del equipo de proceso, que cuenta con conocimientos, habilidades y competencias adecuadas, proveedores y clientes. (Pérez, 2010).

#### **2.2.7.2 Materiales**

Pueden ser materiales tangibles como materias primas o semielaboradas, o intangibles como la información que es muy importante en especial en las empresas de servicios, estos con las características adecuadas para su uso. (Pérez, 2010).

#### **2.2.7.3 Recursos Físicos**

Son los activos de la organización como: Instalaciones, maquinaria, utillajes, hardware, software, que deben estar siempre en condiciones adecuadas de uso. (Pérez, 2010).



#### 2.2.7.4 Métodos/ planificación del proceso

Es la descripción de la forma de utilizar los recursos, quién hace qué, cuándo y muy ocasionalmente el cómo, se utilizan herramientas como: Métodos de trabajo, hojas de procesos, instrucción técnica, instrucción de trabajo, medición del funcionamiento del proceso, el producto y la satisfacción del cliente, etc. (Pérez, 2010)

#### 2.2.7.5 Medio ambiente

Es el entorno en el que se lleva a cabo el proceso, un proceso está bajo control, cuando su resultado es estable y predecible, lo que equivale a dominar los factores del proceso. En caso de un funcionamiento incorrecto, o un resultado no deseado, es de vital importancia el conocer el factor que lo ha originado, para poder realizar una mejora y de esta manera hacer una verdadera gestión de calidad. (Pérez, 2010).

A continuación se muestra la Figura 8 en la cual se pueden ver reflejados tanto los límites como los elementos y factores de un proceso:

ENTRADA / INPUT		PROCESO	SALIDA / OUTPUT	
PRODUCTO	PROVEEDOR		PRODUCTO	CLIENTE
CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS		PERSONAS * Responsable del proceso * Miembros del Equipo	CARACTERÍSTICAS OBJETIVAS	SATISFACCIÓN
		MATERIALES * Materias primas * Información		
CRITERIOS DE EVALUACIÓN	* Operación	RECURSOS FÍSICOS * Maquinaria y utillaje * Hardware y software	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
		MÉTODO DE: * Medición / Evaluación: Funcionamiento del proceso. Producto. Satisfacción del cliente.	CAUSAS	EFECTOS
MEDIDAS DE		Eficiencia y Eficacia	Cumplimiento	Satisfacción

**Figura 8- Límites, Elementos y Factores de un Proceso**

(Pérez, 2010, pág. 58.)

### 2.2.8 VENTAJAS DEL ENFOQUE A PROCESO

Según Pérez (2010) las organizaciones orientadas a procesos tienen las siguientes ventajas:

- Orienta a la empresa hacia el cliente y hacia sus objetivos, apoyando el correspondiente cambio cultural de la organización.
- Se conoce de forma objetiva por qué y para qué se hacen las cosas, es posible optimizar y racionalizar el uso de los recursos con criterios de eficacia global.
- Aporta una visión más amplia y global de la organización y de sus relaciones internas. Permite entender a la empresa como un proceso que genera clientes satisfechos al tiempo que hace aparecer un nuevo e importante potencial de mejora.
- Contribuye a reducir los costos operativos y de gestión al facilitar la identificación de los costos innecesarios, causados por las actividades internas sin valor añadido.
- Ayuda a la toma de decisiones eficaces, facilita la identificación de limitaciones y obstáculos para conseguir los objetivos. La causa de los errores suele estar en los procesos; su identificación y corrección garantiza que no se volverán a repetir.
- Contribuye a reducir los tiempos de desarrollo, lanzamiento y fabricación de productos o suministro de servicios.
- Asigna la responsabilidad clara del proceso a una persona, esto permite autoevaluar el resultado del proceso, y realizar una posible mejora.
- Los procesos son la esencia del negocio y contribuyen a desarrollar ventajas competitivas propias y duraderas.
- La Gestión por Procesos proporciona la estructura para que la cooperación exceda las barreras funcionales. Elimina las artificiales barreras organizativas y departamentales. (Pérez, 2010, pág. 77).

## **2.3 CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS**

### **2.3.1 CADENA DE VALOR**

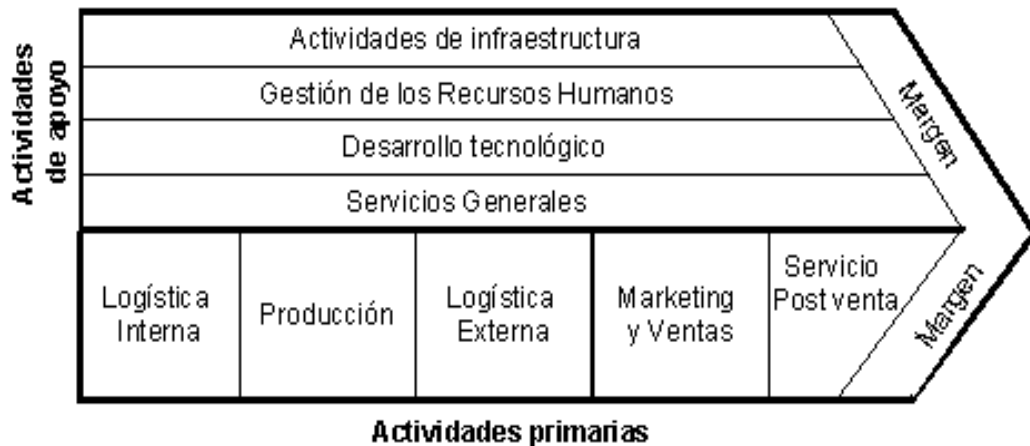
Para Porter (1998), una empresa es un conjunto de actividades que se desempeñan para diseñar, producir, llevar al mercado, entregar y apoyar a sus productos. Las cadenas de valor de las empresas en un sector industrial difieren, reflejando sus historias, estrategias, y éxitos en implementación, además en el panorama competitivo de sus competidores, representando una fuente potencial de ventaja competitiva.

El valor es la cantidad que los compradores están dispuestos a pagar por lo que una empresa les proporciona. El valor se mide por el ingreso total, se podría decir que este es un reflejo del alcance del producto en cuanto al precio y de las unidades que se pueden vender. Una empresa es lucrativa si el valor que impone excede a los costos implicados en crear el producto. La cadena de valor despliega el valor total, y consiste de las actividades de valor y del margen. Las actividades de valor son las actividades distintas física y tecnológicamente que desempeña una empresa. Esto es muy importante ya que por medio de las cuales la empresa crea un producto valioso para el cliente, pues cada actividad de valor emplea insumos comprados, recursos humanos y tecnología para desempeñar su función.

Un análisis de la cadena de valor en lugar del valor agregado es la forma apropiada de examinar la ventaja competitiva. El valor agregado se ha utilizado para el análisis de costos, porque ha sido considerado como el área en que la empresa puede controlar los costos, a pesar de que no es una base sólida para analizar los mismos porque no distingue las materias primas de otros insumos y tampoco realiza la unión entre la empresa y sus proveedores, lo que puede reducir el costo o aumentar la diferenciación.

Es importante la identificación de las actividades de valor, para ello es necesario el aislamiento de las actividades que son tecnológica y estratégicamente distintas.

En la Figura 9, se muestra la Cadena de Valor Genérica.



**Figura 9 – Cadena de Valor Genérica**  
(Porter, 1998, pág.55)

### 2.3.1.1 Actividades Primarias

Según Porter (1998), hay cinco categorías genéricas de actividades primarias relacionadas con la competencia en cualquier industria, es necesario mencionar que cada categoría es divisible en varias actividades distintas que dependen de la industria a la cual pertenece la empresa.

- **Logística Interna:** Son las actividades asociadas con recibo, almacenamiento y diseminación de insumos del producto, como manejo de materiales, almacenamiento, control de inventarios, programación de vehículos y retorno a los proveedores.
- **Operaciones:** Actividades asociadas con la transformación de insumos en la forma final del producto, como maquinado, empaque, ensamble, mantenimiento del equipo, pruebas, impresión u operaciones de instalación.
- **Logística Externa:** Actividades asociadas con la recopilación, almacenamiento y distribución física del producto a los compradores, como

almacenes de materias terminadas, manejo de materiales, operación de vehículos de entrega, procesamiento de pedido y programación.

- **Mercadotecnia y Ventas:** Actividades asociadas con proporcionar un medio por el cual los compradores puedan comprar el producto e inducirlos a hacerlo, como publicidad, promoción, fuerza de ventas, cuotas, selecciones del canal, relaciones del canal y precio.
- **Servicio:** Actividades asociadas con la prestación de servicios para realzar o mantener el valor del producto, como la instalación, reparación, entrenamiento, repuestos y ajuste de producto.

#### **2.3.1.2 Actividades de Apoyo**

Porter (1998), declara que las actividades de valor de apoyo en cualquier sector industrial pueden dividirse en cuatro categorías genéricas, las cuales son:

- **Abastecimiento:** Se refiere a las actividades implicadas en la compra de insumos usados en la cadena de valor. Entre los insumos comprados están materias primas, provisiones y otros artículos de consumo, así como los activos como maquinarias, equipos de laboratorio, equipo de oficina y edificios.

El abastecimiento tiende a esparcirse en toda la empresa, una actividad de abastecimiento dada puede asociarse normalmente con una actividad de valor específica o con las actividades que apoya. Las prácticas de compra mejoradas pueden afectar fuertemente en el costo y la calidad de los insumos comprados, así como a otras actividades asociadas con el recibo y uso de los insumos, y a la interacción de los proveedores.

- **Desarrollo Tecnológico:** Cada actividad de valor presenta tecnología, ya sea know how, procedimientos o la tecnología dentro del equipo de proceso. El conjunto de tecnologías empleadas por las empresas son muy amplias,

además las actividades de valor en su mayoría usan una tecnología que combina varias subtecnologías diferentes que implican diferentes disciplinas científicas. El desarrollo de la tecnología consiste en un rango de actividades que pueden ser agrupadas de manera general en esfuerzos por mejorar el producto y el proceso.

- **Administración de Recursos Humanos:** Consiste en actividades implicadas en la búsqueda, contratación, entrenamiento, desarrollo y compensaciones de todos los tipos del personal, se podría decir que apoya a la cadena de valor completa ya que estas actividades ocurren en diferentes partes de la empresa. La administración de los recursos humanos influyen en la ventaja competitiva de la empresa, porque ayuda a determinar habilidades y motivación de sus empleados, también implica el costo de contratar y entrenar.
- **Infraestructura de la empresa:** Consiste en varias actividades, incluyendo la administración general, planificación, finanzas, contabilidad, asuntos legales gubernamentales y administración de calidad. La infraestructura apoya a toda la cadena completa más no a actividades individuales.

### **2.3.2 MAPA DE PROCESOS**

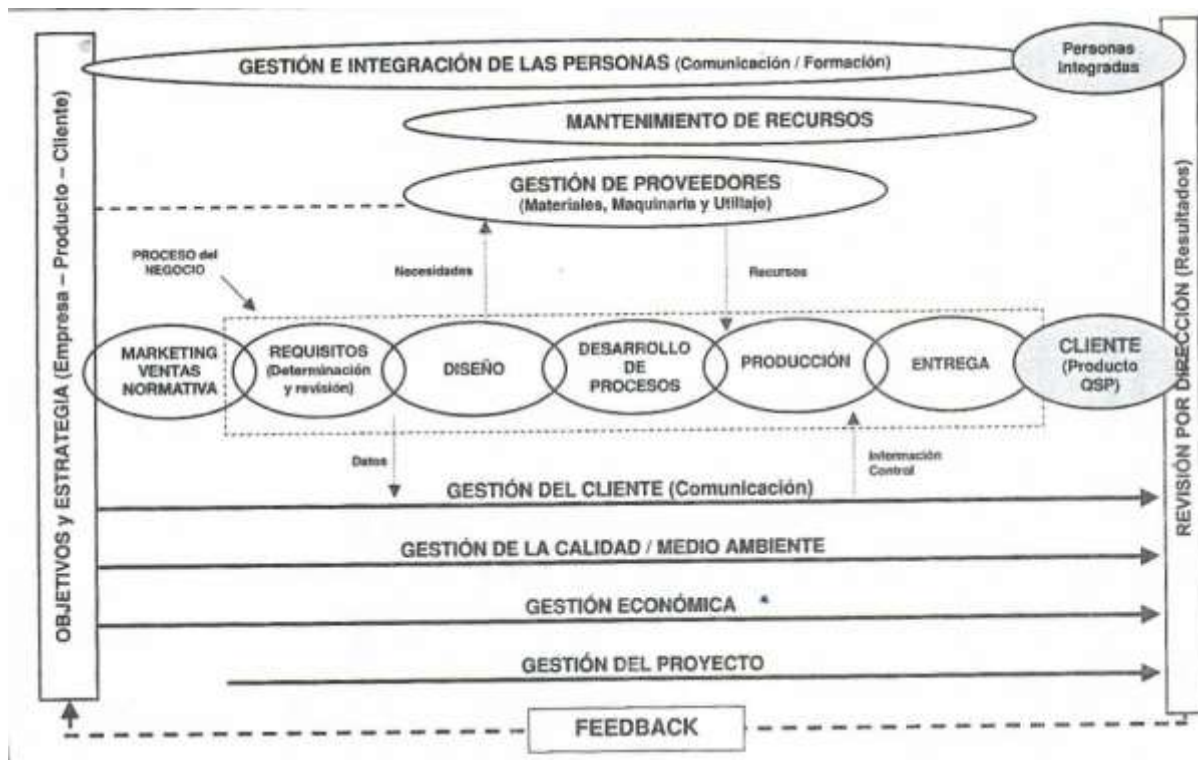
Para Pérez (2010), el Mapa de Procesos es una herramienta que permite mostrar las interacciones a nivel macro, de esta manera los procesos Operativos interactúan con los de Apoyo y los Estratégicos, porque comparten necesidades, recursos, datos e información.

Se distinguen los procesos por su misión, dando lugar a la siguiente clasificación:

- Procesos Operativos.
- Procesos de Apoyo.
- Procesos Estratégicos o Dirección

Procesos expuestos con anterioridad en el punto 2.3.4.

A continuación se presenta un ejemplo de un Mapa de Procesos Industrial Genérico, aquí podemos observar como estos procesos interactúan entre sí en la Figura 10.



**Figura 10 – Mapa de Procesos “Empresa Industrial”**  
(Pérez, 2010, pág. 114)






## 2.4 DISEÑO DE PROCESOS

Para Frank, Chua, & De Feo (2007), todos los procesos se pueden representar gráficamente pero para ello es importante, previo a la diagramación, definir el proceso estableciendo la misión, los objetivos, el alcance y los subprocesos principales del proceso actual. La forma más común de hacerlo es la utilización de diagramas, puesto que su uso facilita la comprensión global del proceso por la presentación visual que facilita la comunicación, ejecución y análisis de los procesos, destacándose entre este tipo de herramientas el diagrama de flujo.

El identificar a los clientes, es decir, todas las partes internas y externas que se ven afectados por el proceso, además la determinación de sus necesidades y clasificarlas por prioridades son acciones necesarias para diseñar el mapa de procesos, el cual muestra las actividades principales, también los clientes y proveedores clave destacando sus papeles en el proceso. El uso de diagramas de flujo es importante porque por lo general, las discusiones iniciales durante el levantamiento de información revelan desacuerdos sobre cómo funcionan realmente los procesos. Después de esta discusión el diagrama de flujo aclara cómo funciona el proceso, para la preparación del mismo es necesaria la preparación de sesiones de trabajo de algunas horas en las cuales el equipo discuta el proceso, en el cual un facilitador describe cómo procederá dicha sesión de trabajo, pide entradas en la secuencia de actividades y usa mecanismos para recrear el diagrama de flujo. El resultado es el inicio tanto para el análisis como para la mejora continua.

Otro método para la representación gráfica de procesos es IDEF0 (Anexo A), según Tuya, Ramos, & Dolado (2007), su principal objetivo es el desarrollo de una representación estructurada de varias funciones como actividades, procesos, acciones u operaciones de un sistema. IDEF0 tiene como nivel raíz un diagrama denominado A-0, a partir de este se van construyendo nuevos niveles dependiendo del detalle requerido. A continuación en la Figura 11 se muestran los componentes representados en IDEF0.



Símbolo	Componente que representa
	Función / Acción / Actividad ( <i>function</i> )
	Entradas ( <i>input</i> )
	Salidas ( <i>output</i> )
	Control ( <i>control</i> )
	Mecanismos / Herramientas ( <i>mechanism</i> )

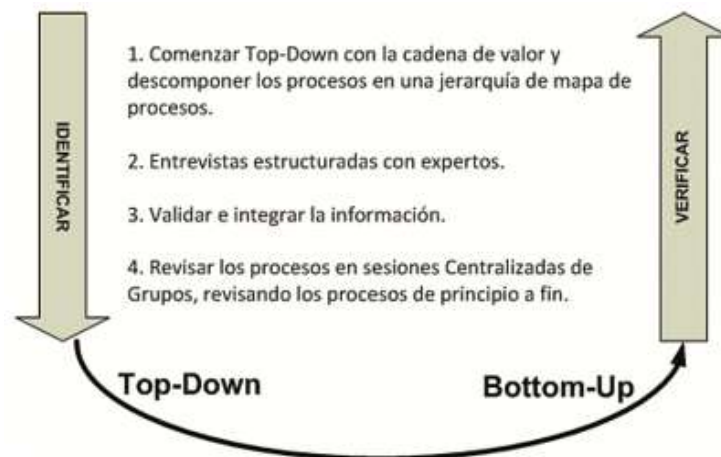
**Figura 11- Componentes representados en IDEF0**

(Tuya, Ramos & Dolado, 2007, pág. 100)

#### 2.4.1 LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS

Pais (2013), menciona que el levantamiento de los procesos es la etapa en la que se desvela los detalles y operatividad de los procesos que se ejecutan actualmente en la empresa, es decir se captura el “As is” de los procesos existentes para luego del respectivo análisis descubrir sus debilidades y basándose en ese diagnóstico se diseña el “To Be” que corrige esas debilidades. Las sesiones para el levantamiento de los procesos para obtener el “As is” se las deben efectuar de una forma eficiente y estructurada, estas sesiones se organizan generalmente en torno a reuniones de trabajo, en las que un analista va dibujando sobre un papel o sobre alguna herramienta de BPMN, los procesos que los integrantes del equipo de proyecto van describiendo, marcando el inicio del ciclo y dando lugar al inventario de procesos.

A la hora de realizar el levantamiento de procesos se sugiere seguir las Recomendaciones para el Levantamiento de Procesos detallados en la Figura 12.



**Figura 12- Recomendaciones para el levantamiento de Procesos**

(Pais, 2013, pág. 265.)

Para obtener un mayor aprovechamiento del levantamiento de procesos Pais (2013), señala que es preciso seguir una perspectiva Top-Down (de arriba a abajo) como Bottom-Up (de abajo hacia arriba), no solamente Top-Down, en este sentido se debe mantener reuniones con miembros del equipo tanto los expertos en determinado campo, como trabajadores del nivel más bajo, en las reuniones o entrevistas que se mantengan con los mismos se debe tomar en cuenta que no simplemente debemos estar atentos a describir el As-Is visto desde el punto de vista de los colaboradores de la organización, sino también se debe tomar en cuenta las quejas de la operativa de los procesos, adicional las posibles mejoras que puedan señalar y de este modo recabar información para la mejora, por ello es muy importante que se planifique y se conduzca correctamente las entrevistas o sesiones, pues los resultados de las mismas serán utilizadas frecuentemente en diferentes etapas.

#### **2.4.2 INVENTARIO DE PROCESOS**

Para Harrington (1997), antes de realizar la diagramación de los procesos es necesario definir la secuencia lógica de los mismos, para esto se debe realizar un inventario de procesos que es un listado de todos los procesos existentes en la organización con su codificación respectiva.

### 2.4.3 FLUJOGRAMA

Es un método para describir gráficamente un proceso, mediante la utilización de símbolos, líneas y palabras similares. Permite conocer y comprender los procesos a través de los diferentes pasos, documentos y unidades administrativas comprometidas.

El uso de flujogramas representa ventajas como:

- Facilita ejecutar los trabajos.
- Describe los diferentes pasos del proceso.
- Impide improvisaciones.
- Permite visualizar todos los procesos.
- Identifica las debilidades y fortalezas de los procesos.
- Establece los límites del proceso.
- Plantea la diferencia entre lo que se hace y lo que debería hacerse.
- Genera calidad y productividad.

Para la diagramación es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Emplear el mínimo de símbolos, para simplificar el flujograma.
  - El tamaño de los símbolos debe ser uniforme.
  - Las líneas de unión deben ser representadas por líneas rectas.
  - El texto dentro de la figura debe ser breve.
  - Es muy conveniente que el área o cargo que intervienen en el proceso aparezcan en el diagrama.
  - La presentación deber ser clara y explícita y no dando lugar a confusión.
- (Mejía, 2006)

## 2.5 BUSINESS PROCESS MANAGEMENT BPM

### 2.5.1 DEFINICIÓN DE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Business Process Management (BPM) es una disciplina integradora que engloba técnicas para identificar, levantar, documentar, medir y controlar tanto los procesos manuales como automatizados, con la finalidad de alcanzar los resultados del negocio que están alineados con la estrategia de la organización, crear valor para los clientes y posibilitar el logro de los objetivos del negocio con mayor agilidad. El BPM abarca la Tecnología de la Información (TI), para mejorar, innovar y gestionar los procesos de principio a fin. (Hitpass, 2010).

Según Hitpass (2010), BPM como una disciplina de gestión orientada a los procesos abarca dos grandes áreas:

- **Bpm Governance:** Es un modelo de gestión corporativo orientado a procesos, para todas las áreas de la organización.
- **Bpm Operacional:** Abarca todo el ciclo de gestión por cada proceso o línea de negocio por separado. (Hitpass, 2010).

### 2.5.2 BUSINESS PROCESS MODELING NOTATION BPMN

BPMN fue desarrollado por el Instituto Business Process Management Initiative (BPMI), bajo la tutela de Stephan White, profesional de la IBM en el 2005, después paso a la Object Management Group (OMG), ya que esta es una entidad que administra estándares, y así se obtuvo una notación gráfica, estandarizada, que permite automatizar los procesos a partir del diseño gráfico de una manera más rápida. La versión de BPMN 1.2 fue creada en Enero del 2009, la última versión es la 2.0 que se creó en el año 2010, en esta versión existe un cambio leve en las siglas y se denominó a BPMN como Business Process Management and Notation. (Freund, Rucker, & Hitpass, 2010).

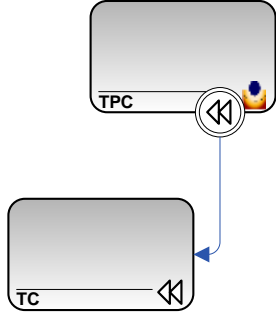
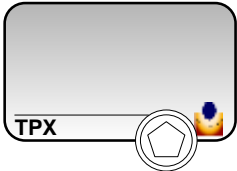
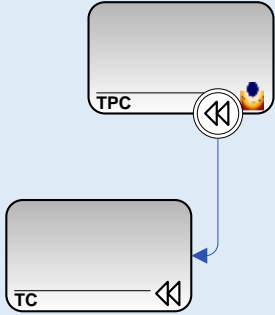
### 2.5.3 SIMBOLOGÍA BPMN

Para poder modelar un proceso por medio de la Herramienta BPMN, es necesario familiarizarse con su simbología, a continuación se detallarán los principales elementos de la misma.

#### 2.5.3.1 Tareas

Las tareas realizan las actividades del Proceso, bien mediante intervención humana o por el sistema. Una tarea puede tener varias entradas pero solo una salida. Si las tareas tienen un evento incrustado tienen 2 salidas, una del evento obligatoria y una de la tarea que no siempre es requerida. (Freund, Rucker, & Hitpass, 2010). Como se muestra a continuación en la Figura 13.

SIMBOLO	FUNCIÓN
<b>TAREAS SIMPLES</b>	
	<p><b>Tarea Personal: TP</b></p> <p>Tarea ejecutada por un Usuario del Sistema. Hay tres tipos de ejecutores: Usuarios Internos, Usuarios Externos y Usuarios Invitados.</p>
	<p><b>Tarea de Sistema: TS</b></p> <p>Tarea realizada por el sistema. Hay una Tarea de Sistema por cada función a realizar.</p>
	<p><b>Tarea de Compensación: TC</b></p> <p>Tarea personal que compensa o cancela los efectos de la Tarea con Evento de Compensación</p>

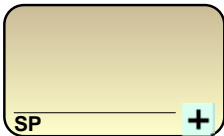
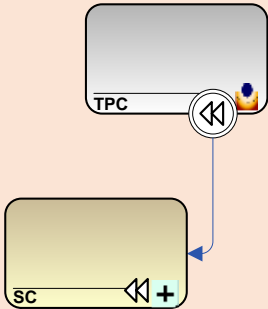
	<p>TPC, a la que está asociada dentro de una transacción. La Tarea TC solo se activa cuando la Tarea TPC ha sido terminada con éxito y sin embargo la transacción a la que pertenece no se puede completar y debe cancelarse, con lo que hay que compensar las acciones ya realizadas en la Tarea TPC.</p>
<b>TAREAS CON EVENTO INCRUSTADO</b>	
	<p><b>Tarea con Evento Múltiple Incrustado: TPX</b> Lleva incrustado un Evento Múltiple (combinación de Eventos de Mensaje y de Tiempo). Si se cumple uno de los Eventos antes de que el ejecutor de la Tarea la termine, ésta queda abortada y la corriente del Proceso sigue por la salida del Evento Múltiple incrustado.</p>
	<p><b>Tarea con Evento de Compensación Incrustado: TPC</b> Esta tarea ha de figurar dentro de una transacción, es decir de un subproceso SPC, lleva incrustado un Evento de Compensación que está asociado con una Tarea de Compensación TC, una vez terminada con éxito la Tarea TPC, la transacción no se puede completar, el sistema activa la Tarea TC asociada para cancelar o retroceder las acciones ya realizadas en la Tarea TPC a la que está asociada.</p>

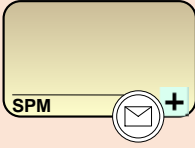
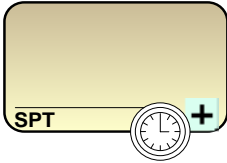
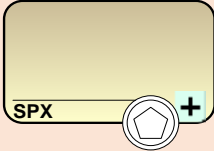
**Figura 13 - Tareas de BPMN**  
(BPMS- TUTORIAL, 2010, pág. 98.)

### 2.5.3.2 Subprocesos

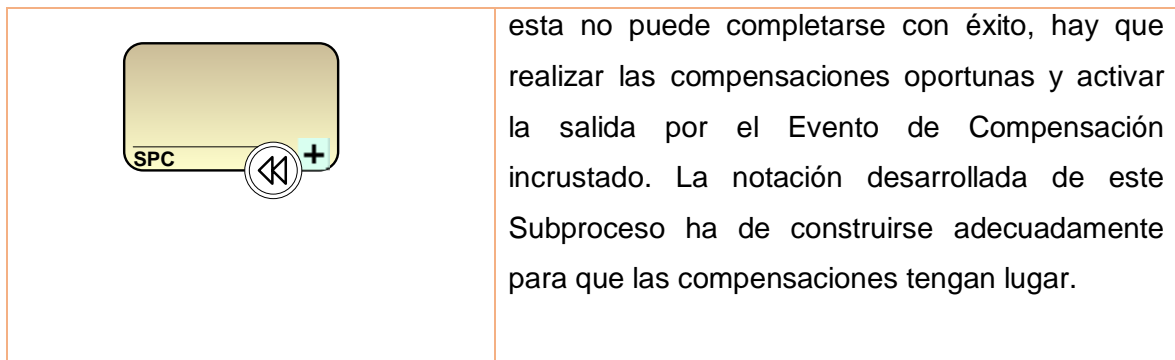
Todos los Subprocesos en Notación Comprimida contienen un hipervínculo que enlaza cada uno de ellos con el Evento de Inicio de su Notación Desarrollada correspondiente. La Notación Desarrollada que se representa en otra parte del Diagrama, muestra el detalle de los objetos y conexiones del Subproceso. (Freund, Rucker, & Hitpass, 2010)

Como se detalla en la Figura 14.

SÍMBOLO	FUNCIÓN
<b>SUBPROCESOS SIMPLES</b>	
	<p><b>Subproceso: SP</b></p> <p>Conjunto de Objetos (Tareas, Otros Subprocesos, Eventos y Compuertas), que constituyen una unidad operativa independiente dentro del Proceso.</p>
	<p><b>Subproceso de Compensación: SC</b></p> <p>Subproceso que compensa los efectos de la Tarea con Evento de Compensación incrustado TPC, a la que está asociado en una Transacción. Este solo se activa cuando la Tarea TPC ha sido terminada con éxito y sin embargo la transacción o el Subproceso SPC a la que pertenece no se pueden completar y ha de cancelarse, con lo que hay que compensar mediante este subproceso las acciones ya realizadas mediante la Tarea TPC.</p>
<b>SUBPROCESOS CON EVENTO INCRUSTADO</b>	
	<b>Subproceso con Evento de Mensaje</b>

	<p><b>Incrustado: SPM</b></p> <p>Si llega el Mensaje definido en el Evento incrustado antes de que el Subproceso finalice de forma natural, se fuerza la terminación inmediata del mismo, y la corriente sigue por la salida de Mensaje incrustado. La notación desarrollada del Subproceso debe diseñarse para que contenga la lógica necesaria y se cumpla la mecánica descrita aquí.</p>
	<p><b>Subproceso con Evento de Tiempo Incrustado: SPT</b></p> <p>Si se cumple el tiempo definido en el Evento incrustado antes de que el Subproceso finalice de forma natural, se fuerza la terminación inmediata del mismo, y la corriente sigue por la salida de Mensaje incrustado. La notación desarrollada del Subproceso debe diseñarse para que contenga la lógica necesaria y se cumpla la mecánica descrita aquí.</p>
	<p><b>Subproceso con Evento Múltiple Incrustado: SPX</b></p> <p>Lleva incrustado un Evento Múltiple que combina Eventos de Mensaje y de Tiempo. Su funcionamiento es el mismo descrito más arriba para los Eventos sueltos de Mensaje y de Tiempo incrustados.</p>
	<p><b>Transacción: SPC</b></p> <p>Este subproceso, que siempre lleva incrustado un Evento de Compensación, comprende los Objetos y Conexiones que configuran una Transacción. Si</p>





esta no puede completarse con éxito, hay que realizar las compensaciones oportunas y activar la salida por el Evento de Compensación incrustado. La notación desarrollada de este Subproceso ha de construirse adecuadamente para que las compensaciones tengan lugar.




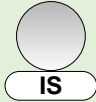

**Figura 14 - Subprocesos de BPMN**  
(BPMS- TUTORIAL, 2010, pág. 100.)


### 2.5.3.3 Eventos


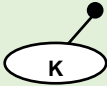
Los Eventos controlan los arranques y detenciones de las corrientes en los Procesos. Los Procesos o Subprocesos pueden contener varios Eventos Intermedios y de Fin, pero solo uno de Inicio. Existen 3 tipos de eventos como se muestra en la Figura 15:

- **Eventos de Inicio:** Inician los Procesos o Subprocesos, no tienen conexión de entrada y solo una de salida.
- **Eventos Intermedios:** Detienen la corriente en su posición hasta que se cumplan las condiciones establecidas al definir los atributos de los mismos, estos pueden tener varias conexiones de entrada pero solo una de salida.
- **Eventos de Fin:** Terminan los Procesos, Subprocesos o detienen las corrientes de hilos particulares dentro de los mismos, pueden tener varias conexiones de entrada pero ninguna de salida. (Freund, Rucker, & Hitpass, 2010).

SÍMBOLO	FUNCIÓN
EVENTOS DE INICIO	

	<p><b>Evento de Inicio por Mensaje: IM</b></p> <p>Inicia el Proceso al recibirse el Mensaje editado con el Formulario que se especifica en los atributos de este Evento o bien por una Tarea de Sistema de Inicio de Proceso.</p>
	<p><b>Evento de Inicio por Tiempo: IT</b></p> <p>Inicia el Proceso al cumplirse el tiempo en cualquier forma de definición, indicado en las condiciones especificadas para este Evento.</p>
	<p><b>Evento de Inicio Múltiple: IX</b></p> <p>Contiene cualquier combinación de Eventos de Mensaje y Tiempo. Inicia el Proceso cuando se cumplen las condiciones especificadas para cada uno de los Eventos que contiene.</p>
	<p><b>Evento de Inicio de Subproceso: IS</b></p> <p>Evento de Inicio dentro de la Notación Desarrollada de un Subproceso. Se activa como hipervínculo de su correspondiente Notación Comprimida cuando la corriente del proceso principal alcanza esta última.</p>
<p><b>EVENTOS INTERMEDIOS</b></p>	
	<p><b>Evento Intermedio de Mensaje: EM</b></p> <p>Detiene la corriente de su hilo hasta que se reciba el Mensaje editado con el Formulario que se ha especificado para este Evento o mediante una Tarea de Sistema de activación del Mensaje, generalmente desde otro Proceso.</p>

	<p><b>Evento Intermedio de Tiempo: ET</b></p> <p>Detiene la Corriente de su hilo hasta que se cumpla el tiempo que se ha especificado para este Evento.</p>
	<p><b>Evento Intermedio Múltiple: EX</b></p> <p>Contiene una combinación de Eventos de Mensaje y Tiempo. Detiene la corriente en su hilo hasta que se cumpla uno de los eventos.</p>
	<p><b>Evento de Enlace (Link): EL</b></p> <p>Envía o recibe la corriente hacia o desde otro Enlace con el que mantiene un hipervínculo.</p>
<b>EVENTOS DE FIN</b>	
	<p><b>Evento de Fin de Corriente: FC</b></p> <p>Indica el Fin de una Corriente dentro de un Proceso o de un Subproceso. Cuando se alcanza este Evento, la corriente de este hilo queda detenida definitivamente pero las corrientes de los demás hilos siguen su curso.</p>
	<p><b>Evento de Fin de Proceso o Subproceso: FN</b></p> <p>Si el evento está situado dentro del Proceso general fuerza la terminación completa del mismo y la cancelación definitiva de todos los objetos, incluidas las tareas inconclusas y los Subprocesos que contiene. Si este evento se encuentra dentro de la notación desarrollada de un Subproceso, éste queda terminado y sus</p>

	<p>objetos cancelados, sin embargo, el Proceso general que contiene el Subproceso sigue activo hasta alcanzar su propio Fin de Proceso.</p>
<b>OTROS EVENTOS</b>	
	<p><b>Punto de Control: K</b> Toma muestras (de tiempo y otras) en el momento en que pasa por él la corriente. Se utilizan en la Monitorización.</p>

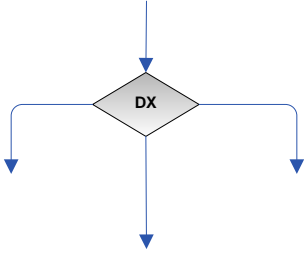
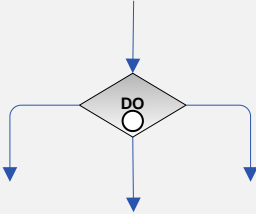
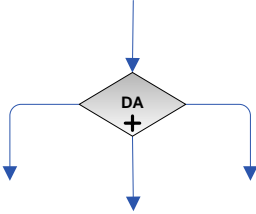
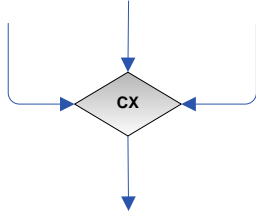
**Figura 15 - Eventos de BPMN**  
(BPMS- TUTORIAL, 2010, pág. 102.)

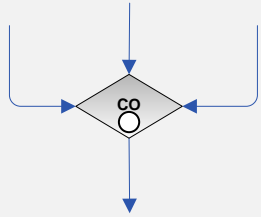
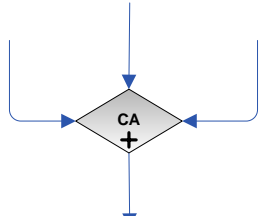
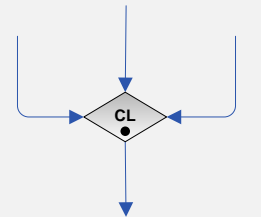
#### 2.5.3.4 Compuertas

Las compuertas redirigen las corrientes del Proceso desviándolas a unos u otros hilos. Existen 2 tipos de compuertas detalladas en la Figura 16:

- **Compuertas Divergentes:** Las Compuertas Divergentes solo admiten una entrada y redirigen la corriente de su hilo de Entrada a uno o varios de sus hilos de Salida.
- **Compuertas Convergentes:** Las Compuertas Convergentes solo admiten una Salida, agrupan todas o algunas de las corrientes de sus hilos de Entrada en su único hilo de Salida. (Freund, Rucker, & Hitpass, 2010).

SÍMBOLO	FUNCIÓN
<b>COMPUERTAS DIVERGENTES</b>	
	<p><b>Compuerta Divergente Exclusiva (XOR): DX</b></p>




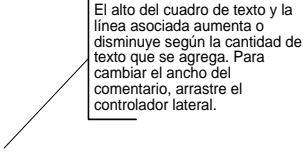


	<p>Tiene una Entrada y varias Salidas. Las Salidas han de estar numeradas para establecer el orden en el que han de ser examinadas, ya que la primera que cumpla las condiciones establecidas será la que conduzca la corriente del Proceso. Las demás salidas serán inhabilitadas.</p>
	<p><b>Compuerta Divergente Inclusiva (OR): DO</b> Tiene una Entrada y varias Salidas de las cuales una o varias serán válidas. Las Salidas válidas generarán corrientes paralelas en sus respectivos hilos y los demás hilos serán deshabilitados.</p>
	<p><b>Compuerta Divergente Paralela (AND): DA</b> Tienen una Entrada y varias Salidas siendo todas ellas válidas. Cada Salida generará corriente paralela en su respectivo hilo.</p>
<p><b>COMPUERTAS CONVERGENTES</b></p>	
	<p><b>Compuerta Convergente Exclusiva (XOR): CX</b> Tiene varias Entradas y una Salida. Cuando se produce la primera Entrada conduce la corriente a la Salida y las demás Entradas quedan invalidadas.</p>
	<p><b>Compuerta Convergente Inclusiva (OR): CO</b></p>

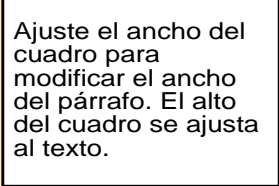
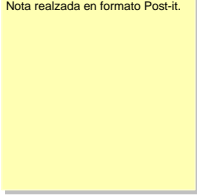

	<p>Tiene varias Entradas y una Salida. La Compuerta, que conoce cuales de los hilos de Entrada llevan corriente y cuáles no, depende de lo ocurrido en el Proceso arriba, espera a que lleguen todas las que llevan corriente para permitir la única Salida.</p>
	<p><b>Compuerta Convergente Paralela (AND): CA</b></p> <p>Tiene varias Entradas y una Salida. Todas las Entradas han de ser de hilos con corriente pues la Compuerta esperará a que se hayan producido todas las Entradas para permitir la única Salida.</p>
	<p><b>Colector (OR): CL</b></p> <p>Esta compuerta está siempre abierta. Su misión es redirigir cualquier Entrada a su única Salida en el momento en que pasa por ella la corriente y puede utilizarse para simplificar la lectura del Diagrama. Su uso es necesario como concentrador previo cuando han de llegar varios hilos a un Objeto que solo acepta una Entrada.</p>

**Figura 16 - Compuertas de BPMN**  
(BPMS- TUTORIAL, 2010, pág. 103.)

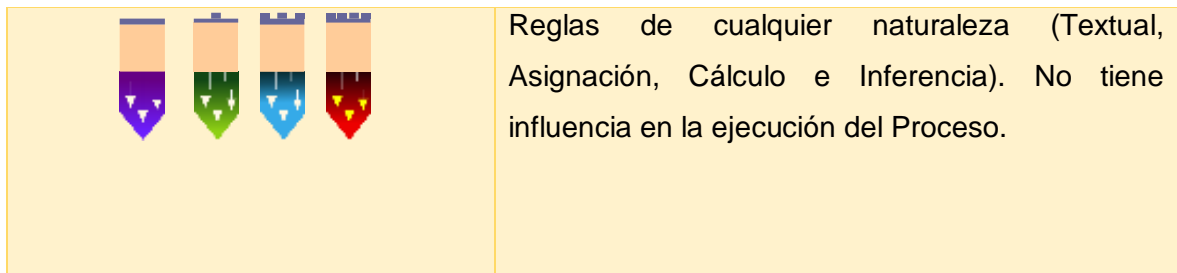
### 2.5.3.5 ARTEFACTOS

Detallados a continuación en la Figura 17.

SÍMBOLO	FUNCIÓN
	<p><b>Comunicación Externa:</b></p> <p>Foco externo de emisión o recepción de información. Las conexiones con este Objeto se muestran mediante líneas de trazos.</p>
	<p><b>Adaptador:</b></p> <p>Conecta con aplicaciones externas ERP, CRM, etc., para leer, importar o exportar información desde el Proceso. Las conexiones con este Objeto se muestran mediante líneas de trazos.</p>
	<p><b>Título Subproceso:</b></p> <p>Se utiliza para identificar el nombre del Subproceso en su notación desarrollada.</p>
 <p>El alto del cuadro de texto y la línea asociada aumenta o disminuye según la cantidad de texto que se agrega. Para cambiar el ancho del comentario, arrastre el controlador lateral.</p>	<p><b>Anotación:</b></p> <p>Texto explicativo en semi-cuadro con puntero. Se puede conectar a otro Objeto por el extremo del puntero.</p>
	<p><b>Documento:</b></p> <p>Indica un documento relacionado con un Objeto (generalmente una Tarea o Subproceso). Se puede conectar por cualquiera de sus cuatro puntos de conexión, uno en cada lado.</p>
	<p><b>Contorno:</b></p> <p>Se usa para delimitar un Subproceso en su Notación Desarrollada o un fragmento del Proceso que se desea identificar. Puede conectarse a otros objetos si se desea.</p>

 <p>Ajuste el ancho del cuadro para modificar el ancho del párrafo. El alto del cuadro se ajusta al texto.</p>	<p><b>Texto en Cuadro:</b></p> <p>Texto que aparece dentro de un cuadro con fondo sólido del color deseado. La anchura del cuadro se elige y la altura se adapta automáticamente al tamaño del texto contenido. Puede conectarse a otros objetos si se desea.</p>
 <p>Nota realizada en formato Post-it.</p>	<p><b>Texto en Post-it:</b></p> <p>Texto que se muestra como si se tratase de una nota post-it. Las dimensiones del cuadro se regulan a voluntad. Puede conectarse a otros objetos si se desea.</p>
<p style="text-align: center;"><b>A</b></p>	<p><b>Texto Libre:</b></p> <p>Permite la inserción de texto libre en el Modelo. Como en los demás textos de los Artefactos, tanto el tipo de letra como su tamaño y atributos pueden cambiarse. No puede conectarse con otros Objetos.</p>
	<p><b>Tiralíneas:</b></p> <p>Permite trazar líneas rectas dentro del Modelo. Se trata de líneas auxiliares independientes sin posible conexión con Objetos.</p>
	<p><b>Reglas de Negocio: RT, RA, RC, RI</b></p> <p>Permite insertar los iconos representativos de las</p>





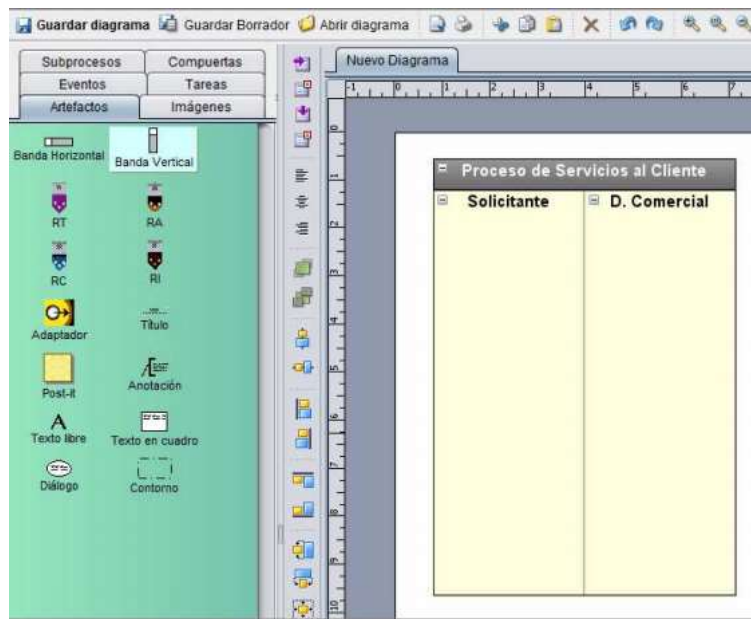
**Figura 17 - Artefactos de BPMN**  
(BPMS - TUTORIAL, 2010, pág. 103.)

#### 2.5.4 DIAGRAMACIÓN EN BPMN

Aura Portal (2013), señala en su guía de usuario que el Modeler del Aura Portal es una herramienta potente y sencilla de diagramación de procesos con notación BPMN que se compone de varios conjuntos de elementos que abarcan la representación de los objetos del flujo y sus conexiones como los instrumentos de ayuda como las bandas o swimlanes y artefactos, en la parte superior de la pantalla se encuentran las barras de menús y herramientas y en la parte izquierda de la pantalla se encuentra los objetos necesarios para realizar la diagramación. Los objetos se dividen en actividades que comprenden tareas y subprocessos, eventos y compuertas que se detallaron en el punto 2.6.3.

El lienzo es donde se dibujan los objetos del diagrama y puede dividirse en bandas o swimlanes horizontales o verticales y ayudan a ubicar las tareas y subprocessos en base a la relación con los departamentos o roles de los ejecutores de los mismos (Aura Portal, 2013).

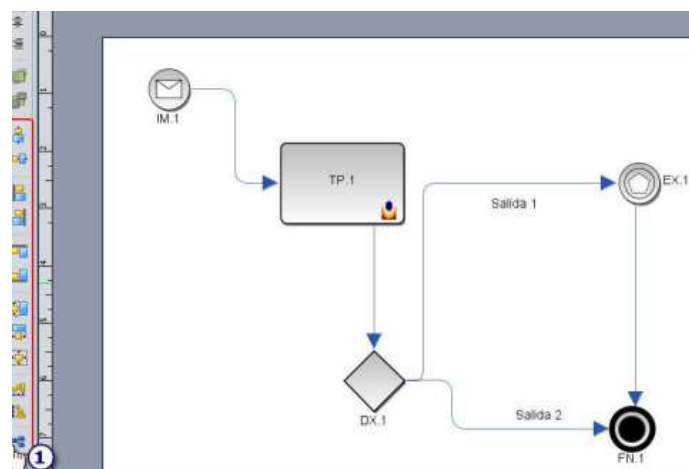
A continuación se muestra en la Figura 18 el uso de Bandas.



**Figura 18 - Uso de Bandas**

(Aura Portal, 2013, pág. 9)

Para crear un diagrama se debe preparar el lienzo de dibujo, colocar las bandas, situar, nombrar y conectar los objetos creando flujos de corriente. Para colocar un objeto en el lienzo es necesario colocar el cursor y pulsar sobre el objeto y arrastrarlo hasta el sitio en que se desee, al incorporar un objeto en el lienzo el mismo sistema le asigna una codificación, además se puede añadir texto explicativo al objeto, igual eligiendo la fuente que se desee. Para trabajar con objetos incrustados se coloca primero la tarea después el elemento incrustado se suelta dentro de la tarea. (Aura Portal, 2013).



**Figura 19 – Alineación de Objetos**

(Aura Portal, 2013, pág. 16)

Aura Portal (2013), en su guía de Usuario señala que después de situar todos los elementos necesarios del diagrama, se nombran y se establecen conexiones entre sí, formando de esta manera los hilos de corrientes que configuran los flujos, los objetos se pueden conectar mediante enlaces y conexiones, además las conexiones pueden ser modificadas, nombradas y ubicadas. Una vez seleccionados y conectados los objetos deben ser alinearlos, como se muestra en la Figura 19.

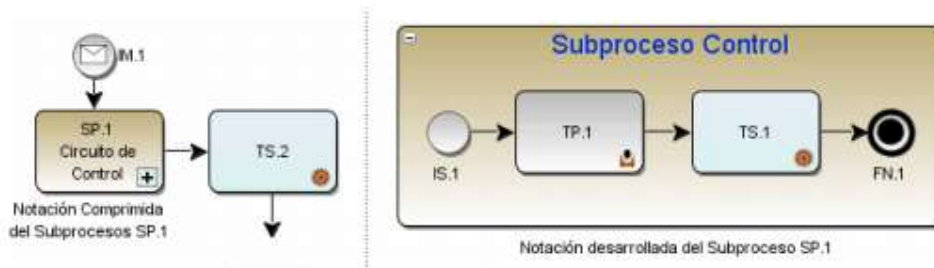
Además de las conexiones dibujadas mediante los hilos de corriente explicados, los objetos pueden enlazarse en el diagrama mediante hipervínculos. Los eventos de enlace permiten enviar y recibir la corriente mediante un hipervínculo, se utilizan solo cuando los 2 objetos a conectar se encuentran separados, en estos casos se conecta mediante el evento de enlace EL, uno conectado como salida del objeto de origen y otro conectado como entrada al objeto destino, como se muestra en la Figura 20.



**Figura 20 – Enlace entre objetos**  
(Aura Portal, 2013, pág. 21)

Los Subprocesos son conjuntos de tareas y otros objetos que pueden funcionar como una unidad operativa independiente, aunque integrada en el Proceso, el subproceso puede tener notación comprimida cuando indica su código y nombre pero no el contenido y notación desarrollada cuando tiene un conjunto de objetos y conexiones que comienzan con un Evento de Inicio (IS) y terminado con uno o más Eventos de Fin (FN), forman el sub-diagrama que representan las acciones que se ejecutarán en el Subproceso. (Aura Portal, 2013)

En la Figura 21, se muestra las clases de notaciones de los Subprocesos en Aura Portal



**Figura 21 – Clases de notaciones de un Subproceso**  
(Aura Portal, 2013, pág. 20)

## 2.6 INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS

Evaluar los procesos nos permite conocer la naturaleza y el conjunto de los servicios brindados al usuario, la cantidad y calidad de los recursos utilizados, la secuencia de las normas y procedimientos, y la adecuada integración de los servicios. (Mejía, 2006).

### 2.6.1 DEFINICIÓN DE INDICADORES

Los indicadores numéricos son elementos del sistema de gestión y son creados con el propósito de obtener información significativa sobre los aspectos críticos o claves de la organización, mediante la relación de 2 o más datos. (Vidal, 2004, pág. 30).

El indicador vigila una serie importante de pasos, la mayoría de indicadores se centran en estándares de procesos que están vinculados con los resultados de los clientes, lo que significa que existen fundamentos científicos para creer que el proceso cuando se efectúa eficazmente, aumenta la probabilidad de obtener el desenlace que se busca. (Mejía, 2006).

Según Pérez (2010), se mide el funcionamiento del proceso es decir se trata de tener bajo control el input y los factores del proceso (Personas, Materiales/Información, Recursos físicos, Métodos de ejecución y medición), se establece indicadores para anticipar la medida del resultado (producto y satisfacción del cliente). (Pérez, 2010).

### **2.6.2 IMPORTANCIA DE LOS INDICADORES**

El establecimiento de indicadores es de vital importancia para obtener una retroalimentación de la organización así como para contribuir en el mejoramiento continuo de los procesos. (Harrington, 1997).

Según Harrington (1997), los indicadores son importantes porque:

- Centran su atención en factores que contribuyen a lograr la misión de la organización.
- Muestran la efectividad con la cual se empelan los recursos.
- Fijan metas y monitorean tendencias.
- Analizan las causas y las fuentes de los errores.
- Identifican oportunidades de mejoramiento progresivo.
- Dan a los empleados un sentimiento de logro.
- Proporcionan medios para establecer ganancia o pérdida.
- Monitorean el progreso de la organización. (Harrington, 1997, pág. 194).

### **2.6.3 ELEMENTOS DE UN INDICADOR**

Miranda (2005), declara que los elementos necesarios para que un indicador tenga sentido y cumpla con su función son los siguientes:

- Nombre: Es la expresión verbal precisa y concreta que distingue al indicador respectivo.
- Atributos: Cualidades o la calidad del indicador.

- Unidad de medida: Referencia mínima o acostumbrada en la oferta de bienes y servicios.
- Unidad operacional: Metodología o expresión matemática que permite concretar los cálculos.

## **2.6.4 CLASES DE INDICADORES**

### **2.6.4.1 Indicadores de Gestión o Eficiencia**

Permiten la valoración de la eficiencia en la utilización de los recursos durante el tiempo establecido del plan o proyecto. Estos indicadores valoran el rendimiento o productividad física de insumos, recursos y esfuerzos, encaminados a obtener ciertos objetivos., condicionados por presupuesto, calidad y tiempo. (Miranda, 2005).

Dentro de los indicadores de eficiencia se encuentran los denominados ratios de gestión, los más utilizados en las organizaciones son:

- Gastos operacionales/Total de activos.
- Costes de distribución/Cifra de ventas.
- Cifra de ventas/ Número de empleados,
- Número de clientes satisfechos/Número de clientes totales.
- Cifra de ventas/Activo fijo. (Salgueiro, 2001).

Según Salgueiro (2001), es común en las organizaciones la tendencia a medir la eficiencia según la disminución de recursos. Los recursos consumidos en cualquier operación de trabajo son unos de los indicadores más utilizados. Siendo los recursos más importantes las personas, el dinero y el tiempo, suele medirse:

- Costos utilizados en cualquier operación de trabajo repetitiva.
- Tiempos utilizados en cualquier operación de trabajo repetitiva.
- Horas/hombre utilizadas en cualquier operación de trabajo repetitiva.

- Número de personas, horas extras, etc.
- Tiempos de implantación, duración de un ciclo, plazos de tiempo, etc.
- Materia prima, materiales usados, etc.
- Desgaste de máquinas.
- Uso de máquinas y herramientas. (Salgueiro, 2001).

#### **2.6.4.2 Indicadores de Logro o Eficacia**

Permiten la valoración de los cambios en las variables económicas y sociales del proyecto. Los indicadores de logro son hechos concretos, establecidos a partir de cada objetivo. La comparación de los objetivos formulados con los obtenidos ayuda para obtener la eficacia del proyecto. (Miranda, 2005).

Según Miranda (2005), dentro de los indicadores de eficacia los más significativos son los siguientes:

- **Indicadores de Impacto:** Miden los logros a largo plazo y la contribución del proyecto al cumplimiento de la misión institucional, programas y planes.
- **Indicadores de Efecto:** Miden los logros de mediano plazo y las contribuciones del proyecto a programas ya sean sectoriales, regionales o institucionales.
- **Indicadores de Resultado:** Miden los logros a corto plazo y analizan como contribuye el proyecto a la solución directa del problema o la necesidad de grupo.
- **Indicadores de Producto:** Miden los logros a plazo inmediato y las contribuciones de las actividades al cumplimiento de los objetivos específicos del proyecto. (Miranda, 2005).

Cualquier presupuesto o programa puede ser en sí un indicador, solo es necesario comparar los resultados reales con los resultados programados o previstos. Los indicadores más frecuentes son:

- Porcentaje de cumplimiento real.
- Porcentaje de desviación.

Varios ejemplos de los indicadores de eficacia son los siguientes:

- Número de errores.
- Número de desperdicios.
- Número de quejas, número de felicitaciones.
- Número de retrasos, número de adelantos en salir.
- Número de piezas defectuosas.
- Porcentaje de piezas defectuosas.
- Porcentaje de servicios deficientes.
- Especificaciones cumplidas.
- Procedimientos cumplidos. (Salgueiro, 2001).

### **2.6.5 FORMAS DE GENERAR UN INDICADOR**

Cadena (2010), señala que las formas para generar un indicador son las siguientes:

- Identificar los puntos críticos del proceso
- Identificar los productos y/o servicios, así como los clientes internos/ externos de cada proceso.
- Transformar las necesidades de los procesos en características de Calidad y Productividad.
- Definir los indicadores de proceso



## 2.6.6 IMPORTANCIA DE LA MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Las mediciones son básicas si no se mide lo que se hace no se puede controlar, ni dirigir, ni mejorar, las medidas son el punto donde empieza el mejoramiento porque permiten comprender las metas del proceso y es indispensable contar con ciertas dimensiones apropiadas, específicas, mensurables, convenidas y documentadas. (Harrington, 1997).

Debe existir un sistema de medidas bien definido para proporcionar una retroalimentación inmediata y significativa, ya que esta permite que el individuo reaccione ante los datos y corrija los posibles problemas. (Harrington, 1997).

Los atributos de una buena medición son: pertinente información, precisión, oportunidad, confiabilidad, economía, y análisis costo – beneficio. (Mejía, 2006).

Quien puede hacer mejor las mediciones es la persona que realiza la actividad, ya que existe una retroalimentación inmediata y esta persona tiene el mejor conocimiento del trabajo. (Harrington, 1997).

La mejor manera de iniciar el proceso de medición es examinar cada actividad en el diagrama de flujo, e identificar aquellas que tienen un impacto significativo sobre la eficiencia y efectividad del proceso total y establecer medidas sobre estas actividades. (Harrington, 1997).

La medición proporciona retroalimentación y advertencias tempranas a los problemas, la medición cuantifica las necesidades de los clientes y las capacidades del producto y del proceso. (Gryna & Chua, 2007)

Chang, (2011) declara:

“Hay que medir el proceso para establecer un nivel inicial de referencia sobre los resultados y después continuar midiéndolos, es el único medio por el que usted puede evaluar el funcionamiento del proceso y las tareas

principales de éste en relación con los requerimientos de sus clientes”. (Chang, 2011, pág. 78).

## **2.7 MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS**

Para Harrington (1997), dadas las necesidades actuales de las empresas, buscan calidad como una estrategia competitiva, pues han observado cómo se relacionan el mejoramiento de la calidad, el incremento de la productividad, la reducción de los costos y la mayor satisfacción del cliente. En cualquier industria la mejor manera de asegurar la satisfacción del cliente externo es satisfacer al interno en cada paso del proceso, sin embargo el mejoramiento de los procesos puede tomar diversas formas como: nueva tecnología, mejores interacciones cliente – proveedor, uso de controles estadísticos, etc.

Incrementar la efectividad y la eficacia de los procesos de la empresa en el suministro de productos a los clientes internos y externos, identificando las barreras que interrumpen el flujo de trabajo, además de la reducción de desechos y la disminución de costos son algunos de los objetivos del mejoramiento de procesos.

Para lograr mejorar los procesos de una empresa se debe:

- Obtener apoyo gerencial
- Tener un compromiso a largo plazo
- Emplear una metodología disciplinada
- Asignar responsables del proceso
- Desarrollar sistemas de evaluación y retroalimentación
- Centrarse en el proceso

Ciertamente para comenzar con el proceso de mejora continua Harrington recomienda buscar el apoyo de la alta gerencia, pues señala que es necesario

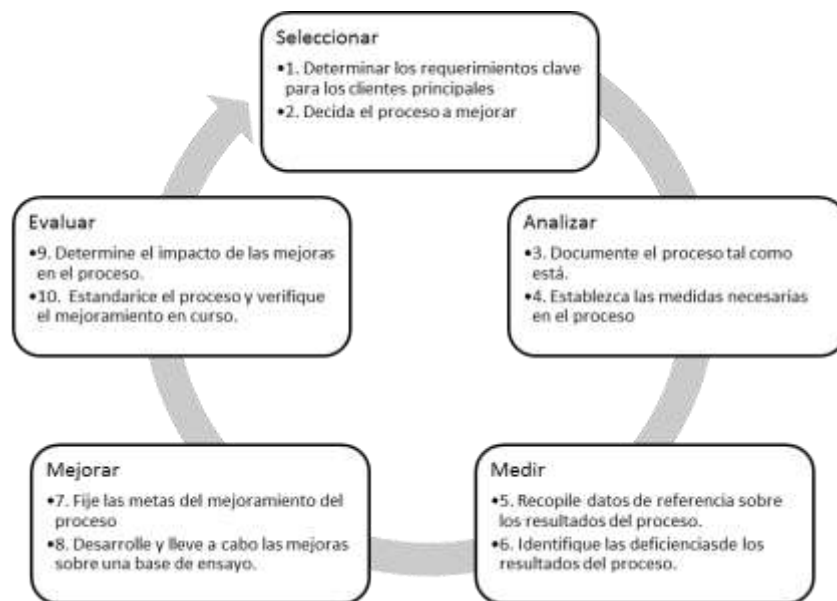
contar al menos con el apoyo del jefe del área donde se pondrá en práctica los cambios, aunque será mucho mejor si se logra que los directivos del más alto nivel sean quienes abran las puertas.

En la mayoría de empresas donde empiezan un proceso de mejora continua se integra un equipo de mejoramiento, el cual debe estar presidido por el Jefe de la unidad o área y deben conformarlo todas las personas que dependen de él, la responsabilidad de este equipo es la de dirigir las actividades de la metodología escogida para el mejoramiento en la organización.

Para dar inicio a las actividades, es necesario citar a una reunión a la que deben asistir los ejecutivos de más alto nivel con el equipo de mejoramiento, para explicar cuáles son los beneficios al mejorar los procesos, es decir, la organización como tal, en esta reunión se sugiere cubrir los siguientes aspectos:

- Cuáles son los costos de la mala calidad de la organización
- Una visión general de la metodología a utilizarse
- Problemas en los procesos que enfrenta la empresa en la actualidad

El Modelo SAMME propuesto por Chang (2011) tiene un enfoque bastante práctico y sus siglas significan Seleccionar, Analizar, Medir, Mejorar y Evaluar, pasos que constituyen el proceso de mejora continua.



**Figura 22- Proceso de Mejoramiento Continuo**  
(Chang, 2011, pag. 20)

### 2.7.1 FASE UNO – SELECCIONAR

Para Harrington (1997), es muy importante la selección de procesos para trabajar puesto que puede desperdiciarse gran cantidad de esfuerzo y el programa puede fracasar por falta de comprometimiento por seleccionar los procesos equivocados. Los procesos seleccionados deberán ser aquellos en los cuales la gerencia y/o los clientes no se encuentren satisfechos con el status quo.

Chang (2011), sugiere tres pasos básicos para determinar y confirmar los requerimientos de los clientes:

- a) Identificar las áreas de requerimiento de los clientes: El equipo de mejoramiento de procesos desde su punto de vista debe identificar los requerimientos de los clientes, para mantenerse enfocados en los puntos críticos, es importante que se sitúen en el lugar de sus clientes y visualicen cuales podrían ser sus requerimientos.
- b) Desarrollar una encuesta o entrevista: Conforme a las áreas identificadas de requerimientos de los clientes, se puede formular preguntas que se relacionen

con los mismos. Es importante preparar preguntas con el fin de identificar mejoras y es importante que el cuestionario no sea demasiado largo.

- c) Entrevistar o encuestar al cliente: Al realizar esto permitirá captar los requerimientos claves de los clientes, lo cual ayudará a discernir cuales son las necesidades y expectativas del cliente y de esta forma poder elegir acertadamente los procesos a mejorar.

Es muy importante después de realizar las encuestas o entrevistas con los clientes extraer el significado de los datos obtenidos para determinar que requerimiento es el más importante o que área necesita mayor trabajo.

Considerando que es esencial la selección correcta de los procesos para lograr los resultados esperados, es importante seguir los siguientes pasos para asegurar que los esfuerzos estén centrados en el proceso:

- a) Hacer una lista de procesos relevantes que afectan a la satisfacción del cliente:  
Se la realizará en conjunto con el equipo de mejoramiento del proceso, la cual debe relacionarse con las áreas problema, identificando oportunidades de mejoramiento para lograr la satisfacción del cliente.
- b) Establecer criterios de selección: Es necesaria la elaboración de una lista de criterios para seleccionar los procesos, entre los criterios podrían estar el nivel de control, tiempo comprendido, el costo, los recursos requeridos y la probabilidad de éxito, estos criterios dan una guía de cuáles son los procesos que se debe mejorar en primer lugar.
- c) Priorizar y seleccionar un proceso de mejoramiento: Sumando los puntos de cada proceso e identificando a los procesos con puntaje más alto para seleccionar que procesos se van a mejorar primero,

Un resumen de los pasos que comprenden la Fase 1 y las herramientas sugeridas para ejecutarlos se detallan en la Figura 23.

	Actividades Clave	Métodos y Herramientas
1. Determine los requerimientos clave para clientes "principales"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Forme un equipo para el mejoramiento del proceso.</li> <li>- Identifique a sus clientes.</li> <li>- Identifique las necesidades del cliente.</li> <li>- Determine los requerimientos más decisivos del producto (necesidades, expectativas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas para la formación del equipo.</li> <li>- Selección de matriz para el equipo.</li> <li>- Evaluación del cliente.</li> <li>- Entrevista.</li> </ul>
2. Decida el proceso a mejorar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enumere los procesos relevantes que afectan a la satisfacción del cliente.</li> <li>- Establezca criterios de selección de procesos.</li> <li>- Elija el proceso de máxima prioridad que necesita mejorar sobre las bases de los requerimientos del cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suscitar un máximo de ideas originales.</li> <li>- Votación múltiple.</li> <li>- Criterios de selección del proceso.</li> <li>- Indicar reducción</li> </ul>

**Figura 23 – Fase 1: Seleccionar**

(Chang, 2011, pág. 106)

## 2.7.2 FASE DOS – ANALIZAR

Una vez seleccionado el proceso a mejorar para incrementar la satisfacción del cliente, hay que analizarlo porque es imposible mejorar el proceso sin conocerlo bien. Por ello Chang (2011), sugiere los siguientes pasos:

- a) Documentar el proceso "tal como está"
- b) Establecer las mediciones necesarias del proceso

Se describen las etapas de la Fase 2 y las herramientas sugeridas para su ejecución en la Figura 24.

	Actividades Clave	Métodos y Herramientas
3. Documente el proceso tal como está	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Defina límites del proceso.</li> <li>- Clarifique la cadena del proceso</li> <li>- Cree un diagrama del flujo del proceso en curso.</li> <li>- Identifique tareas con y sin valor agregado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevista</li> <li>- Lista de tareas principales del proceso</li> <li>- Diagrama de flujo del proceso</li> <li>- Diagrama de árbol</li> </ul>
4. Adopte medidas para la mejora del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Establezca medidas de insumo, de proceso y del resultado</li> <li>- Identifique las medidas más importantes de investigar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suscitar un máximo de ideas originales</li> <li>- Entrevistas.</li> </ul>

**Figura 24 – Fase 2: Analizar**

(Chang, 2011, pág. 107)

### 2.7.2.1 Documentar el proceso “tal como está”

Para Chang (2011), es necesario definir y delinear el curso de todas las actividades comprendidas en el proceso elegido, para obtener una descripción general clara que permita determinar si algunas de las actividades carecen de valor agregado.

- a) Enumerar las tareas más importantes del proceso: En esta selección de tareas se debe definir el insumo y el producto comprendidos en el proceso; e identificar las subtareas y decisiones más pequeñas que vinculan a las tareas más importantes.
- b) Crear un diagrama de flujo de proceso: Consiste en una representación visual de las actividades de un proceso.

Según Harrington (1997):

“Elaborar un diagrama de flujo para la totalidad del proceso hasta llegar al nivel de tareas, es la base para analizar y mejorar el proceso. La asignación de partes del proceso a determinados miembros del equipo

acelerará lo que de otra manera sería una tarea dispendiosa y que demanda mucho tiempo.

Cada proceso presentará problemas únicos de diagramación. El equipo deberá enfrentarlos a medida que se vayan presentando [...] Tenga la precaución de distinguir entre lo que la documentación dice que debería hacerse y lo que realmente se hace” (p. 97).

- c) Identificar tareas preliminares sin valor agregado: Antes de establecer las medidas del proceso, es muy útil estudiar el diagrama de flujo para discutir los aspectos del proceso con y sin valor agregado. Por lo general todas las tareas que se puedan identificar son oportunidades de mejora.

#### **2.7.2.2 Análisis de Valor Agregado (AVA)**

Según Harrington (1997), es muy importante que las organizaciones se aseguren que las actividades que realicen agreguen valor hasta donde sea posible. Las actividades que agregan valor para el cliente son todas aquellas que son necesarias para proporcionar un producto o servicio que cumpla con todos sus requerimientos. Existen también actividades que la empresa requiere, pero que no agregan valor desde el punto de vista del cliente, estas son actividades que agregan valor para la empresa. Sin embargo adicional existen otras actividades que no agregan valor alguno para el cliente ni para la empresa.

Mediante el AVA, se puede realizar un análisis de cada actividad de todos los procesos de la empresa y de esta forma determinar su aporte en la satisfacción del cliente, su objetivo es optimizar las actividades que agregan valor a la empresa o cliente, y minimizar las actividades sin valor agregado.

Las actividades que no agregan valor podrían eliminarse sin reducir la funcionalidad del producto, servicio o la empresa; generalmente se presentan porque el proceso no ha sido diseñado correctamente o porque no está funcionando como estaba planeado. Estas actividades abarcan movimientos,



esperas, preparación, almacenamiento y repetición del trabajo, frecuentemente se hace referencia a ellas como parte del costo de mala calidad.

- El movimiento de los documentos y la información pueden minimizarse combinando operaciones o colocando a las personas más cerca (lay out), otra alternativa es la automatización.
- Los tiempos de espera se pueden reducir combinando operaciones, equilibrando la carga de trabajo o por la automatización.
- Los problemas son posibles de eliminar identificando la causa que los genera.
- Los controles pueden eliminarse mediante cambios en las políticas y procedimientos.

El Formato de Análisis de Valor Agregado plasmado en la Figura 25.

ANALISIS DE VALOR									
SUB PROCESO:		Contratar y capacitar				FECHA: _____			
PRODUCTO:		Informe a RRHH							
No.	VAC	VE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (Min.)
8		1						Recibir memo de requerimientos	15
9									
10									
11									
12									
13	0	1	0	0	0	0	0		
<b>TIEMPOS TOTALES</b>									
COMPOSICION DE ACTIVIDADES									
Método Actual									
			No.	Tiempo	%	TIEMPO TOTAL EN DIAS 0.00			
17	VAC	VALOR AGREGADO CUENTE (dispuesto a pagar)	0		#REF!				
18	VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1		#REF!				
19	P	PREPARACION	0		#REF!	* TIEMPOS ESTIMADOS <input type="text"/>			
20	E	ESPERA	0		#REF!				
21	M	MOVIMIENTO	0		#REF!				
22	I	INSPECCION	0		#REF!				
23	A	ARCHIVO	0		#REF!				
24	TT	TOTAL	1		#REF!				
25	TVA	TEMPO DE VALOR AGREGADO	#REF!		#REF!				
26	IWA	INDICE DE VALOR AGREGADO	#REF!		#REF!				
27									

**Figura 25- Formato de Análisis de Valor Agregado**  
(Cadena, 2010)

Este formato es muy importante ya que se realiza un análisis de cada actividad, y el tiempo que lleva realizar la misma, los responsables y se identifica las actividades que generan valor para el cliente o la empresa y las actividades que no generan valor, con estos datos se obtiene la productividad de cada proceso, así se puede realizar una optimización del tiempo total del proceso, además las actividades que no impactan significativamente al proceso pueden ser eliminadas, iniciando así la mejora de los mismos.

### **2.7.2.3 Establecer las mediciones necesarias del proceso**

Para Chang (2011), la piedra fundamental del proceso de mejoramiento es la medición, pues si se logra medir con exactitud los insumos y los productos del proceso, se podrá determinar con exactitud la satisfacción del cliente y ver efectivamente la causa y efecto de las soluciones aplicadas. Sin embargo es preciso previo a la realización de las mediciones establecer medidas específicas de proceso y es necesario elegir que criterios usar.

Para el análisis de los procesos es importante la medición de tiempos, existen diversos métodos para la medición de tiempos del trabajo, para Meyers (2000), las técnicas de los estudios de tiempos son herramientas utilizadas para mejorar las operaciones de las áreas de la empresa, pues los estudios de tiempos abarcan una amplia diversidad de situaciones, pues se ven afectadas por el diseño de las estaciones de trabajo, las técnicas utilizadas para la elaboración de los productos, maquinaria, periodicidad de las actividades, entre otras.

Además sugiere cinco métodos para la medición de tiempo:

- Sistemas de estándares de tiempo predeterminados
- Estudios de tiempos con cronómetro
- Muestreo del trabajo
- Datos estándares
- Estándares de tiempo de opinión experta y de datos históricos

#### a. Sistemas de estándares de tiempo predeterminados

Neira (2006), explica que este método se basa en el análisis de movimientos o patrón de movimientos básicos que constituyen el ciclo a medir, estos valores se encuentran determinados en tablas según el nivel de actuación. Es necesario determinar los micromovimientos que no son otra cosa que micromovimientos medidos en la unidad de tiempo denominada UMT.

$1\text{UMT} = 0.00001 \text{ horas} = 0.0006 \text{ minutos} = 0.036 \text{ segundos}$ .

Se debe descomponer la tarea en micromovimientos, se valoran los mismos de acuerdo a las tablas de therbligs, el tiempo además se calcula sumando los tiempos elementales.

#### b. Estudios de tiempos con cronómetro

Fernandez (1996), menciona que el estudio de tiempos con cronómetro es un método usado para desarrollar estándares basados en el control directo del tiempo de trabajo. El tiempo observado se ajusta para reflejar el ritmo y habilidad de un trabajador, se denomina tiempo normal y se ajusta para permitir fatigas, descansos, etc. Existen dos métodos usados en el cronometraje, como el Método por lapsos consiste en leer el reloj al final de cada operación e inmediatamente coloca el reloj en cero, pues la cuenta continúa a partir de cero para la siguiente operación. En cambio el método continuo consiste en activar el reloj al inicio del trabajo y no se para hasta que el estudio se completa .

#### c. Muestreo del Trabajo

Según Neira (2006), este método se utiliza cuando hay que calcular los tiempos de un gran número de tareas realizadas en puestos de trabajo diferentes. Para ello también es importante contar con un reloj registrador de tiempos que nos indique el inicio y final de la tarea. Para determinar el tamaño de la muestra se

utiliza la siguiente fórmula basada en la distribución normal en la Figura 26, la Fórmula de tamaño de muestra.

$$n = \left[ \left( \frac{z}{p} \right) \left( \frac{\sigma}{\bar{t}} \right) \right]^2$$

donde  $n$  = tamaño requerido de la muestra  
 $p$  = precisión de la estimación como proporción del valor verdadero  
 $\bar{t}$  = tiempo selecto para un elemento de trabajo  
 $\sigma$  = desviación estándar de los tiempos representativos observados para un elemento de trabajo  
 $z$  = número de desviaciones estándar normales necesario para alcanzar el grado de confianza deseado

**Figura 26 – Fórmula de tamaño de muestra**

(Neira, 2006, pág. 19)

#### d. Datos estándares

Los datos estándar para Meyers (2000) deberían ser el objetivo de todos los departamentos de estudio de tiempos y movimientos, pues es la técnica más rápida y económica para establecer estándares de tiempo los cuales resultan más precisos y coherentes que otras técnicas. En base a una toma de tiempos anteriores, el técnico averiguará cuales son los factores que hacen que el tiempo varíe en los diversos trabajos. Por ejemplo el tiempo de traslado es directamente proporcional a la cantidad de pasos, metros, yardas andadas.

Estándares de tiempo de opinión experta y de datos históricos

Para Meyers (2000) “Un estándar de tiempo de opinión experta es una estimación hecha por una persona con mucha experiencia del tiempo requerido para hacer un trabajo específico” (p.45).

El cálculo del tiempo estándar por este procedimiento es totalmente subjetivo y solo debe ser aplicado en aquellos casos en que el error no tiene apenas repercusiones económicas.

En cuanto a los datos históricos Neira (2006), menciona que existen empresas que registran los tiempos de ejecución de las distintas tareas, con los datos obtenidos de los trabajos realizados es posible calcular una curva de distribución, sin embargo es posible que los datos recopilados puedan carecer de una

precisión adecuada, se puede averiguar el tiempo a través de una media ponderada, como se muestra en la Figura 27 de la Fórmula de Tiempo estándar:

$$T_p = \frac{T_o + 4T_m + T_a}{6}$$

En la que:

- T<sub>p</sub>** = Tiempo tipo o tiempo estándar
- T<sub>o</sub>** = Tiempo óptimo registrado
- T<sub>m</sub>** = Tiempo modal
- T<sub>a</sub>** = Tiempo más abultado

**Figura 27 – Fórmula de Tiempo estándar**  
(Neira, 2006, pág. 21)

### 2.7.3 FASE TRES – MEDIR

En el proceso de mejora continua esta fase es vital, se mide el proceso para establecer un nivel inicial de referencia sobre los resultados y para evaluar su funcionamiento y sus principales tareas, es necesario continuar midiéndolos con relación a los requerimientos del cliente.

Los pasos resumidos en la Figura 28 de la Fase 3 y las herramientas sugeridas para llevarlas a cabo a continuación.

	Actividades Clave	Métodos y Herramientas
5. Recopile datos de "referencia" sobre los resultados del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reúna datos cuantitativos de resultados relacionados con requerimientos del cliente.</li> <li>- Establezca métodos de feedback.</li> <li>- Documente hallazgos y siga reuniendo datos cualitativos en curso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de verificación</li> <li>- Gráfico de ensayo</li> <li>- Histograma</li> <li>- Diagrama de dispersión</li> <li>- Gráfico de control</li> </ul>
6. Identifique las "deficiencias" en los resultados del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compare los datos del proceso en curso con los requerimientos del cliente.</li> <li>- Elimine las deficiencias conocidas al satisfacer los requerimientos del cliente.</li> <li>- Determine las áreas del proceso con problemas crónicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja de trabajo para el análisis de la deficiencia</li> <li>- Matriz para áreas con problemas</li> <li>- Diagrama de flujo de proceso</li> <li>- Entrevistas</li> <li>- Diagramación de Pareto</li> </ul>

**Figura 28 – Fase 3: Medir**  
(Chang, 2011, pág. 106)

Para Chan (2011) medir el proceso comprende los siguientes pasos:

### **2.7.3.1 Recopilar datos de referencia sobre los resultados**

Ayudan a entender la eficacia del funcionamiento del proceso y tareas dentro de éste para satisfacer los requerimientos del cliente. Su imagen del proceso puede ser totalmente diferente del verdadero proceso, con los datos recopilados se dilucidará toda discrepancia.

### **2.7.3.2 Identificar deficiencias en los resultados del proceso**

Generalmente las áreas con problemas de procesos son las principales responsables de las deficiencias para satisfacer los requerimientos de los clientes, por ello para disminuir las deficiencias en los resultados es necesario identificar y luego solucionar dichos problemas, los cuales pueden presentar las tareas principales de un proceso de trabajo.

Aunque cada proceso tendrá sus diferentes áreas con problemas potenciales, los siguientes son problemas que comúnmente se encuentran:

- Falta de procedimientos claros
- Lleva demasiado tiempo
- Management no disponible
- Recursos desperdiciados
- Falta de formación
- Comunicación deficiente
- Responsabilidades no claras

## **2.7.4 FASE CUATRO – MEJORAR**

Una vez investigados los requerimientos de los clientes para elegir un proceso, analizar al mismo minuciosamente, evaluar su eficacia y eficiencia, se establece prioridades y teniendo claro que es lo que se debe mejorar.

Para Harrington (1997), los procesos críticos son aquellos que resultan prioritarios o estratégicos, en ellos se deben concentrar el análisis y estrategias, mismos procesos que al ser mejorados son amplificadores de la organización. Pues no se puede trabajar con todos los procesos a la vez, pues se desperdiciarían recursos. Cabe mencionar que existen tres criterios para identificar un proceso crítico, según Medina (2005) son: disfunción (procesos con dificultades mayores), importancia en función del cliente y factibilidad de realizar cambios.

Chang (2011), sugiere los siguientes pasos:

### **2.7.4.1 Fijar las metas de mejoramiento de proceso**

El mejoramiento continuo de procesos significa que constantemente dentro de una organización se está fijando metas más altas, para obtener los beneficios que implica el fijar metas de mejoramiento se debe:

- Descubrir necesidades y oportunidades de mejoramiento: Una vez identificadas las deficiencias en la fase anterior, se debe separar las tareas principales del proceso elegido y determinar exactamente las oportunidades de mejoramiento, posteriormente se debe determinar si la organización en general se encuentra en condiciones para incrementar el nivel de cumplimiento o para satisfacer o superar los requerimientos del cliente.

- Confirmar el nivel deseado de resultados del proceso: Puesto que se ha identificado las oportunidades de mejoramiento, es preciso saber qué objetivos establecer, pues de este modo se conocerá si el mejoramiento demandará un cambio drástico o una remodelación menor.

Además una vez conocidas las necesidades y expectativas del cliente, es obligación de la organización intentar superar las mismas, mejorando la impresión que el cliente tiene de la empresa. Si es necesario, se recomienda realizar entrevistas adicionales con los clientes para conocer exactamente que esperan, lo que los clientes requieren quizá no sea fácilmente alcanzable, en especial si el proceso que se desea mejorar no ha cambiado en años, si este es el caso, es ventajoso fijar metas de crecimiento. También fijar el objetivo primordial, sin embargo esta meta no se alcanzará inmediatamente, por ello se debe fijar el tiempo tentativo para lograrlo y después fijar metas asequibles que conducirán al cumplimiento del objetivo principal.

#### **2.7.4.2 Desarrollar y llevar a cabo el mejoramiento del proceso**

Para desarrollar las mejoras que aportarán para alcanzar los objetivos, se debe utilizar las observaciones que se hizo, los datos que fueron reunidos, pues las actividades claves para realizar la mejora de procesos comprende:

- Identificar la causa de los problemas en el proceso: Si se logra identificar la causa del problema será más fácil encarar el mismo, una herramienta muy útil para lograrlo es la utilización del Diagrama Causa-Efecto o Diagrama espina de pescado.

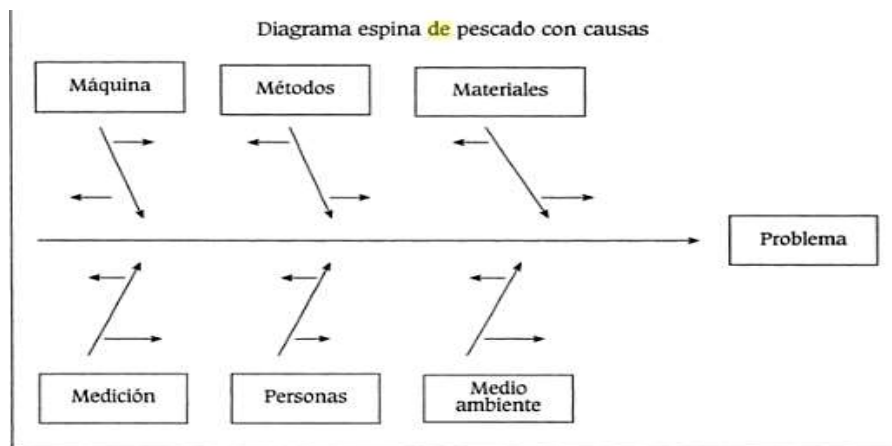
Restrepo (2005), indica que la manera de operación del diagrama de causa – efecto es la siguiente:

- El problema determinado se convierte en efecto y las causas deben determinarse.
- Un grupo interdisciplinario para tal fin debe ser nombrado.



- El esquema de Ishikawa contiene el problema y las 6M, que significa Máquinas, Métodos, Materiales, Mano de Obra, Medición y Medio Ambiente.
- Una vez establecidas las categorías, se intenta por parte del grupo abordar una por una en función al problema, se trata de establecer la importancia relativa y se indaga cuáles son las causas de cada categoría con relación al problema. (Restrepo, 2005)

En la Figura 29 se puede observar el esquema del diagrama de causa – efecto.



**Figura 29 – Esquema del diagrama de causa efecto**

(Restrepo, 2005, pág. 73)

Según Restrepo (2005), existen causas generales de un problema en cada categoría (6M) y se representan en la Tabla 2:

CATEGORÍA	CAUSAS GENERALES
<b>Materiales</b>	Materia Prima Defectuosa
	Materiales Incorrectos
<b>Métodos</b>	Planeación Deficiente
	Secuencias erróneas
	Metodologías anacrónicas
	Concepción lineal del Método
<b>Máquinas</b>	Máquina anacrónica
	Descalibración del Equipo
	Desgaste de partes y piezas

	Desajustes de cualquier tipo
<b>Medio Ambiente</b>	Clima Organizacional deficiente
	Altas temperaturas
	Desaseo Frecuente
	Luz deficiente
	Bajas Temperaturas
	Puesto de trabajo mal diseñado
<b>Personas</b>	Capacitación deficiente
	Mala Actitud
	Enfermedad profesional no detectada
<b>Medición</b>	Calibradores defectuosos
	Herramientas de Medición inadecuadas
	Medidas mal tomadas

**Tabla 2 - Causas Generales en cada categoría (6M)**

(Autores, 2014)

Determinada la causa o causas primarias de las 6M, se procede a revisar cada una de ellas para obtener más detalles y de esta manera poder encontrar las causas y posibles soluciones del problema que se está analizando.

- Identificar y priorizar las oportunidades para simplificar y mejorar el proceso: La simplificación consiste en el rediseño de un proceso con la finalidad de que sea más eficiente y se encamine de mejor forma hacia el objetivo. Es posible simplificar eliminando actividades de un proceso. La modificación se hace cuando se dan cambios para satisfacer o superar los requerimientos del cliente. Para este punto ya se han identificado las tareas sin valor agregado que se podrán eliminar, además se analizan las que son posible modificar.
- Elegir las mejores soluciones para lograr el objetivo de mejoramiento: El equipo de mejoramiento continuo tiene que elegir la solución para lograr el objetivo, sin duda existirán varias ideas pero se debe tener en cuenta los recursos de la organización tanto humanos, económicos y tiempo para determinar el plan que se acople mejor a la empresa.

- Ensayar en pequeña escala las soluciones de mejora: Se requiere regresar al diagrama de flujo original para modificarlo de acuerdo a los cambios requeridos. Es recomendable señalar los procesos que se ha eliminado y registrar los cambios al lado de aquellos que se han modificado para tener una imagen más clara de como los cambios afectarán el proceso. Es importante no convertir los ensayos de soluciones inmediatamente en procedimientos estándar de operación, es necesario someterlas a un período de prueba y determinar como funcionan, pues si los resultados son positivos será el momento de poner en marcha las soluciones.
- Recopilar datos sobre todas las mediciones clave del proceso: Gracias a los datos recopilados se respaldará los esfuerzos de mejoramiento o bien se vacilará en su continuación. Si el resultado es negativo se debe reexaminar la fase dos y agregar si se requiere algunas mediciones que permitan tomar una decisión acerca de llevar a cabo o no los cambios específicos.

A continuación en la Figura 30, se sintetiza a la Fase Cuatro y las herramientas que se pueden utilizar.

	Actividades Clave	Métodos y Herramientas
1. Fije las metas de mejoramiento del proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Determine las verdaderas deficiencias de los resultados del proceso al satisfacer los requerimientos del cliente.</li> <li>- Descubra necesidades y oportunidades de mejoramiento.</li> <li>- Confirme el nivel deseado de resultados del proceso sobre la base de los requerimientos del cliente.</li> <li>- Determine requerimientos y especificaciones de cumplimiento del proveedor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de flujo del proceso</li> <li>- Suscitar un máximo de ideas originales</li> <li>- Fijar metas</li> <li>- Votación múltiple</li> <li>- Indicar reducción</li> <li>- Negociación entre clientes y proveedor</li> <li>- Formulario de clasificación de criterios.</li> </ul>
2. Desarrolle y lleve a cabo las mejoras sobre una base de ensayo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifique la causa fundamental de áreas con problemas de proceso.</li> <li>- Identifique y priorice oportunidades para simplificar y/o modificar el proceso.</li> <li>- Elija las mejores opciones para lograr los objetivos de mejora del proceso.</li> <li>- Ensaye las mejoras en pequeña escala.</li> <li>- Lleve a cabo el proceso de acuerdo con el plan de ensayo.</li> <li>- Recopile datos cuantitativos de las mediciones claves del proceso.</li> <li>- Solicite feedback del cliente durante el período de ensayo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagrama de causa y efecto</li> <li>- Análisis del campo de fuerza</li> <li>- Diagrama de afinidad</li> <li>- Gráfico del programa de resolución del proceso.</li> <li>- Formulario de clasificación de criterios.</li> <li>- Plan de acción.</li> <li>- Diagrama de flujo del proceso.</li> <li>- Hoja de verificación.</li> <li>- Gráfico de ensayo</li> <li>- Gráfico de control</li> </ul>

**Figura 30 – Fase 4: Mejorar**

(Chang, 2011, pág. 108)

### 2.7.5 FASE CINCO – EVALUAR

Para saber si el trabajo de mejora continua tuvo éxito o no, es preciso reunir todo el feedback y todos los datos disponibles para la realización correspondiente. La fase de evaluación para Chang (2011) se compone de dos fases, mismas que se encuentran detalladas en la Figura 31 correspondiente a la Etapa 5.

	Actividades Clave	Métodos y Herramientas
9. Determine el impacto de las mejoras en el proceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reexamine datos cuantitativos relacionados con los objetivos de mejoramiento del proceso.</li> <li>- Determine si la causa fundamental de las áreas con problemas de proceso ha sido reducida o eliminada.</li> <li>- Verifique que las mejoras en los resultados del proceso hayan sido mantenidas sistemáticamente.</li> <li>- Si es necesario perfeccione las mejoras.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas</li> <li>- Estudio del feedback del cliente</li> <li>- Determinación de la evaluación.</li> <li>- Diagrama de flujo del proceso.</li> <li>- Plan de acción.</li> </ul>
10. Estandarice el proceso y verifique las mejoras en curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunique el flujo del proceso mejorado y las pautas operativas</li> <li>- Si es necesario, imparta enseñanza sobre el proceso mejorado.</li> <li>- Recopile y suministre feedback actual del cliente y del proveedor</li> <li>- Mantenga y mejore continuamente los beneficios de los resultados del proceso.</li> <li>- Si es necesario, disuelva el equipo de mejoramiento del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas</li> <li>- Estudios del feedback del cliente</li> <li>- Determinación de evaluación</li> <li>- Diagrama de flujo del proceso</li> <li>- Compromiso del proveedor</li> <li>- Punto de referencia</li> <li>- Breve informe presentado por el equipo</li> </ul>

**Figura 31 – Fase 5: Evaluar**

(Chang, 2011, pág. 108)

### 2.7.5.1 Determinar el impacto de la mejoras en el proceso

Es necesario evaluar el impacto de las mejoras, para determinar si el mejoramiento se está enrumbando al objetivo. Para evaluar el impacto se requiere:

- Solicitar el feedback del cliente durante su período de ensayo: Tomando en cuenta que el proceso de mejora continua tiene como objetivo satisfacer las

expectativas del cliente, es oportuno preguntarle al cliente si ha percibido mejoras o no, si el resultado es negativo se requerirá volver a la mesa de trabajo.

- Reexaminar, determinar y verificar: Los datos no mienten, por ello para determinar si la causa ha sido reducida o eliminada es preciso reexaminar los datos para verificar que las mejoras en los resultados se mantengan y están logrando los resultados que se esperaba.
- Perfeccionar las mejoras: Sería óptimo que todas las mejoras propuestas den el resultado esperado, pero lo más probable es que se necesite retocar algunos de los cambios, redefinir objetivos o buscar y eliminar tareas adicionales sin valor agregado.

#### **2.7.5.2 Estandarizar el proceso y verificar el mejoramiento en curso**

Considerando que los esfuerzos de mejora han tenido éxito o se han perfeccionado para lograr los objetivos, es necesario cerciorarse que el proceso mejorado no se revertirá, para ello hay que estandarizarlo y hacer seguimiento de su mejoramiento.

## **2.8 MANUAL DE PROCESOS**

El sistema de Gestión debe incluir los documentos requeridos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación, y control de sus procesos.

Se debe documentar lo que hay que hacer, para poder exigir que se haga lo que se ha documentado, y se evidencie lo que se ha hecho. (Pérez, 2010).

### **2.8.1 DEFINICIÓN DE MANUAL DE PROCESO**

Según Mejía (2006), “El manual de procesos es un documento que registra el conjunto de procesos, discriminando en actividades y tareas que realiza un servicio, un departamento o la institución toda.”

### **2.8.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS**

Los objetivos del Manual del Procesos son:

- Servir de guía para la correcta ejecución de actividades y tareas para los funcionarios de la institución.
- Ayudar a brindar servicios más eficientes.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos humanos, físicos y financieros.
- Generar uniformidad en el trabajo por parte de los diferentes funcionarios.
- Evitar la improvisación en las labores.
- Ayudar a orientar al personal nuevo.
- Facilitar la supervisión y evaluación de labores.
- Proporcionar información a la empresa acerca de la marcha de los procesos.
- Evitar discusiones sobre normas, procedimientos y actividades.
- Facilitar la orientación y atención al cliente externo.
- Establecer elementos de consulta, orientación y entrenamiento personal.
- Servir como punto de referencia para las actividades de control interno y auditoría.
- Ser la memoria de la institución. (Mejía, 2006).

### **2.8.3 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS**

Las principales características que debe tener un manual de procesos para Mejía (2006) son:

- Satisfacer las necesidades reales de la institución.
- Contar con instrumentos apropiados de uso, manejo y conservación de procesos.
- Facilitar los trámites mediante una adecuada diagramación.
- Redacción breve, simplificada, comprensible.
- Facilitar su uso al cliente interno y externo.
- Ser lo suficiente flexible para cubrir diversas situaciones.
- Tener una revisión y actualización continua.

#### **2.8.4 CONTENIDO DEL MANUAL DEL PROCESOS**

Según Mejía (2006) en la elaboración del manual se deben considerar los siguientes elementos:

- La estructura orgánica (organigrama de la dependencia a la cual se va a elaborar o diagramar el manual de procesos).
  - Determinar los niveles de autoridad de dirección, jefes de departamento y cargos subalternos.
  - Tomar toda la información relacionada con la naturaleza de cada función.
  - Realizar una entrevista a cada empleado donde describa todo lo que hace en la organización.
  - Evaluar las funciones y clasificar las labores propias del cargo.
  - Solicitar a los empleados que se describa el proceso paso a paso.
  - Se evalúa el proceso buscando claridad, simplicidad y secuencia lógica.
  - Diseñar un formato donde se condense la información respecto a los procesos. Dentro de los formatos utilizados están los siguientes:
- Caracterización de los procesos:

En la Figura 32 se muestra el formato de la caracterización de procesos



MANUAL DE PROCESOS DEL						
					Revisión:	Aprobación:
					Versión:	Pág. 1 de
<b>PROCESO:</b> ( )						
Objetivo:						
+						
Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo

**Figura 32 – Formato de la Caracterización de los Procesos.**  
(Cadena, 2010)

En este formato se indica el proceso, el código, y el objetivo del mismo, además tiene 5 columnas la primera trata acerca de los proveedores, aquí se especifica si es interno o externo, la segunda columna hace referencia a todos los insumos utilizados como entradas, en la tercera columna se detalla las actividades necesarias para la transformación de estos insumos, la cuarta columna indica el o los productos que se tienen después de la transformación de insumos, y en la última columna se identifica el cliente de los productos, además se coloca si es interno o externo

Por medio de la utilización de este formato se podrá realizar la caracterización de un proceso de una manera más sencilla, para eso es necesario identificar los proveedores, clientes, los insumos utilizados, las actividades necesarias para transformar los insumos, y el producto final de cada uno de los procesos.

- Descripción de los procesos:

En la Figura 33 se muestra el formato de descripción de los procesos

NOMBRE DEL PROCESO		CODIFICACION	EDICION No.	
PROPIETARIO DEL PROCESO		REQUISITO DE LA NORMA	FECHA	
ALCANCE				
RECURSOS				
FISICOS TECNICOS		ECONOMICOS RRHH		
PROVEEDORES		CLIENTES		
ENTRADAS		SALIDAS		
INDICADORES		OBJETIVO	REGISTROS/ANEXOS	
		CONTROLES		
ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR		

**Figura 33 – Formato de la Descripción de los Procesos.**  
(Cadena, 2010)

Como se puede apreciar en este formato es necesario indicar el nombre del proceso, el propietario o responsable, el alcance, la codificación, la fecha de elaboración, si tiene o no requisitos de una norma que puede ser una ley orgánica, reglamento interno, ordenanzas municipales, etc., además aquí se detallan los recursos utilizados ya sean físicos, técnicos, económicos o recursos humanos, en el formato también se definen los clientes, los proveedores, los insumos, las actividades realizadas para la transformación de insumos, las salidas, el objetivo de los procesos, en este formato adicionalmente también se detallan los indicadores de gestión, los controles a los que es sometido el proceso, y registros o anexos.

Con este formato se puede analizar de manera más sencilla y global a los procesos y sus interacciones.

- Descripción de las actividades

En la Figura 34 se muestra el formato de descripción de actividades.

<b>MANUAL DE PROCESOS DE</b>		Código:		
		Pág. de		
MACROPROCESO:	( )			
PROCESO:	( )			
SUBPROCESO:	( )			
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1				
-				

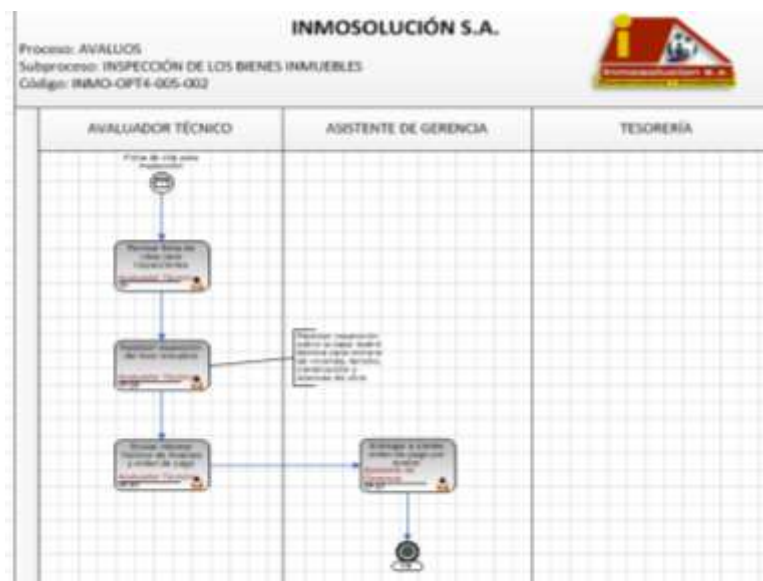
**Figura 34 – Formato de la Descripción de Actividades**  
(Cadena, 2010)

Este formato contiene el nombre del Macroproceso, Proceso, Subproceso, con su codificación respectiva y el número de páginas, además cuenta con 5 columnas en la primera se numera todas las actividades, en actividades se transcribe todas las actividades realizadas para la transformación de los insumos, en entidad se coloca el área o departamento encargado de realizar dichas actividades, en descripción se explica detalladamente que se realizó en cada actividad, y en responsable se coloca el nombre o cargo de la persona encargada en realizar la tarea indicada.

Por medio de este formato en primer lugar se indica si se está analizando un macroproceso, y se conoce más a detalle el proceso y la transformación que sufre los insumos.

- Representación gráfica de los procesos en Aura Portal Modeler

En la figura 35 se muestra el formato de la representación gráfica de los Procesos en Aura Portal Modeler.



**Figura 35 – Formato de la Representación gráfica de los Procesos en Aura Portal BPM Modeler.**

(Los Autores, 2014)

Este es un modelo de hoja de Visio, en donde se toma en cuenta el macroproceso, y las entidades en las cuales se desarrollan las actividades necesarias del mismo, y con base a la simbología nombrada anteriormente se procede a construir los diagramas.

En el formato seleccionado se indica el nombre de la empresa, el proceso, subproceso con su respectiva codificación, se nombró cada banda o swimlanes con relación a cada responsable de la actividad, así con la información levantada se procede a diagramar los procesos de la organización.

### **3 METODOLOGÍA**

#### **3.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA INMOSOLUCION**

##### **3.1.1 GESTIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA**

Inmosolucion desde su creación se ha dedicado a la construcción de proyectos inmobiliarios en las principales ciudades del país gracias al financiamiento otorgado por su accionista mayoritario ISSFA.

Actualmente la empresa se encuentra en la etapa de cierre de los mandatos de construcción y comercialización de proyectos finalizados, es decir se encuentran en proceso de transferencia a los copropietarios de los siguientes proyectos:

- Paraíso del Sur (Quito)
- Estrella de Mar (Guayaquil)
- Yanuncay (Cuenca)
- Mocolí (Guayaquil)

Además de la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio, para desarrollar nuevos proyectos que brinden beneficios para la empresa.

##### **3.1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

Inmosolucion S.A. cuenta con una misión, visión, objetivos y valores institucionales, los cuales han dirigido la gestión de la organización desde sus inicios.

### **3.1.2.1 Misión**

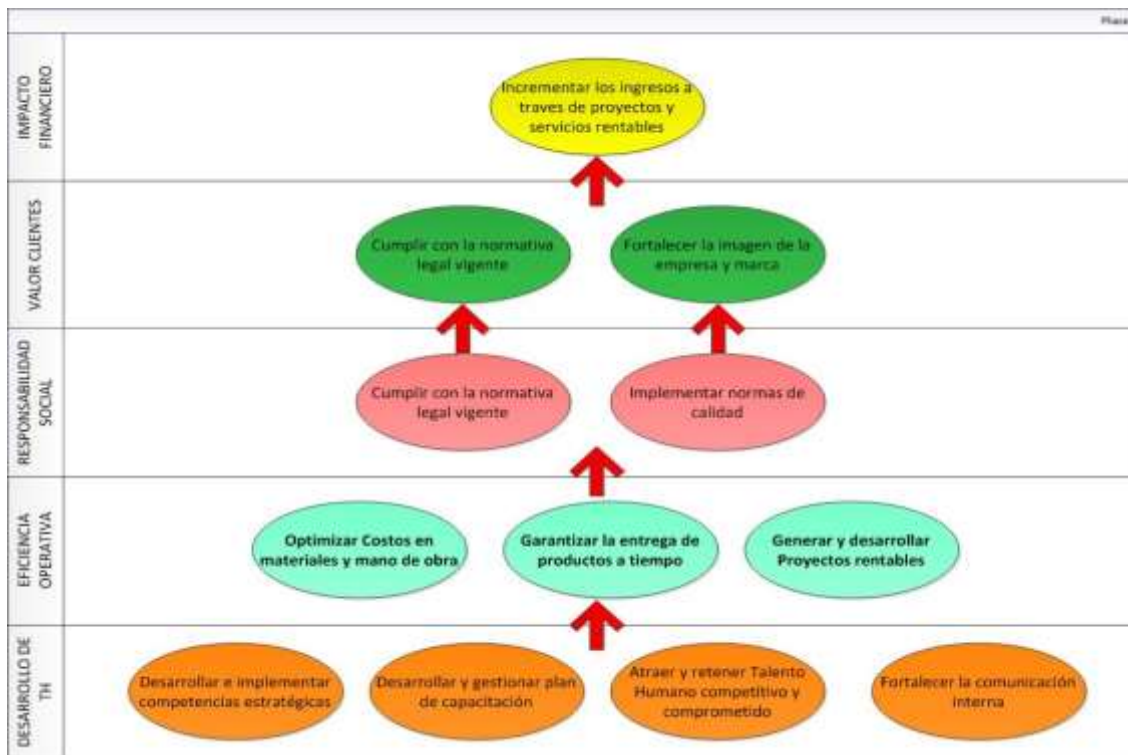
“Mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de planificar, construir y comercializar proyectos inmobiliarios y obras civiles para el mercado institucional y de la comunidad con tecnología apropiada, un diseño innovador y de calidad, contando con talento humano calificado y comprometido para satisfacer objetivos corporativos” (Inmosolucion, 2012).

### **3.1.2.2 Visión**

“Líderes en servicios integrales inmobiliarios, posicionándonos entre las cinco primeras empresas de mayor crecimiento en soluciones habitacionales en el país, desarrollando productos rentables, contando con diseños innovadores de calidad, sistemas constructivos de vanguardia y promoviendo la responsabilidad social” (Inmosolucion, 2012)

### **3.1.2.3 Objetivos Estratégicos**

De acuerdo con la misión y visión, Inmosolucion aspira alcanzar los siguientes objetivos estratégicos, los cuales se encuentran resumidos en el Mapa Estratégico en la Figura 36.



**Figura 36- Mapa Estratégico**  
(Inmosolucion, 2012)

### 3.1.2.4 Valores Institucionales

Inmosolucion S.A. se rige por un conjunto de valores, los cuales enmarcan y determinan los comportamientos, forma de trabajar y de relacionarse con los demás, de todos y cada uno de los integrantes de la institución. Estos valores y conductas asociadas con los mismos deberán estar presentes en todo momento.

- a. **Ética:** Actuar con honestidad, probidad y transparencia demostrando integridad.
- Actuando sin favoritismos en las decisiones.
  - Los miembros de la empresa deberán denunciar todo acto de corrupción.
  - Respetar la confidencialidad de la información interna y externa.
  - No ceder ante situaciones ilegales.
  - Cumplir con normas de conducta institucional.
  - Desempeñar de forma sincera y transparente sus actividades.

- b. Compromiso: Responder a las necesidades de nuestros clientes en forma incondicional.
- Asumir retos sin condicionamientos.
  - Demostrar predisposición en todo momento.
  - Aportar con soluciones.
  - Demostrar solidaridad con el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos.
  - Exceder las expectativas del cliente.
- c. Actitud de servicio: Demostrar amabilidad e interés por los requerimientos de los beneficiarios, cooperantes, Estado.
- Mostrar simpatía por el beneficiario, cooperante.
  - Sentir satisfacción por el servicio brindado.
  - Estar siempre disponible para el beneficiario, donante, cooperante, Estado.
  - Identificarse con las múltiples necesidades.
  - Demostrar buena educación y amabilidad con el cooperante, beneficiario.
  - Ser paciente, tolerante y receptivo.
  - Dar solución oportuna a los diversos requerimientos.
- d. Profesionalismo: Ser competente y eficiente en el desempeño de las funciones.
- Compartir el conocimiento con los demás.
  - Ser organizado y cumplir con las obligaciones.
  - Actualizar los conocimientos continuamente.
  - Realizar los análisis con profundidad.
  - Participar activamente en la toma de decisiones.
  - Respetar las opiniones de los demás.
  - Apertura al cambio.
- e. Responsabilidad social: Ser consciente de la realidad del país y comprometido con el desarrollo nacional.
- Hacer que el desarrollo llegue a todos los rincones del Ecuador.



- Identificarse con los requerimientos de los beneficiarios nacionales.
  - Denunciar la corrupción en procesos de contratación pública o privada.
  - Velar por la igualdad de oportunidades de los proveedores.
  - Rendir cuentas a los donantes, beneficiarios y a la sociedad en general.
- f. Proactividad: Actuar con oportunidad e iniciativa en busca de mejores resultados.
- Cumplir con las tareas asignadas en el menor plazo posible.
  - Aportar con ideas innovadoras y ser creativos.
  - Ser emprendedores en todos y cada uno de los proyectos de la organización.
  - Anticiparse a los hechos analizando las causas para dar soluciones oportunas.
  - Aplicar el conocimiento y la experiencia adquirida.
- g. Trabajo en equipo: Trabajo conjunto de todos los miembros para alcanzar objetivos comunes.
- Compartir experiencias con todos los miembros de la organización.
  - Unir esfuerzos con todos los actores involucrados en la gestión del desarrollo económico local.
  - Actitud proactiva en la solución de conflictos.

### **3.1.3 DIAGNÓSTICO SITUACIÓN ACTUAL INMOSOLUCION**

Como primer paso para determinar la situación actual de la empresa se realizó un taller en el cual participaron representantes del área financiera, administrativa, técnica y comercial.

Se utilizó como técnica el Brainstorming, ya que permite la obtención de ideas en un ambiente relajado mediante la participación de un grupo de personas sobre un tema determinado; mediante esta técnica y la participación de los colaboradores

de la empresa se pudieron determinar los principales problemas que enfrenta la empresa:

- Poseer un direccionamiento estratégico débil que necesita ser modificado tomando en cuenta los nuevos requerimientos de los accionistas.  
El Instituto de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas ISSFA, como accionista mayoritario con el 98% de las acciones, en Sesión de Dirección realizada en mayo de 2013, dispuso a la Gerencia de Inmosolucion se cambie el giro del negocio de la organización. La empresa tendrá que dejar de ser constructora inmobiliaria para convertirse en promotora, realizando como actividades primarias: Desarrollo de proyectos Inmobiliarios propios y del ISSFA (Gestión de proyectos, promoción de proyectos, construcción, comercialización y avalúos)
- Falta de recursos financieros por no poder recuperar cartera de administraciones anteriores.
- Débil estructura organizacional basada en procesos.
- Limitados sistemas de control y evaluación.
- Insuficiente personal especializado.
- Falta de comunicación entre áreas.

A continuación se explicará la diferencia entre Constructora y Promotora Inmobiliaria ya que es vital saber exactamente cuál es el nuevo giro del negocio y lo que el mismo implica:

- Constructora Inmobiliaria:

Una empresa constructora es la que se dedica a la construcción de un proyecto ya sea público o privado como por ejemplo casas, puentes, vías, hospitales, escuelas, etc., por medio de sus recursos o de terceros se inicia la ejecución de obras para como resultado obtener un rédito, se realiza la ejecución de estas obras mediante contratos de obra donde están definidos la calidad, el plazo, el beneficio estimado, etc.

Algunas características principales de estas empresas son las siguientes: La venta es anterior a la construcción, los plazos de ejecución son definidos previamente, cada obra es distinta en su forma, contenido y ubicación, gran rotación de capital y personal.

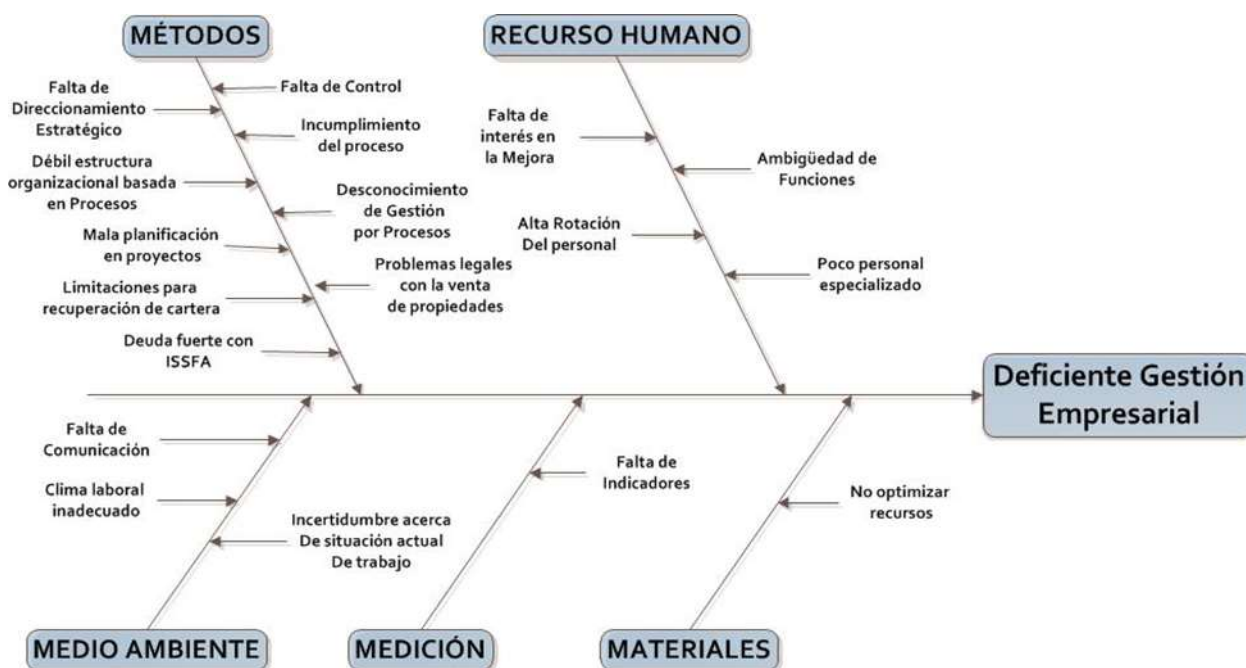
- Promotora Inmobiliaria:

El promotor inmobiliario es la persona o equipo de personas que tienen la intención de plasmar una idea mediante la elaboración de un proyecto arquitectónico y promover el mismo, teniendo bajo su cargo varias decisiones estratégicas que ayudan a gestionar la viabilidad de varios proyectos, además de realizar un análisis y control de varios aspectos desde el nacimiento de la idea como: análisis de riesgos, viabilidad técnica, elección de suelo, anticiparse a la demanda y a la competencia, análisis de informes técnicos y de comercialización, determinación de precios de venta, análisis de costos, análisis y control de estados financieros, y todo tipo de análisis y gestión para el buen desarrollo del proyecto, elaboración y diseño de planos, análisis de presupuestos, y buscar permanentemente nuevas ideas rentables de negocios.

Su trabajo consiste en la utilización de suelo calificado para edificar ya sea con su capital o de terceros, construir y comercializar el suelo edificado, responde a los clientes contractualmente respecto a precios, cantidades, plazos de entrega, realidad entre lo proyectado lo construido, formas de pago y pagos recibidos, además de desarrollar proyectos, gerencia proyectos a otras personas o empresas, brindando varias ideas de negocios a los dueños de suelos, la gerencia de proyectos se refiere a todo lo necesario para llevar a cabo un proyecto desde la concepción, obtención de financiamiento, publicidad, determinación de precios, comercialización del mismo, y hasta supervisión de construcción y avance de la obra de ser necesario.

Por lo general en el mercado ecuatoriano la mayoría de las empresas promotoras inmobiliarias tienen sus propias constructoras y agencias inmobiliarias incluidas en la misma estructura de la empresa, y este es el objetivo que Inmosolucion S.A desea alcanzar como Promotora Inmobiliaria, para que se encargue del desarrollo, construcción y comercialización de sus proyectos mediante un catálogo de proyectos.

Para profundizar el análisis sobre la deficiente gestión empresarial en la empresa, se consideró utilizar el diagrama Causa-Efecto (Ishikawa), ampliando la comprensión del problema, visualizar las razones, factores principales y secundarios e incluso ayuda en la identificación de posibles soluciones. En la Figura 37 se aprecia el diagrama Causa-Efecto.



**Figura 37- Diagrama de Causa – Efecto (Ishikawa) de los Problemas de Gestión de INMOSOLUCION S.A.**

(Los autores, 2014)

Mediante el diagrama de Causa – Efecto se han determinado las causas para comprender los motivos por los cuales los accionistas y colaboradores de INMOSOLUCION consideran que hay una deficiente Gestión Empresarial, tomando en cuenta seis factores para la identificación de las causas:

Administración, Gestión Basada en Procesos, Gestión Técnica, Recursos Financieros, Recursos Humanos y la Utilización de TIC's.

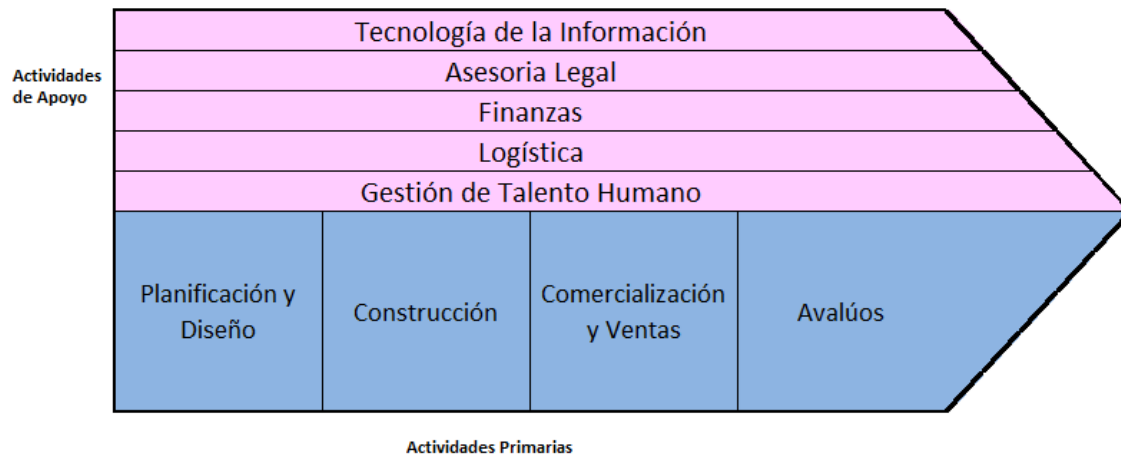
Con lo cual podemos determinar que dentro Inmosolucion se han dado los problemas por la inadecuada dirección del personal y los recursos financieros, que sumados a la incertidumbre provocada por los continuos cambios que se han dado en la organización, han ocasionado distintas fallas en todas las áreas de la misma, dentro de lo que más llama la atención es la falta de una gestión basada en procesos pues por la carencia de definición de los procesos, indicadores, controles y división de funciones, las actividades dentro de la empresa no han funcionado de forma eficaz originando problemas en las diferentes etapas de los procesos, pues el personal no se ha empoderado de su trabajo originando también un deteriorado ambiente laboral.

## **3.2 DESARROLLO DE CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS**

### **3.2.1 CADENA DE VALOR**

La Cadena de Valor describe la forma en la que se desarrollan las actividades de la empresa, además permite realizar un análisis interno de la organización mediante la desagregación de sus principales actividades, mismas que van agregando valor al producto a medida que pasa por cada una de ellas.

Se ha diseñado la cadena de valor de Inmosolucion S.A. considerando su misión, además de la pericia de la gerencia y jefaturas de la empresa, la información fue obtenida en un taller y la cadena de valor fue aprobada por la gerencia, como se puede apreciar en la Figura 38.



**Figura 38- Cadena de Valor**  
(Los Autores, 2014)

Como constructora inmobiliaria las actividades primarias, es decir, las que agregan valor a los insumos hasta convertirlas en el producto final, en primera instancia esta la Planificación y Diseño del Proyecto, para luego una vez claro el panorama se procede a la Construcción para materializar lo que se desarrolló en la planificación, una vez construido el proyecto es necesaria la Comercialización y Venta del producto. Adicional Inmosolucion también ofrece la elaboración de avalúos por lo cual también es una actividad agregadora de valor tanto para la empresa como para los clientes.

Dentro de las actividades de soporte, nos referimos a las actividades que brindan el apoyo necesario para que se puedan llevar a cabo las actividades primarias, entre estas tenemos:

Gestión de Talento Humano pues es importante para una empresa contar con todos los subsistemas para realizar una gestión adecuada del personal, además de cumplir con lo estipulado por la legislación laboral.

Logística es una actividad de vital importancia para una empresa constructora, pues de esta gestión depende que los proyectos estén abastecidos de todos los insumos requeridos para cumplir con lo establecido en la planificación.

Finanzas comprende la gestión contable, tributaria, financiera y tesorería, actividades que son necesarias para el correcto manejo de los recursos financieros de la empresa y cumplir también con la legislación tributaria del país.

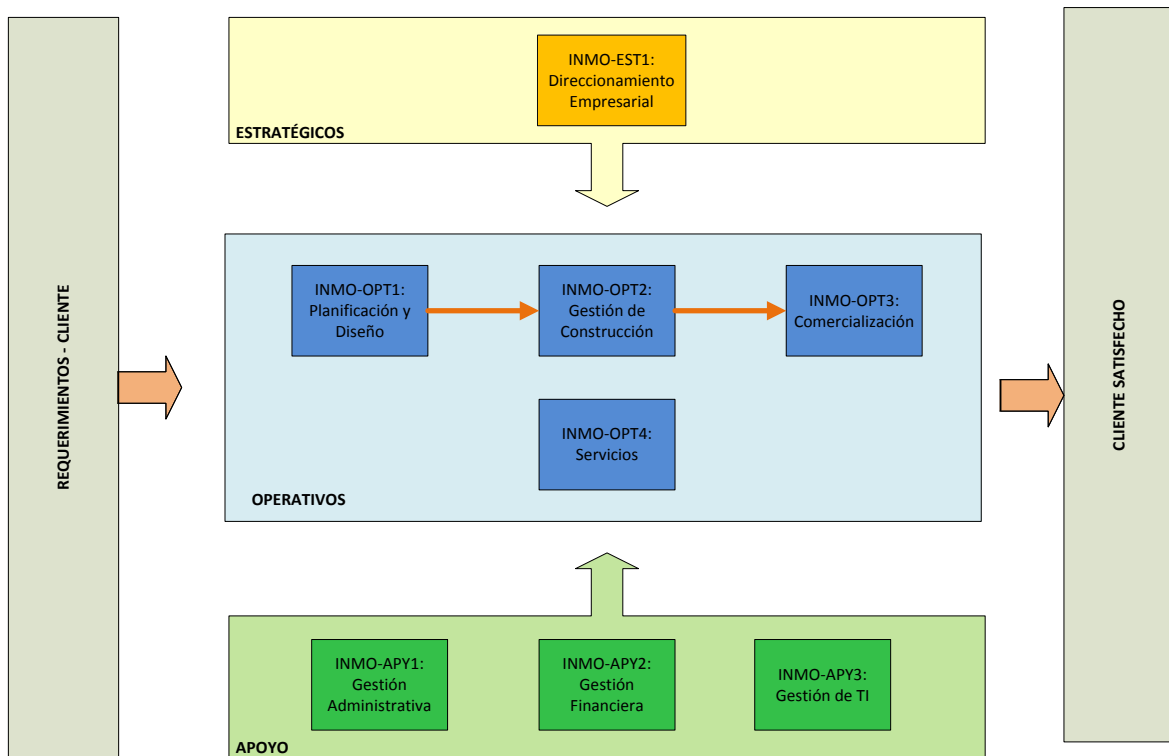
Asesoría Legal, imprescindible para el saneamiento de predios, legalización de proyectos y asesoría contractual.

Tecnología de la Información, actividades de soporte tanto del hardware como del software requerido para la ejecución de las actividades de la empresa.

### **3.2.2 MAPA DE PROCESOS**

El Mapa de procesos es un inventario gráfico de los procesos de una empresa, al mismo tiempo proporciona una perspectiva global y permite posicionar a cada proceso en relación con la cadena de valor, asimismo muestra los procesos que lo componen y sus principales relaciones.

El Mapa de Procesos de Inmosolucion fue elaborado con la colaboración de la gerencia, tomando como punto de partida la Cadena de Valor y la alineación de los procesos con la misión, visión y objetivos de la empresa, identificando los procesos estratégicos, productivos y de apoyo para el diseño del mapa de procesos de la empresa, como se aprecia en la Figura 39.



**Figura 39- Mapa de Procesos**  
(Los autores, 2014)

Los procesos que se han determinado deben estar alineados con la misión de la empresa, en Inmosolucion se cuenta con procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

Dentro de los procesos estratégicos tenemos al Direccionamiento Empresarial cuyo responsable es el Gerente General y comprende todos los lineamientos para la determinación de objetivos y estrategias de la empresa.

Inmosolucion como constructora consta de procesos operativos como Planificación y Diseño, Construcción, Comercialización y Avalúos, los mismos que componen la cadena de valor de la empresa, pues son los encargados de la ejecución del producto, en este caso de los proyectos inmobiliarios.

Dentro de los procesos de apoyo están la Gestión Administrativa, Financiera y T.I. mismos que se son necesarios de dar soporte a los operativos y aunque no estén



relacionados con la misión de la empresa sin su ejecución no se podría dar continuidad al negocio.

### 3.3 LEVANTAMIENTO DE LOS PROCESOS.

Inmosolucion S.A. desde su creación ha ejecutado sus procesos de forma empírica, basándose en la experiencia de la gerencia y colaboración de todos los miembros de la empresa en sus diferentes áreas.

La organización cuenta con procesos documentados, sin embargo estos nunca fueron implementados, adicional con el pasar del tiempo han cambiado los mismos, por lo cual la empresa continúa con la necesidad de definir sus procesos, entenderlos, conocer sus interacciones, pues uno de los problemas que se presentan a diario es la falta de comunicación entre áreas.

Se realizó una reunión con gerencia para determinar a los responsables o dueños de los macroprocesos determinados en el mapa de procesos como se puede ver en la Tabla 3.

MACROPROCESO	CÓDIGO	RESPONSABLES
<b>DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL</b>	INMO-EST1	1. Gerente General 2. Asistente de Gerencia 3. Técnico Empresarial
<b>PLANIFICACIÓN Y DISEÑO</b>	INMO-OPT1	4. Jefe Técnico 5. Especialista de Presupuestos de Obra
<b>GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN</b>	INMO-OPT2	6. Superintendente 7. Residente de Obra
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	INMO-OPT3	8. Jefe Comercial 9. Especialista de Atención al Cliente 10. Especialista de Cobranza 11. Asesor Legal 12. Asesores Comerciales

<b>SERVICIOS</b>	INMO-OPT4	13. Avaluador
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	INMO-APY1	14. Jefe Administrativo 15. Especialista de T.H. 16. Especialista de Logística
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	INMO-APY2	17. Jefe Financiero 18. Contador General 19. Tesorero 20. Asistente de Gerencia
<b>GESTIÓN DE TI</b>	INMO-APY3	21. Técnico de T.I.

**Tabla 3 – Responsables de Macroprocesos de Inmosolucion S.A.**

(Los Autores, 2014)

Con la autorización de la Gerencia y previa comunicación al personal de Inmosolucion, a fin de obtener información real de las actividades que se realizan en cada una de las áreas, se realizó entrevistas a los responsables de los procesos.

La información obtenida en las entrevistas fue el insumo de identificación de procesos y subprocesos ejecutados en la empresa, para asegurar que la información brindada esté completa se estableció un cronograma de entrevistas mismo que fue difundido con el propósito de que los colaboradores organicen sus agendas y no hayan interrupciones.

Adicional se utilizó el siguiente formato, el cual permite el levantamiento de información esencial, evitando obtener información que no sea relevante, sin importancia y redundante sobre las actividades realizadas por los colaboradores.

En la Figura 40, se presenta el Formato de Levantamiento de Actividades.

**LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN INMOSOLUCION S.A.**


MACROPROCESO:

SUBPROCESO:

FUNCIONARIO:

FECHA:

LUGAR:



Nº	ACTIVIDAD	FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO (minutos)	LUGAR	OBSERVACIONES

**Figura 40- Formato de Levantamiento de Actividades**

(Los autores, 2014)

El formato consta de las siguientes partes descritas, a continuación:

- a. Encabezado: En donde se detalla el nombre del macroproceso, proceso, subproceso, colaborador / funcionario, fecha y lugar.
- b. Actividad: Describas por el colaborador, y registradas secuencialmente.
- c. Frecuencia: Puede ser anual, trimestral, mensual, semanal, diario.
- d. Volumen: Se refiere al número de veces que se realiza la actividad en el período de tiempo indicado en la frecuencia.
- e. Tiempo: Medido en minutos.
- f. Lugar: Área donde se realizan las actividades.
- g. Observaciones: En el caso de que se requiera.


En cada una de las entrevistas se utilizó el formato para levantamiento de actividades, previo a la realización de la entrevista a los responsables de los macroprocesos, se dio una breve explicación acerca de la información que se requería y como se iba a proceder con la misma.

Inmediatamente se llenó el formato con las actividades indicadas por los responsables de los procesos, teniendo cuidado de registrar datos precisos, que no se presten a mal interpretaciones y representen la realidad de lo que sucede en la empresa.

### 3.3.1 INVENTARIO DE PROCESOS

El Inventario de Procesos es una lista ordenada de los procesos de la empresa, se lo realizó una vez organizadas las actividades levantadas acorde a los macroprocesos identificados anteriormente. A continuación se identificó los procesos y subprocesos, se los codificó conforme a los macroprocesos a los que correspondían y se los ordenó siguiendo la jerarquía, como se puede observar en la Tabla 4:

- a. Macroprocesos
- b. Procesos
- c. Subprocesos.

		<b>INVENTARIO DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	CÓDIGO
DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL	Gestión Empresarial		INMO-EST1
			INMO-EST1-001
		<i>Planificación Estratégica.</i>	<i>INMO-EST1-001-001</i>
		<i>Planificación Operativa.</i>	<i>INMO-EST1-001-002</i>
	Dirección y Gestión	<i>Estructura Organizacional.</i>	<i>INMO-EST1-001-003</i>
		<i>Implantación de la Estructura Organizacional.</i>	<i>INMO-EST1-001-004</i>
			INMO-EST1-002
		<i>Dirección Operativa.</i>	<i>INMO-EST1-002-001</i>
	<i>Gestión Administrativa.</i>	<i>INMO-EST1-002-002</i>	
PLANIFICACIÓN Y DISEÑO	Planificación y diseño		INMO-OPT1
			INMO-OPT1-001
		<i>Inicio de Proyecto.</i>	<i>INMO-OPT1-001-001</i>
		<i>Planificación del Proyecto.</i>	<i>INMO-OPT1-001-002</i>
		<i>Análisis general de la propuesta y Diseño preliminar del proyecto.</i>	<i>INMO-OPT1-001-003</i>
	<i>Diseño definitivo, aprobación y legalización del proyecto.</i>	<i>INMO-OPT1-001-004</i>	

	Presupuesto de Obra		INMO-OPT1-002
		<i>Presupuesto de Obra.</i>	<i>INMO-OPT1-002-001</i>
GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN	Gestión del Proyecto		INMO-OPT2
			INMO-OPT2-001
		<i>Ejecución del Proyecto.</i>	<i>INMO-OPT2-001-001</i>
		<i>Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto</i>	<i>INMO-OPT2-001-002</i>
	Construcción de Obra		INMO-OPT2-002
<i>Desarrollo de Proyecto.</i>		<i>INMO-OPT2-002-001</i>	
		<i>Ejecución de Obra.</i>	<i>INMO-OPT2-002-002</i>
COMERCIALIZACIÓN			INMO-OPT3
	Marketing		INMO-OPT3-001
		<i>Inteligencia de Negocios.</i>	<i>INMO-OPT3-001-001</i>
		<i>Publicidad, Promoción y Difusión</i>	<i>INMO-OPT3-001-002</i>
	Ventas		INMO-OPT3-002
		<i>Ventas.</i>	<i>INMO-OPT3-002-001</i>
	Cobranzas		INMO-OPT3-003
		<i>Recuperación de Cartera.</i>	<i>INMO-OPT3-003-001</i>
Servicio al Cliente		INMO-OPT3-004	
	<i>Quejas y Reclamos.</i>	<i>INMO-OPT3-004-001</i>	
		<i>Seguimiento a trámites de escrituras.</i>	<i>INMO-OPT3-004-002</i>
SERVICIOS			INMO-OPT4
	Avalúos		INMO-OPT4-001
		<i>Autorización de avalúo.</i>	<i>INMO-OPT4-001-001</i>
		<i>Inspección de los Bienes Inmuebles.</i>	<i>INMO-OPT4-001-002</i>
GESTIÓN ADMINISTRATIVA			INMO-APY1
	Gestión del Talento Humano		INMO-APY1-001
		<i>Reclutamiento y Selección del talento Humano.</i>	<i>INMO-APY1-001-001</i>
		<i>Inducción.</i>	<i>INMO-APY1-001-002</i>
		<i>Contratación.</i>	<i>INMO-APY1-001-003</i>
		<i>Gestión de Nómina.</i>	<i>INMO-APY1-001-004</i>
		<i>Préstamo Ordinario</i>	<i>INMO-APY1-001-005</i>
		<i>Anticipo.</i>	<i>INMO-APY1-001-006</i>
		<i>Desvinculación por renuncia voluntaria.</i>	<i>INMO-APY1-001-007</i>
		<i>Desvinculación por despido intempestivo.</i>	<i>INMO-APY1-001-008</i>
		<i>Evaluación del desempeño.</i>	<i>INMO-APY1-001-009</i>
	Logística		INMO-APY1-002
		<i>Calificación y evaluación de Proveedores.</i>	<i>INMO-APY1-002-001</i>
		<i>Adquisiciones.</i>	<i>INMO-APY1-002-002</i>
		<i>Gestión de Inventarios.</i>	<i>INMO-APY1-002-003</i>
<i>Administración de Seguros.</i>		<i>INMO-APY1-002-004</i>	
GESTIÓN FINANCIERA			INMO-APY2
	Gestión Contable		INMO-APY2-001
		<i>Gestión Contable de Proveedores.</i>	<i>INMO-APY2-001-001</i>
		<i>Verificación e importación del diario de nómina.</i>	<i>INMO-APY2-001-002</i>
		<i>Depreciaciones.</i>	<i>INMO-APY2-001-003</i>
		<i>Generación de Estados Financieros.</i>	<i>INMO-APY2-001-004</i>
	Gestión Tributaria.		INMO-APY2-002
		<i>Declaración de Impuestos Mensuales.</i>	<i>INMO-APY2-002-001</i>

		<i>Conciliación y Declaración Tributaria Anual.</i>	INMO-APY2-002-002	
		<i>Devolución de Impuestos.</i>	INMO-APY2-002-003	
	Gestión Presupuestaria.			INMO-APY2-003
		<i>Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados.</i>		INMO-APY2-003-001
		<i>Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado.</i>		INMO-APY2-003-002
		<i>Elaboración de ForeCast Presupuestario. (Trimestralmente)</i>		INMO-APY2-003-003
		<i>Aprobación del Gasto Presupuestario.</i>		INMO-APY2-003-004
		<i>Evaluación Presupuestaria.</i>		INMO-APY2-003-005
		<i>Evaluación Financiera de Proyectos.</i>		INMO-APY2-003-006
		<i>Evaluación Financiera de la Empresa.</i>		INMO-APY2-003-007
	Gestión de Tesorería			INMO-APY2-004
		<i>Elaboración de flujo de caja real.</i>		INMO-APY2-004-001
		<i>Elaboración de flujo de caja proyectado.</i>		INMO-APY2-004-002
		<i>Elaboración de flujo de caja semanal.</i>		INMO-APY2-004-003
		<i>Inversiones.</i>	INMO-APY2-004-004	
GESTIÓN DE TI			INMO-APY3	
	Tecnología de la Información		INMO-APY3-001	
		<i>Administración de Base de Datos.</i>		INMO-APY3-001-001
		<i>Gestión de Redes y Comunicaciones.</i>		INMO-APY3-001-002
		<i>Gestión de Soporte Técnico.</i>		INMO-APY3-001-003

**Tabla 4 – Inventario de Procesos**

(Los autores, 2014)

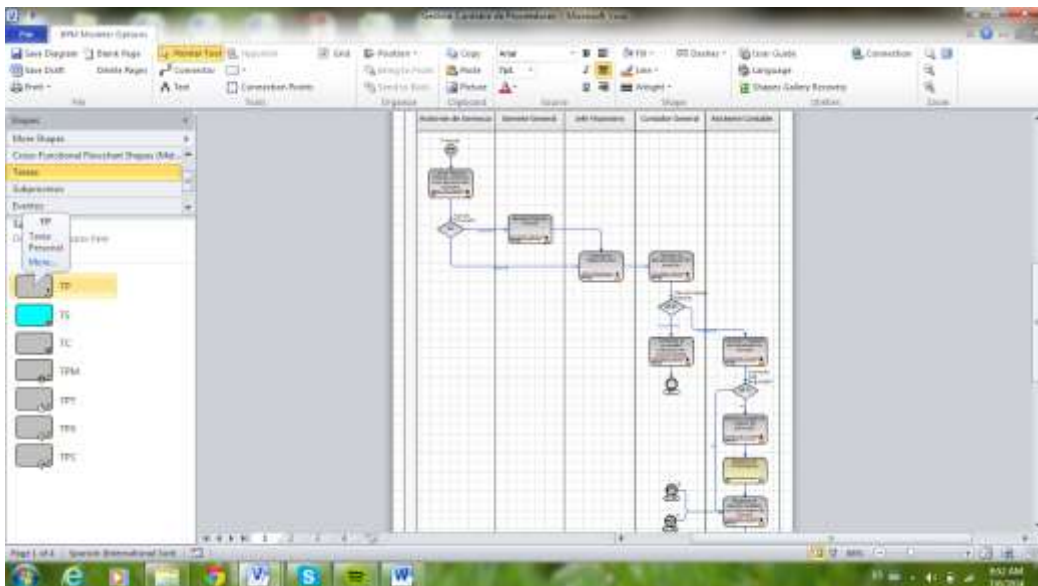
### **3.4 DISEÑO DE LOS PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN MEDIANTE LA HERRAMIENTA BPMN.**

Una vez levantada la información necesaria con respecto a los procesos de la organización, se procede a realizar la diagramación, para esto se decidió utilizar la Herramienta del Aura Portal BPMN Modeler ya que cuenta con una metodología sencilla, fácil de comprender y utilizar, además la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, tiene un convenio con la empresa Aura Portal, lo que facilitó la adquisición y utilización de este software.

Se realizó una pequeña capacitación a todo el personal de la organización, con el fin de impartir conocimientos básicos de la herramienta Aura Portal BPMN Modeler, que es muy amigable con el usuario, además está basado en el programa Microsoft Visio que ya es conocido en la organización por varios miembros. Para facilitar el análisis y comprensión de los diagramas de procesos

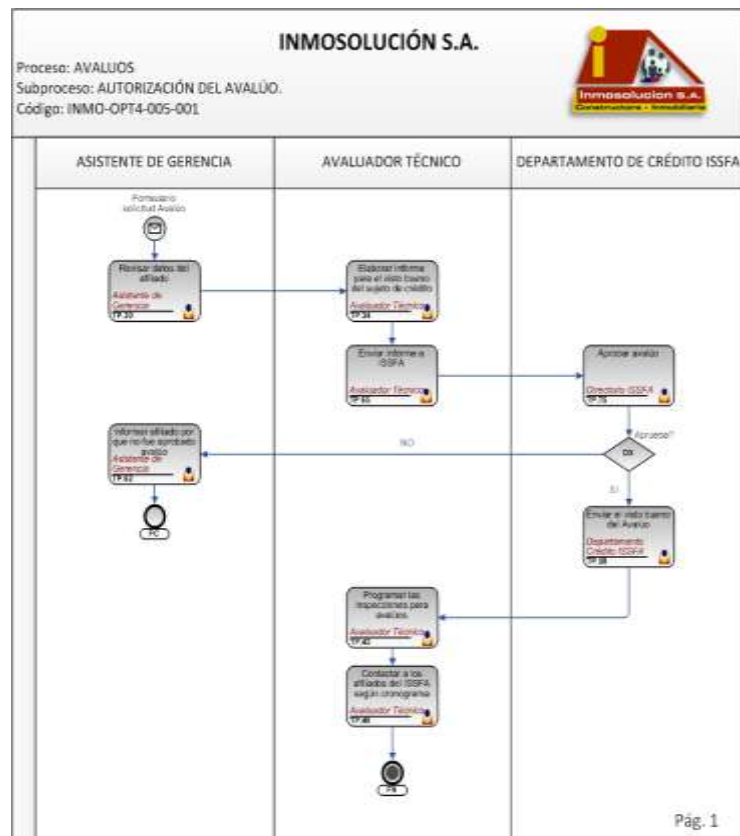
se estableció que los elementos de la simbología serían utilizados de manera vertical, y así se puedan identificar de mejor manera las actividades realizadas, el orden, los responsables, y así ayudar a que el personal le de un buen uso a esta información.

En la Figura 41 se muestra la ventana de la Herramienta del Aura Portal BPMN Modeler, que se utilizó para el diseño de los procesos, se pueden apreciar varias herramientas y menús asociados con el Microsoft Visio, además el nombre de cada elemento de la simbología como: tareas, subprocessos, compuertas, eventos, artefactos, etc.



**Figura 41- Ventana de la Herramienta Aura Portal BPMN Modeler**  
(Los autores, 2014)

En la Figura 42 se tiene un pequeño ejemplo de un proceso diagramado con esta herramienta:



**Figura 42- Ejemplo de diagrama realizado con Modeler del Aura Portal**  
( Los Autores,2014)

Todos los procesos de la empresa INMOSOLUCION S.A., su estructura y la interacción entre las áreas de la empresa, se encuentran diseñados conforme a la información levantada y por medio de la herramienta Modeler del Aura Portal, se los puede apreciar en el Anexo B.

### 3.5 PROPUESTA DE MEJORA

Existe un sinnúmero de metodologías para el mejoramiento de procesos, sin embargo se utilizó la metodología SAMME (seleccionar, analizar, medir, mejorar, evaluar) de Richard Chang (2011), para la realización del mejoramiento de los procesos de Inmosolucion, mismo que es bastante versátil y fácil de adaptar a la realidad de la empresa, además permite permanecer centrados, ahorrar tiempo y



confusiones para lograr aumentar la excelencia de los procesos y áreas de la organización.

### 3.5.1 FASE UNO

Es muy importante seleccionar los procesos que necesitan ser mejorados, pues si es seleccionado un proceso equivocado los cambios que se realicen no van a agregar valor.

En el caso de Inmosolucion al no tener una gestión por procesos, la selección de los procesos a mejorar demandan algunos análisis para garantizar que con la mejora se cumpla con las expectativas tanto de los clientes internos como externos.

Para determinar los requerimientos de los clientes internos y externos de los procesos se realizó un taller con un representante de las áreas comercial, financiera y técnica, a fin de determinar cuáles son los problemas que perciben en los diferentes procesos realizados en la empresa.

El Figura 43 se presenta los requerimientos por área:

Área	Expectativas específicas
<b>Financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contratación de Fideicomiso por proyecto</li> <li>- Disminución errores en el registro de proveedores</li> <li>- Reducción de tiempo para el pago de facturas</li> </ul>
<b>Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enlazar los pagos de clientes con contabilidad</li> <li>- Manejar una mejor campaña de posicionamiento de proyectos</li> <li>- Fortalecimiento de área de ventas</li> <li>- Seguimiento de escrituras públicas</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inicio de construcción una vez aprobado el fideicomiso</li> <li>- Disminución de rechazo de solicitud de avalúos</li> <li>- Disminución de carga de trabajo a personal técnico</li> </ul>

**Figura 43- Expectativas específicas cliente interno/externo**  
(Los Autores, 2014)

Se pudo apreciar que existen problemas en diferentes procesos, aparentemente por la parte de control y enlace entre procesos, por lo cual es necesario analizar más a fondo a los procesos para detectar los verdaderos problemas que presentan. Para poder obtener más información se utilizaron las siguientes herramientas sugeridas por Chang 2011.

- Se seleccionó al equipo de trabajo, mismo que fue integrado por un miembro de cada área.
- La entrevista consiste en determinar más a fondo los problemas, adicional las observaciones y recomendaciones que brindaron los entrevistados en base a su conocimiento de su cargo y de la institución. Se calificó en una escala de 1 al 5 (1: muy bajo, 2: bajo, 3: medio, 4: medio alto, 5: alto) tomando en cuenta dos criterios el nivel de insatisfacción del cliente interno y su importancia, como se presenta en la Tabla 4.
- De acuerdo a la percepción del los colaboradores de la organizazación se calificó y mientras mayor sea el valor presentado en la columna de la calificación, más falencias presenta el área en sus actividades.

ÁREA DE REQUERIMIENTO	CONDICIONES ACTUALES	NIVEL DE INSATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO	ESCALA DE IMPORTANCIA	CALIFICACIÓN
ASESORÍA JURÍDICA Y LEGAL	Saneamiento Jurídico de Bienes Inmuebles.	5	5	25
	Problemas legales con la venta.	5	5	25
	Problemas con linderos de terrenos.	3	4	12
	Existe tercerización de tipo Jurídico , los vendedores generan los contratos.	4	5	20
	Asesoría para cartera vencida	5	2	10
	Trámites municipales, gravámenes, impuestos prediales.	5	5	25
GESTIÓN PROYECTOS INMOBILIARIOS	Proceso contiene: Informe económico, técnico, legal y comisión de enajenación.	4	5	20
	Necesidad de adaptarse a la legislación actual	5	5	25
	Seguimiento en las diferentes etapas del proyecto	3	5	15
GESTIÓN PUBLICIDAD	Enfoque de proyectos inmobiliarios de compra - venta.	3	5	15
	Publicación en medios impresos.	3	4	12
	Se trabaja con una agencia de publicidad para arte y medios.	3	4	12
SERVICIO DE AVALÚOS	Alta demanda de avalúos	3	5	15
	El avalúo legal se realiza en le ISSFA, el avalúo técnico realiza INMOSOLUCION.	2	5	10
	Se realizan avalúos, visto bueno de presupuestos de obra.	5	5	25
	El afiliado paga por el avalúo técnico solicitado.	5	5	25
GESTIÓN CONTABLE	Software utilizado VENTURE.	4	5	20
	Balances se emiten el quinto día de cada mes.	5	4	20
	Se contabiliza cada proyecto por separado.	2	5	10
	La empresa mantiene su nómina de las utilidades de cada proyecto	2	5	10
RECUPERACIÓN DE CARTERA	Se cobra por los avalúos técnicos y venta de proyectos inmobiliario	5	5	25
	Existe un seguimiento y control del plan de pagos del cliente.	4	5	20
TALENTO HUMANO	Necesidad de Personal especializado	4	3	12
VENTAS	Se solicita que con la reserva del bien se llene una solicitud de promesa de compra - venta.	4	5	20
	La preventa se realiza con un mínimo del 10% del valor del bien inmueble, y a continuación un plan de pagos del 20% de financiamiento interno y el 70% con financiamiento por una IFI.	4	5	20

**Tabla 5- Criterios de Selección de Problemas**  
(Los Autores, 2014)

Mediante la percepción de los colaboradores de la empresa respecto a las actividades realizadas en cada área, las que presentan mayores problemas son tomando en cuenta que su puntaje es el más alto son:

- Comercial (Avalúos y Recuperación de Cartera)
- Asesoría Jurídica
- Técnica (Gestión de Proyectos)

### **3.5.2 FASE DOS**

Para mejorar los procesos es indispensable que se conozca cómo funcionan los mismos, analizar el proceso comprende:

- Documentar el proceso
- Establecer mediciones

Para la documentación de los procesos se requiere una descripción general y clara de los mismos, por lo cual se utilizó diagramas de flujos (Anexo B) pues permiten un análisis más fácil ya que representan la secuencia de actividades y ayuda a entender como funciona el proceso.

También es importante determinar cuales son los proveedores y las entradas, adicional las salidas y cuales son los clientes tanto internos como externos. La interacción entre procesos se pueden ver plasmadas en las fichas de caracterización (Anexo D).

Para determinar las actividades que agregan valor y lograr hacer un análisis más acertado de las mismas, se realizó una evaluación de cada uno de los procesos de Inmosolución en base al tiempo que toma a los colaboradores de la organización desarrollar sus actividades.

#### **3.5.2.1 Medición de Tiempos**

Las mediciones del tiempo que lleva ejecutar las actividades se realizó simultáneamente con el levantamiento de las actividades previo a la diagramación de los procesos, de este modo se determina cuanto tiempo toma realizar por completo el proceso.

Se han utilizado los siguientes métodos para medir los procesos:

- Datos Históricos: En el caso del subproceso de ejecución de Obras se utilizó los datos históricos obtenidos de algunos de los proyectos desarrollados por la empresa, en este caso se utilizó la fórmula para la obtención del tiempo estándar y de esta manera poder realizar el análisis de valor agregado.

$$T_p = \frac{T_o + 4T_m + T_a}{6}$$

	MOVIMIENTOS DE TIERRAS	ESTRUCTURA	MAMPOSTERIA	INSTALACIONES	CARPINTERIA
Manzana B	4032	20160	20160	15120	5040
Manzana 13O	10080	30240	30240	30240	10080
Manzana 16 I	10080	30240	30240	30240	10080
Manzana 18 E	10080	30240	30240	30240	10080
INMACOCEM	5040	10080	10080	15120	5040
GÉMINIS	20160	80640	80640	60480	30240
Manzana 10H	10080	30240	30240	30240	10080
Manzana 8H	20160	30240	20160	30240	10080
Tiempo Optimo	4032	10080	10080	15120	5040
Tiempo Modal	10080	30240	30240	30240	10080
Tiempo Abultado	20160	80640	80640	60480	30240
Tiempo Estándar	10752	35280	35280	32760	12600

**Tabla 6- Tiempo Estándar**

(Los Autores, 2014)

- Estudio de Tiempo con Cronómetro

Se utilizó este método de medición en las actividades de los subprocesos que se realizan a diario como por ejemplo la Gestión Contable de Proveedores, Avalúos, Gestión de Logística y era factible la toma de tiempos para poder realizar el estudio del subproceso.

- Estándares de tiempo de opinión experta

En los casos en los que las actividades se realizan pocas veces al año, se recurrió a los expertos, los cuales son los colaboradores cuyas funciones comprenden este tipo de actividades por ejemplo en los supprocesos de Planificación de

Proyecto, cuyas actividades y duración estimada la conocen los expertos como el Jefe Técnico.

### 3.5.2.2 Estimación de Costos

Se ha estimado el costo por actividades para que la sumatoria de todas las actividades produzcan el valor total de subproceso como se muestra en la Figura 44. Adicional los costos de cada subproceso se encuentra en el Anexo F.

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
170	Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture	8	1360	\$ 0.33	\$ 448.80	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
170	Generar los Comprobantes de Retención	5	850	\$ 0.33	\$ 280.50	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
170	Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	3	510	\$ 0.33	\$ 168.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
170	Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture	3	510	\$ 0.33	\$ 168.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
170	Escoger el banco con el que se pagará	2	340	\$ 0.33	\$ 112.20	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
170	Seleccionar la forma de pago	1	170	\$ 0.33	\$ 56.10	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina

**Figura 44- Ejemplo de diagrama realizado con Modeler del Aura Portal**  
( Los Autores,2014)

Se han estimado los costos del salario del colaborador, adicional el proporcional del costo del arriendo, suministros, licencia del sistema, equipo de cómputo, todo calculado por minuto, como se muestra en la Tabla 7.

Recurso	Valor mensual	Valor minuto
<b>Asistente Contable</b>	820	0.08
<b>Infraestructura y Servicios</b>	14500	0.20
<b>Suministros de oficina</b>	90	0.02
<b>Equipos de computación</b>	4000	0.03
<b>Costo de Actividad</b>		0.33

**Tabla 7- Costo por minuto**  
(Los Autores, 2014)

En el caso de los casos de los procesos técnicos la empresa tiene establecido, cuanto cuesta cada etapa para la empresa.

### **3.5.3 FASE TRES**

Es importante medir el proceso para establecer una referencia inicial, para después continuar midiéndolo y evaluar el funcionamiento del proceso con relación a los requerimientos de los clientes.

Dentro de las actividades clave que sugiere el modelo SAMME esta:

- Recopilar datos de referencia sobre los resultados del proceso
- Identificar las deficiencias de los resultados del proceso

Ambas actividades clave son solventadas por el Análisis de Valor agregado, pues en el se plasma la medición de las actividades del proceso.

#### **3.5.3.1 Análisis de Valor Agregado (AVA)**

Se utilizó para realizar un diagnóstico de los procesos de Inmosolucion el método de Análisis de Valor Agregado por ser una herramienta efectiva y simple, además de contar con los datos necesarios para su aplicación, los cuales fueron obtenidos desde el levantamiento de actividades.

Se dispone de información de cada una de las actividades que integran los procesos de Inmosolución y mediante el Análisis de Valor Agregado será posible la identificación de actividades agregadoras de valor tanto para el cliente, como para la empresa y las que no agregan valor.

Para la realización del AVA y capacidad instalada se ha decidido utilizar un formato que ayudará a recolectar los datos necesarios, el formato utilizado es el siguiente, representado en la Figura 45:

ANÁLISIS DE PROCESOS															
VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Administrativa						Código: INMO-APY1-002-001									
Proceso: Gestión Logística						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Calificación y Evaluación de proveedores						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo						Especialista de Logística	Jefe Administrativo
1		1							m	1	1	240	240	1	1
2			1						m	1	1	150	150	1	
3			1						m	1	6	4	24	1	
4						1			m	1	6	115	690	1	
5		1							m	1	1	120	120	1	
6					1				m	1	1	10	10	1	
7		1							m	1	1	10	10		1
8		1							m	1	1	45	45		1
												694	1289	1234	55

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	415	59.8%
P	(3) Preparación	154	22.2%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	1.4%
I	(6) Control	115	16.6%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		694	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		415	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		59.80%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.45	

**Figura 45 – Formato AVA y Capacidad Instalada**  
(Los autores, 2014)

Una vez ingresados los datos de las actividades levantadas, se procedió a llenar los campos de:

- Frecuencia: Dependiendo de las actividades pueden ser anuales, trimestrales, mensuales, semanales, diarias.
- Volumen: Es el número de veces que en determinada frecuencia de tiempo se realiza la actividad.
- Tiempo unitario: Es el tiempo en minutos empleado en realizar la actividad una sola vez.
- Tiempo total al mes: Es el producto de la frecuencia por el volumen y por el tiempo unitario, cuya sumatoria expresa el tiempo en el que se realiza todo el proceso.



Adicional se identificó las actividades para clasificarlas en dos:

- Actividades que generan valor agregado (VA): Las cuales a su vez se diferencian si generan valor para la empresa o para el cliente.
- Actividades que no generan valor agregado (NVA): Estas actividades comprenden preparación, espera, movimiento, control y archivo.

Para consolidar los datos, en el cuadro de composición de actividades se presenta el porcentaje de las actividades de todo el proceso, en el cual se presta especial atención al porcentaje del valor agregado del proceso (VAC+VAE), pues nos indica si el proceso necesita ser mejorado o no.

El Análisis de Valor agregado se lo realizó en todos los procesos de Inmosolucion, los cuales se pueden apreciar en el Anexo G, además se ha consolidado los AVA en la Tabla 8.

MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	AVA
DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL	Gestión Empresarial	Planificación Estratégica.	83.71%
		Planificación Operativa.	89.87%
		Estructura Organizacional.	89.12%
		Implantación de la Estructura Organizacional.	94.07%
	Dirección y Gestión	Dirección Operativa.	85.71%
		Gestión Administrativa.	73.91%
PLANIFICACIÓN Y DISEÑO	Planificación y diseño	Inicio de Proyecto.	58.54%
		Planificación del Proyecto.	96.77%
		Análisis general de la propuesta y Diseño preliminar del proyecto.	81.87%
		Diseño definitivo, aprobación y legalización del proyecto.	82.33%
	Presupuesto de Obra	Presupuesto de Obra.	77.93%
GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN	Gestión del Proyecto	Ejecución del Proyecto.	89.47%
		Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto	94.25%

	Construcción de Obra	Desarrollo de Proyecto.	95.32%
		Ejecución de Obra.	92.34%
<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	Marketing	Inteligencia de Negocios.	79.67%
		Publicidad, Promoción y Difusión	75.54%
	Ventas	Ventas.	66.15%
	Cobranzas	Recuperación de Cartera.	73.32%
	Servicio al Cliente	Quejas y Reclamos.	86.98%
Seguimiento a trámites de escrituras.		65.49%	
<b>SERVICIOS</b>	Avalúos	Autorización de avalúo.	45.45%
		Inspección de los Bienes Inmuebles.	80.00%
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Gestión del Talento Humano	Reclutamiento y Selección del talento Humano.	80.00%
		Inducción.	77.35%
		Contratación.	76.26%
		Gestión de Nómina.	77.89%
		Préstamo Ordinario	68.42%
		Anticipo.	66.67%
		Desvinculación por renuncia voluntaria.	78.43%
		Desvinculación por despido intempestivo.	75.56%
		Evaluación del desempeño.	86.23%
	Logística	Calificación y evaluación de Proveedores.	59.80%
		Adquisiciones.	79.93%
		Gestión de Inventarios.	82.38%
		Administración de Seguros.	81.33%
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	Gestión Financiera	Gestión Contable de Proveedores.	42.61%
		Verificación e importación del diario de nómina.	66.93%
		Activos Fijos	88.84%
		Generación de Estados Financieros.	68.78%
	Gestión Tributaria.	Declaración de Impuestos Mensuales.	67.06%
		Conciliación y Declaración Tributaria Anual.	84.80%
		Devolución de Impuestos.	78.92%
	Gestión Presupuestaria.	Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados.	77.08%
		Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado.	76.39%

		Elaboración de ForeCast Presupuestario. (Trimestralmente)	76.30%
		Aprobación del Gasto Presupuestario.	82.54%
		Evaluación Presupuestaria.	77.50%
		Evaluación Financiera de Proyectos.	76.11%
		Evaluación Financiera de la Empresa.	82.85%
	Gestión de Tesorería	Elaboración de flujo de caja real.	76.02%
		Elaboración de flujo de caja proyectado.	75.05%
		Elaboración de flujo de caja semanal.	87.44%
		Inversiones.	79.49%
GESTIÓN DE TI	Tecnología de la Información	Administración de Base de Datos.	93.10%
		Gestión de Redes y Comunicaciones.	86.13%
		Gestión de Soporte Técnico.	76.67%

**Tabla 8- Consolidado AVA Inmosolucion**  
(Los Autores, 2014)

Se determinó que los subprocesos cuyo porcentaje de actividades que agregan valor sea menor a 75%, son los procesos críticos y los cuales necesitan ser mejorados.

Mediante el Análisis de Valor Agregado y Capacidad Instalada (Anexo G) también se puede determinar la participación de los colaboradores de Inmosolucion en cada uno de los procesos, para determinar su carga horaria expresada en minutos, esta medición se la realizó mediante la toma de tiempos en el levantamiento de actividades.

Un colaborador trabajando al mes ocho horas diarias trabaja 9600 minutos, en relación a este dato se realizó el análisis de ocupación de los colaboradores de Inmosolucion, mismos que serán tomados en cuenta para el mejoramiento de los procesos, dependiendo de las necesidades de mejora y objetivos de proceso se podrá disminuir la carga horaria a los colaboradores que tengan demasiada y aumentando a los que tengan muy poca, con el fin de equiparar las carga laboral. También se puede realizar:

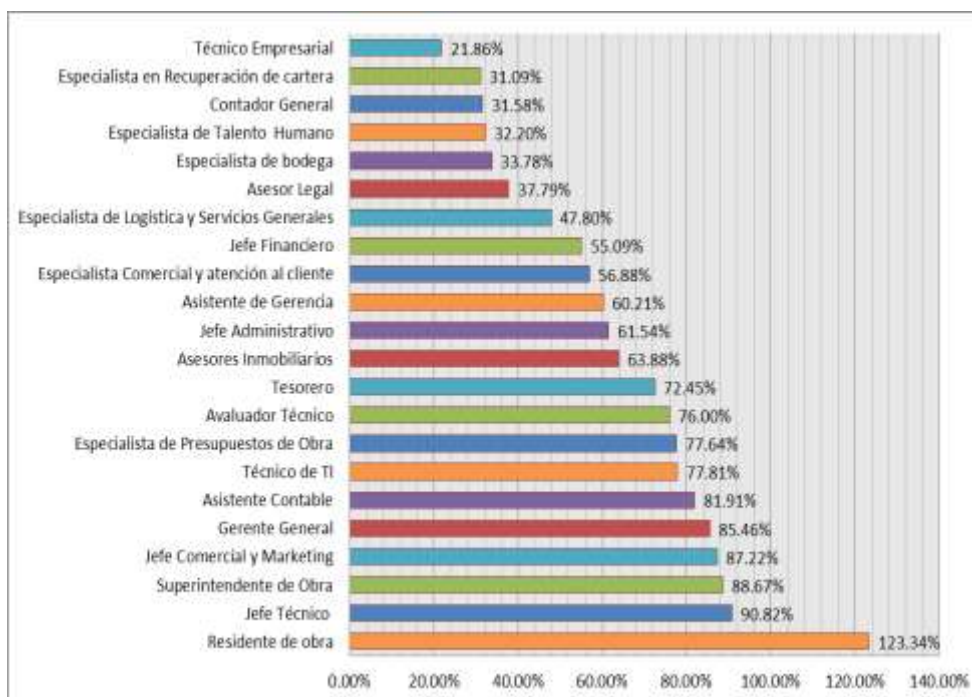
- Combinación de varios puestos en uno.
- Unificación del rol decisor y ejecutor.
- Reducción del grado de especificación de cargos.

En la tabla 9 se presenta la capacidad instalada

<b>COLABORADOR</b>	<b>MINUTOS TOTALES</b>	<b>PORCENTAJE %</b>
Residente de obra	11,841.00	123.34%
Jefe Técnico	8,718.81	90.82%
Superintendente de Obra	8,512.50	88.67%
Jefe Comercial y Marketing	8,373.39	87.22%
Gerente General	8,203.86	85.46%
Asistente Contable	7,863.75	81.91%
Técnico de TI	7,470.00	77.81%
Especialista de Presupuestos de Obra	7,453.69	77.64%
Avaluador Técnico	7,296.00	76.00%
Tesorero	6,955.50	72.45%
Asesores Inmobiliarios	12,265.00	63.88%
Jefe Administrativo	5,908.11	61.54%
Asistente de Gerencia	5,780.00	60.21%
Especialista Comercial y atención al cliente	5,460.00	56.88%
Jefe Financiero	5,289.08	55.09%
Especialista de Logística y Servicios Generales	4,589.00	47.80%
Asesor Legal	3,627.86	37.79%
Especialista de bodega	3,242.50	33.78%
Especialista de Talento Humano	3,091.00	32.20%
Contador General	3,031.50	31.58%
Especialista en Recuperación de cartera	2,985.00	31.09%
Técnico Empresarial	2,098.33	21.86%

**Tabla 9 – Capacidad Instalada**

(Los Autores, 2014)



**Figura 46 – Porcentaje de Ocupación de colaboradores**  
(Los Autores, 2014)

### 3.5.4 FASE CUATRO

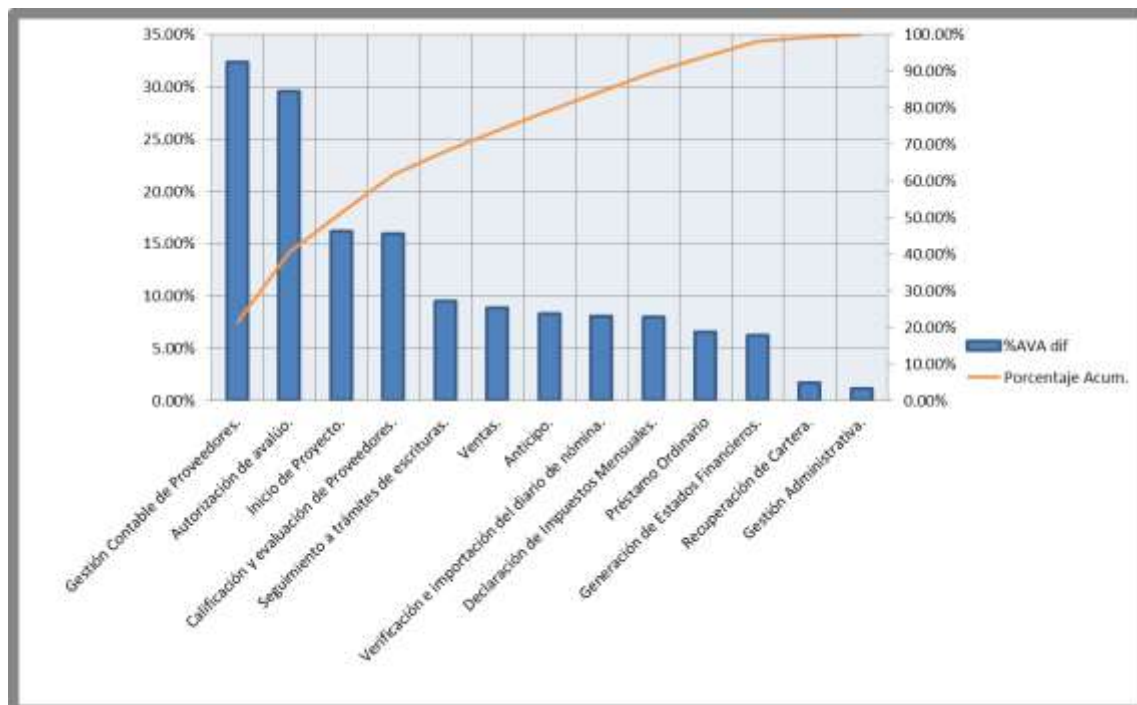
En las fases anteriores se realizó un trabajo investigativo para determinar los requerimientos de los clientes internos y externos, investigación que aporta para determinar los procesos a mejorar. Para el caso se utilizó una de las herramientas de la calidad para determinar cuales de los 13 subprocesos cuyo porcentaje de actividades que agregan valor es menor al 75% deben ser mejorados, pues son los procesos críticos.

La herramienta de calidad elegida es Pareto, cuyo principio del 80-20 se interpreta que atacando el 20% de las mayores causas, se logra solucionar el 80% de los problemas.

Se realizó el cálculo de la diferencia entre el AVA esperado 75% y el AVA obtenido, en los 13 subprocesos críticos. Debido a que un porcentaje de AVA menor representa mayores problemas en el proceso se calculó la diferencia del AVA, valor con el que se realizó el análisis, como se muestra en la tabla 10.

N	Procesos Críticos de la Empresa	% AVA	%AVA dif	Porcentaje	Porcentaje Acum.
1	Gestión Contable de Proveedores.	42.61%	32.39%	21.26%	21.26%
2	Autorización de avalúo.	45.45%	29.55%	19.39%	40.65%
3	Inicio de Proyecto.	58.80%	16.20%	10.63%	51.28%
4	Calificación y evaluación de Proveedores.	59.03%	15.97%	10.48%	61.76%
5	Seguimiento a trámites de escrituras.	65.49%	9.51%	6.24%	68.00%
6	Ventas.	66.15%	8.85%	5.81%	73.81%
7	Anticipo.	66.67%	8.33%	5.47%	79.28%
8	Verificación e importación del diario de nómina.	66.93%	8.07%	5.30%	84.57%
9	Declaración de Impuestos Mensuales.	67.06%	7.94%	5.21%	89.78%
10	Préstamo Ordinario	68.42%	6.58%	4.32%	94.10%
11	Generación de Estados Financieros.	68.78%	6.22%	4.08%	98.18%
12	Recuperación de Cartera.	73.32%	1.68%	1.10%	99.28%
13	Gestión Administrativa.	73.91%	1.09%	0.72%	100.00%

**Tabla 10- Porcentaje AVA subprocesos críticos**  
(Los autores, 2014)



**Figura 47- Pareto Subprocesos Críticos**  
(Los Autores, 2014)

Tomando en cuenta el Principio del 80-20 de Pareto los procesos que se deben mejorar son:

No	Procesos a Mejorar	% AVA
1	Gestión Contable de Proveedores.	42.61%
2	Autorización de avalúo.	45.45%
3	Inicio de Proyecto.	58.80%
4	Calificación y evaluación de Proveedores.	59.03%
5	Seguimiento a trámites de escrituras.	65.49%
6	Ventas.	66.15%
7	Anticipo.	66.67%

**Tabla 11-Procesos a Mejorar**  
(Los autores, 2014)

Se decidió realizar el mejoramiento de los procesos tomando en cuenta los siguientes parámetros:

Identificar, corregir o eliminar subprocesos o actividades, tomando en cuenta que al referirnos a la mejora se pueden dar diferentes alternativas para mejorar un proceso, todo depende de cual sea la falencia del mismo, se puede utilizar:

- Supresión de tareas administrativas, aprobaciones y papeleos innecesarios.
  - Eliminación de duplicidad
  - Simplificación o reducción de la complejidad del proceso.
  - Utilización eficiente de equipos, herramientas y software.
  - Nuevas rutas del flujo de trabajo.
  - Reducción de controles
- Establecimiento de responsables de la ejecución del proceso o subproceso mejorado o redefinido.
  - Rediseño del subproceso. utilizando Aura portal BPM Modeler.
  - Realizar nuevamente el estudio del AVA y capacidad instalada para observar la mejora del subproceso.

Además, debido al Reglamento emitido por la Superintendencia de Compañías para el funcionamiento de compañías inmobiliarias resumido en la Figura 48, se concluye que algunos procesos necesitarán adecuarse conforme a dicho reglamento.

## Reglamento para el funcionamiento DE COMPAÑÍAS INMOBILIARIAS \*

Regula a las empresas que para ejecutar proyectos inmobiliarios reciben pagos anticipados de los clientes mediante promesas de compraventa.

### Obligaciones antes de ejecutar un proyecto

- Ser propietaria del terreno en el cual desarrollará el proyecto o titular de los derechos fiduciarios en el fideicomiso que sea dueño del terreno.
- Contar con el presupuesto para cada proyecto: fuentes, costos y gastos.
- El presupuesto también contemplará el tiempo estimado de ejecución del proyecto, precio de venta de cada unidad habitacional, rentabilidad, estudio de factibilidad técnica, financiera y económica.
- Construir los proyectos autorizados en los plazos establecidos.
- Suscribir a través de su representante las escrituras públicas de promesa de compraventa con los promitentes compradores.
- En las promesas de compraventa constará la ubicación y característica del inmueble, precio pactado, condiciones de pago, plazo de entrega con certificado de habitabilidad, y plazo para la firma de escritura de compraventa definitiva.
- Suscribir a través de su representante legal las escrituras públicas de compraventa definitiva.

### Administración de los recursos \*\*

Las compañías que aplicarán este reglamento deben constituir un encargo fiduciario. Es un mandato para que una administradora de fondos reciba los recursos de los clientes que provienen de las promesas de compraventa.

#### ¿Hasta cuándo permanecen esos recursos en el encargo fiduciario?

Cuando el proyecto alcance el punto de equilibrio se entregarán al constructor; si no alcanza ese requisito se devuelve a los compradores.

#### ¿Qué es el punto de equilibrio?

Cumplir tres condiciones: Que el constructor tenga la propiedad del terreno  
Contar con las autorizaciones para desarrollar el proyecto  
Tener el presupuesto para desarrollar el proyecto

### Promesas de compraventa vigentes para viviendas que se entregarán en dos años \*\*\*

# de reservas	<b>30.000</b>	
Promedio actual de precio de mercado	<b>\$ 45.000</b>	por unidad de vivienda, que significa un valor total de las unidades de vivienda de millones.
	<b>\$ 1.350</b>	millones.
Valor de anticipos	<b>\$ 200 millones,</b>	aproximadamente

Fuentes: \* Superintendencia de Compañías, \*\* Asociación de Administradoras de Fondos y Fideicomisos del Ecuador, \*\*\* Jaime Rumbos, director de la Asociación de Promotores Inmobiliarios de Viviendas del Ecuador

EL UNIVERSO

**Figura 48- Reglamento para el funcionamiento de Compañías Inmobiliarias**  
(El Universo, 2014)

Debido a los requerimientos de los colaboradores de Inmosolucion, se hicieron modificaciones adicionales a los procesos que necesariamente se encontraban afectados por dicho reglamento, con el objetivo de que los mismos se adapten a la legislación vigente.



Se definió los criterios para modificar los subprocesos mediante la realización de talleres con los dueños de los subprocesos, en los cuales se definieron los cambios en las actividades ya existentes y las actividades adicionales para incluirse a los mismos.

Los subprocesos adicionales a mejorarse son:

- Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto.
- Diseño Definitivo, Aprobación y Legalización del Proyecto.

Los subprocesos mencionados se encuentran en el Anexo I.

### 3.5.4.1 Gestión Contable de Proveedores

De acuerdo al Análisis de Valor agregado, este es el subproceso que más problemas presenta a pesar de ser de apoyo, de acuerdo a la composición de actividades tenemos:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	124	42.6%
<b>P</b>	(3) Preparación	38	13.1%
<b>E</b>	(4) Espera	6	2.1%
<b>M</b>	(5) Movimiento	13	4.5%
<b>I</b>	(6) Control	105	36.1%
<b>A</b>	(7) Archivo	5	1.7%
<b>TOTAL</b>		291	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		124	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		42.61%	

**Tabla 12 – Composición de Actividades (Gestión Contable de Proveedores)**  
(Los autores, 2014)



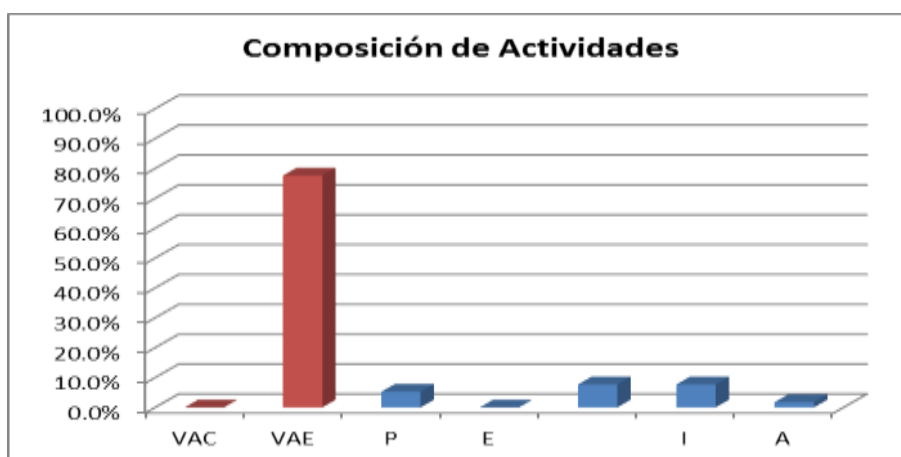
**Figura 49 - Composición de Actividades (Gestión Contable de Proveedores)**  
(Los autores, 2014)

Como se puede observar existen varias actividades de preparación, pero especialmente existen actividades de control pues tiene el 36.1% del total de las actividades del proceso.

Analizando los diagramas de flujo se determinó que existían demasiados controles, existían hasta 3 controles realizados por 3 colaboradores distintos a un mismo documento, por lo cual se redujo los controles innecesarios, además de reducir el grado de especialización vertical unificando los roles decisores y roles ejecutores de algunos colaboradores, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I. Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	222	77.6%
<b>P</b>	(3) Preparación	15	5.2%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.0%
	(5) Movimiento	22	7.7%
<b>I</b>	(6) Control	22	7.7%
<b>A</b>	(7) Archivo	5	1.7%
<b>TOTAL</b>		286	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		222	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		77.62%	

**Tabla 13- Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión Contable de Proveedores)**  
(Los autores, 2014)

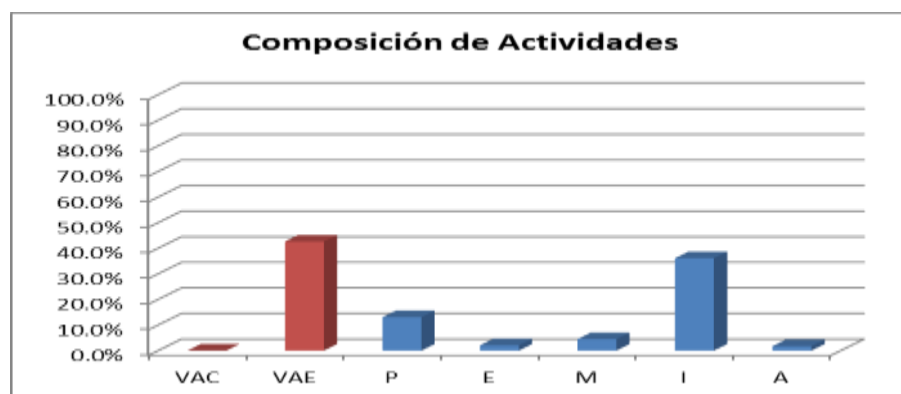


**Figura 50 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión Contable de Proveedores)**  
(Los autores, 2014)

### 3.5.4.2 Autorización de Avalúo

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	45	40.91%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	5	4.55%
<b>P</b>	(3) Preparación	0	0.00%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.00%
<b>M</b>	(5) Movimiento	30	27.27%
<b>I</b>	(6) Control	30	27.27%
<b>A</b>	(7) Archivo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		110	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		50	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		45.45%	

**Tabla 14 - Composición de Actividades (Autorización de Avalúo)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 51 - Composición de Actividades (Autorización de Avalúo)**  
(Los Autores, 2014)

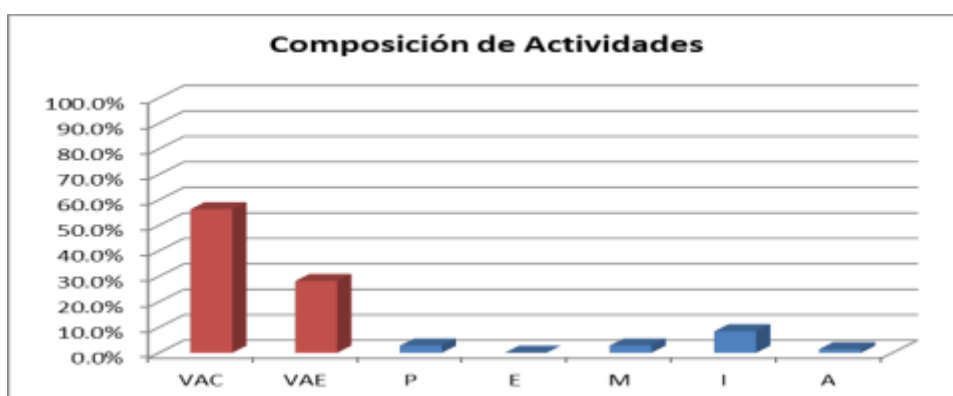
Como se puede observar existen varias actividades de procesamiento y control, ambas actividades tienen el 27,27% respectivamente.

Analizando los diagramas de flujo se determinó que no existe un correcto flujo de trabajo entre la aprobación del avalúo y la realización del mismo, por ello se combinó ambos procesos para reducir los movimientos e incluyendo actividades que aporten a la reducción de rechazos de las solicitudes de avalúos, se denominó a este proceso como Gestión de Avalúos, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I.

Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	125	48.08%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	75	28.85%
<b>P</b>	(3) Preparación	0	0.00%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.00%
<b>M</b>	(5) Movimiento	30	11.54%
<b>I</b>	(6) Control	30	11.54%
<b>A</b>	(7) Archivo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		260	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		200	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		77.92%	

**Tabla 15 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión de Avalúos)**  
(Autores, 2014)

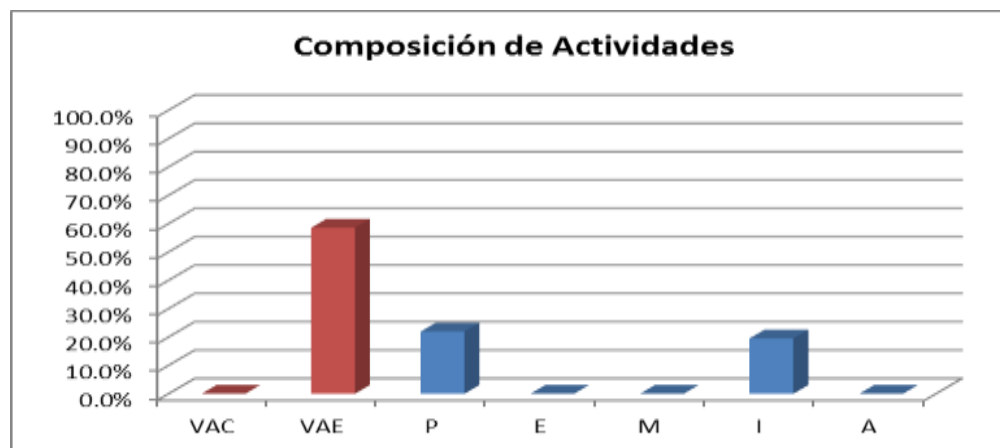


**Figura 52 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Gestión de Avalúos)**  
(Los Autores, 2014)

### 3.5.4.3 Inicio de Proyecto

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	480	58.54%
P	(3) Preparación	180	21.95%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	160	19.51%
A	(7) Archivo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		820	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		480	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		58.54%	

**Tabla 16 - Composición de Actividades (Inicio de Proyecto)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 53 - Composición de Actividades (Inicio de Proyecto)**  
(Los Autores, 2014)

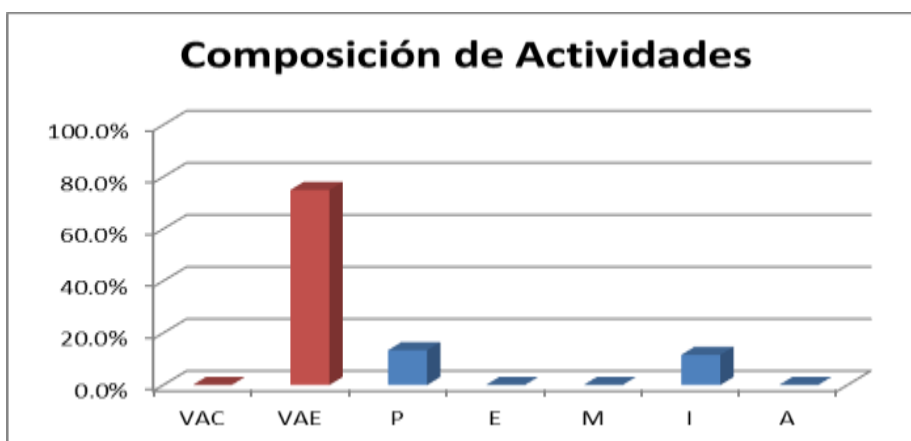
Como se puede observar el porcentaje de actividades de preparación es del 21.95% y las de control de 19.51%.

Analizando los diagramas de flujo se determinó que existe duplicidad de actividades, por lo cual se simplificó actividades para mejorar el flujo de trabajo. Adicional se determinó necesario formalizar la conformación del equipo del proyecto para que no existan confusiones y se fortalezca el compromiso de los colaboradores, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I.

Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	840	75.0%
P	(3) Preparación	150	13.4%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	130	11.6%
A	(7) Archivo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		1120	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		840	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		75.00%	

**Tabla 17- Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Inicio de Proceso)**  
(Los Autores, 2014)

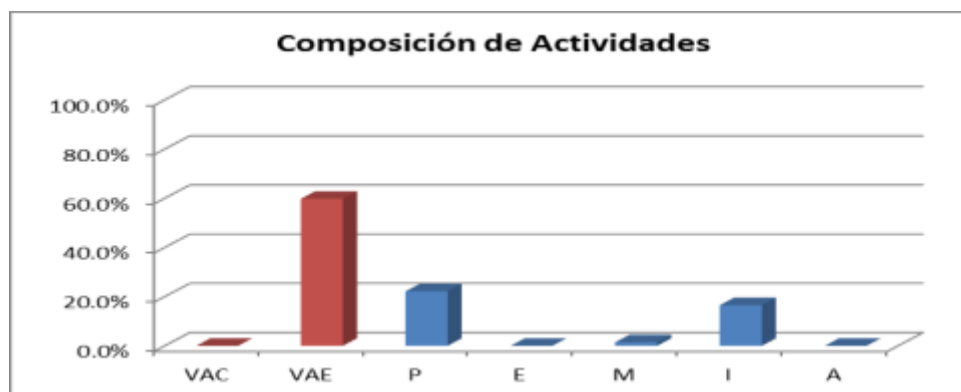


**Figura 54 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Inicio de Proceso)**  
(Los Autores, 2014)

#### 3.5.4.4 Calificación y evaluación de proveedores

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	415	59.8%
P	(3) Preparación	154	22.2%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	1.4%
I	(6) Control	115	16.6%
A	(7) Archivo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		694	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		415	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		59.80%	

**Tabla 18 – Composición de Actividades (Calificación y evaluación de proveedores)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 55 - Composición de Actividades (Calificación y evaluación de proveedores)**  
(Los Autores, 2014)

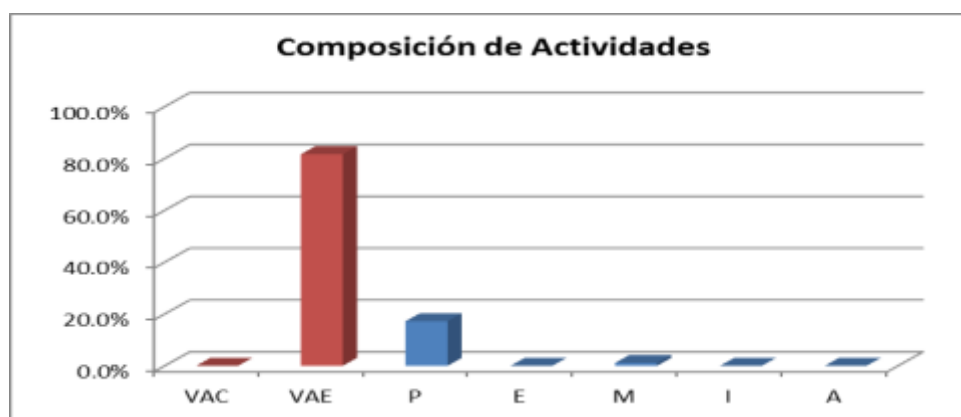
Como se puede observar el porcentaje de actividades de preparación es del 22.2% y las de control de 16.6%.

Analizando los diagramas de flujo se determinó que era necesario cambiar el orden de las actividades y en algunos casos diversificar, además de garantizar el correcto ingreso de proveedores para no causar problemas en otros procesos, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I.

Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	720	81.6%
<b>P</b>	(3) Preparación	152	17.2%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.0%
<b>M</b>	(5) Movimiento	10	1.1%
<b>I</b>	(6) Control	0	0.0%
<b>A</b>	(7) Archivo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		882	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		720	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		81.63%	

**Tabla 19 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Calificación y evaluación de proveedores)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 56 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Calificación y evaluación de proveedores)**  
(Los Autores, 2014)

### 3.5.4.5 Seguimiento a Trámites de Escrituras

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	285	25.22%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	455	40.27%
<b>P</b>	(3) Preparación	300	26.55%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.00%
<b>M</b>	(5) Movimiento	60	5.31%
<b>I</b>	(6) Control	30	2.65%
<b>A</b>	(7) Archivo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		1130	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		740	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		65.49%	

**Tabla 20 – Composición de Actividades (Seguimiento a Trámites de Escrituras)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 57 - Composición de Actividades (Seguimiento a Trámites de Escrituras)**  
(Los Autores, 2014)



Como se puede observar el porcentaje de actividades de preparación es del 26.55%, hay actividades de movimiento y control en menor porcentaje.

Analizando los diagramas de flujo y el análisis de capacidad instalada se determinó que era necesario re-direccionar actividades del Jefe Financiero al Contador general, pues este último también tiene los módulos de Venture activados y puede realizar esas actividades, dando más agilidad a la realización de las mismas.

Es importante que el cliente se encuentre al tanto del estado de sus escrituras para evitar incertidumbre y de esta manera agregar valor para el cliente, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I.

Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	<b>COMPOSICION DE ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>%</b>
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	495	32.14%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	665	43.18%
<b>P</b>	(3) Preparación	300	19.48%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.00%
<b>M</b>	(5) Movimiento	60	3.90%
<b>I</b>	(6) Control	20	1.30%
<b>A</b>	(7) Archivo	0	0.00%
<b>TOTAL</b>		1540	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		1160	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		75.32%	

**Tabla 21 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Seguimiento a Trámites de Escrituras)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 58 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Seguimiento a Trámites de Escrituras)**

(Los Autores, 2014)

### 3.5.4.6 Ventas

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	300	15.38%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	990	50.77%
P	(3) Preparación	240	12.31%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	360	18.46%
A	(7) Archivo	60	3.08%
<b>TOTAL</b>		1950	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		1290	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		66.15%	

**Tabla 22 - Composición de Actividades (Ventas)**

(Los Autores, 2014)



**Figura 59 - Composición de Actividades (Ventas)**

(Los Autores, 2014)

Como se puede observar el porcentaje de actividades de preparación es del 12.31%, hay actividades de control en 18.46%.

Analizando los diagramas de flujo se determinó que era necesario disminuir la cantidad de inspecciones, pues no todas eran necesarias, además haciendo énfasis en los requerimientos de los clientes internos también se modificó al proceso para que pueda adaptarse a la nueva ley emitida por la Superintendencia de Compañías a expuesta en la Figura 39.

Tomando en cuenta la ley se modificó el orden y las actividades para cumplir con los requerimientos de la misma en cuanto a los fideicomisos, el nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I. Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	420	18.10%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	1320	56.90%
P	(3) Preparación	240	10.34%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	100	4.31%
I	(6) Control	180	7.76%
A	(7) Archivo	60	2.59%
<b>TOTAL</b>		2320	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		1740	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		75.00%	

**Tabla 23 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Ventas)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 60 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Ventas)**  
(Los Autores, 2014)

### 3.5.4.7 Anticipo

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
<b>VAC</b>	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
<b>VAE</b>	(2) Valor agregado a la empresa	36	66.67%
<b>P</b>	(3) Preparación	0	0.0%
<b>E</b>	(4) Espera	0	0.0%
<b>M</b>	(5) Movimiento	10	18.52%
<b>I</b>	(6) Control	3	5.56%
<b>A</b>	(7) Archivo	5	9.26%
<b>TOTAL</b>		54	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		36	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		66.67%	

**Tabla 24 - Composición de Actividades (Anticipo)**

(Los Autores, 2014)



**Figura 61 - Composición de Actividades (Anticipo)**

(Los Autores, 2014)

Como se puede observar el porcentaje de actividades de movimiento es del 18.52%, hay actividades de control y archivo en menor porcentaje.

Analizando los diagramas de flujo se optó por reducir las actividades de movimiento y de control que no eran necesarias, variando el flujo de trabajo en una pequeña proporción. El nuevo flujo de proceso se encuentra en el Anexo I.

Tomadas las acciones correctivas se obtuvo los siguientes valores:

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	39	75.00%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	8	15.38%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	5	9.62%
<b>TOTAL</b>		52	100.0%
<b>TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)</b>		39	
<b>ÍNDICE DE VALOR (IVA)</b>		75.00%	

**Tabla 25 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Anticipo)**  
(Los Autores, 2014)



**Figura 62 - Composición de Actividades Subproceso Mejorado (Anticipo)**  
(Los Autores, 2014)

### 3.5.5 FASE CINCO

Una vez realizadas las mejoras necesarias para los procesos descritos en la fase anterior, es necesario evaluar el impacto de dichas mejoras. El objetivo de las mismas es aumentar el porcentaje de actividades que agregan valor, así como disminuir o eliminar aquellas actividades que no agregan valor, en algunos casos han variado además de la estructura sus nombres y numeración. Realizadas las mejoras a los subprocesos, se obtuvo los siguientes resultados:

A MEJORAR			MEJORADOS		
CÓDIGO	SUBPROCESO	AVA	CÓDIGO	SUBPROCESO	AVA
INMO-APY2-002-001	Gestión Contable de Proveedores	42.61%	INMO-APY2-002-001	Gestión Contable de Proveedores	77.62%
INMO-OPT4-001-001	Autorización de Avalúo	45.45%	INMO-OPT4-001-001	Gestión de Avalúos	77.92%
INMO-OPT4-001-002	Inspección de los Bienes Inmuebles	80%			
INMO-OPT1-001-001	Inicio de Proyecto	58.54%	INMO-OPT1-001-001	Inicio de Proyecto	75.00%
INMO-APY1-002-001	Calificación y evaluación de proveedores	59.80%	INMO-APY1-002-001	Calificación y evaluación de proveedores	81.63%
INMO-OPT3-004-002	Seguimiento a Trámites de Escrituras	65.49%	INMO-OPT3-004-002	Seguimiento a Trámites de Escrituras	75.32%
INMO-OPT3-002-001	Ventas	66.15%	INMO-OPT3-002-001	Ventas	75.00%

**Tabla 26 – Comparación AVA mejorados**  
(Los autores, 2014)

### 3.6 NUEVO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

INMOSOLUCION S.A. se encuentra en una etapa de transición, con un nuevo giro de negocio, de Constructora a Promotora Inmobiliaria, al momento cuenta con un direccionamiento estratégico, pero para cumplir los objetivos y propósitos planteados en esta nueva etapa, es necesario establecer una Misión y Visión con un nuevo enfoque.

Pensando en las necesidades actuales de la organización se elaboró una propuesta de Misión y Visión, la cual se espera que tenga una buena acogida.

#### 3.6.1.1 PROPUESTA DE MISIÓN:

Para elaborar la propuesta de Misión de la organización hay que tener en cuenta los elementos comunes y necesarios para establecer la misma, estos elementos son obtenidos e identificados gracias a la información brindada por los colaboradores de la empresa INMOSOLUCION S.A, y se encuentran en la siguiente tabla:

ELEMENTO	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>PRODUCTO O SERVICIO</b>	¿Cuáles son los principales productos o Servicios de la Empresa?	Construcción de Proyectos Inmobiliarios, la mayoría Conjuntos residenciales con gran rentabilidad, Administración y Arriendo de Bienes, así como la prestación del Servicio de Avalúos.
<b>MERCADOS</b>	¿Cuáles son los principales mercados de venta que tiene la empresa?	Las principales ciudades Quito, Guayaquil y Cuenca son los principales mercados de Inmosolucion, y el segmento de mercado es el medio – medio alto.
<b>INFRAESTRUCTURA Y TÉCNOLOGÍA</b>	¿Son de interés primordial en la empresa la Infraestructura y la Tecnología?	La empresa procura que la Infraestructura y la Tecnología estén ligadas a los productos y servicios de calidad.
<b>OBJETIVOS DE LA COMPAÑÍA</b>	¿Cuál es el objetivo principal de la Empresa?	Posicionarse en el Mercado como Promotora Inmobiliaria, ofreciendo productos y servicios de calidad y alta rentabilidad.
<b>FILOSOFÍA O VALORES ESENCIALES DE LA COMPAÑÍA</b>	¿Cuáles son los principales valores de la Empresa?	Seriedad, honestidad, lealtad, eficiencia, compromiso, responsabilidad social, profesionalismo, personal especializado, proactividad, trabajo en equipo.

<p><b>CONCEPTO QUE LA COMPAÑÍA TIENE DE SI MISMA</b></p>	<p>¿Cuál es la principal ventaja competitiva o de diferenciación que tiene la Empresa?</p>	<p>La principal ventaja competitiva que tiene Inmosolucion S.A. es la experiencia, confiabilidad y el posicionamiento en el mercado logrado como Constructora Inmobiliaria, en el años 2012 estaba ubicada en el puesto 12 en el ranking de Constructoras Inmobiliarias de Pichincha según la revista Ecos.</p>
<p><b>IMAGEN PÚBLICA</b></p>	<p>¿Cómo deseamos ser vistos por la Sociedad?</p>	<p>Inmosolucion es vista como una empresa con un buen posicionamiento en el mercado, seria, con una gran experiencia lograda por los años brindando un servicio de calidad, satisfaciendo así las necesidades de sus clientes, mostrando siempre en cada proyecto su profesionalismo, su ética, y su gran responsabilidad social, además cuenta con un socio con gran liquidez como es el ISSFA.</p>

**Tabla 27 - Elementos de la Misión**  
(Autores, 2014)



De la información obtenida en cada uno de los elementos utilizados, se propone la siguiente Misión para INMOSOLUCION S.A.

“PROMOVER, CONSTRUIR Y GESTIONAR PROYECTOS INMOBILIARIOS INNOVADORES Y VANGUARDISTAS, PARA SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES; DEMOSTRANDO RESPONSABILIDAD SOCIAL, ÉTICA Y TRANSPARENCIA, GENERANDO MAYOR RENTABILIDAD PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PATRIMONIO DEL ISSFA. ” (Autores, 2014).

### 3.6.1.2 PROPUESTA DE VISIÓN:

Al igual que en el establecimiento de la Misión de INMOSOLUCION S.A. se tomo en cuenta los elementos más comunes de la Visión, y estos fueron identificados y obtenidos por la infomacion brindada por el personal de la empresa, y se encuentran detallados en la siguiente tabla:

ELEMENTO	PREGUNTA	RESPUESTA
<b>DIMENSIÓN DE TIEMPO</b>	¿En qué tiempo se logrará alcanzar la idea planteada?	La idea planteada en la visión se cumplirá en un lapso de 5 años.
<b>INTEGRADORA</b>	¿Quiénes participaron en la consecución de la Visión?	Todo el personal de la Empresa Inmosolucion participó en el establecimiento de la Visión.
<b>AMPLIA Y DETALLADA</b>	¿Qué se desea alcanzar en un futuro?	Se desea alcanzar un posicionamiento en el Mercado Nacional como Empresa Promotora

		Inmobiliaria, de prestigio, confiabilidad y fidelidad por parte de nuestros clientes.
<b>POSITIVA, ALENTADORA, REALISTA Y CONSISTENTE</b>	¿Cómo se logrará alcanzar la Visión planteada?	Se identificará las necesidades específicas de nuestros clientes, las cuales se pretende satisfacer mediante el ofrecimiento de los productos y servicios con la más alta calidad, garantizando así su rentabilidad, y se pretende motivar y orientar al personal de la organización para alcanzar los objetivos empresariales de una manera eficaz.
<b>DEBE SER DIFUNDIDA INTERNA Y EXTERNAMENTE</b>	¿Cómo se difundirá la visión planteada?	La Visión se difundirá a todo el personal de la Empresa mediante talleres, así los empelados podrán difundir la información internamente y externamente las personas que mantengan contacto permanente con el cliente serán las encargadas de difundir la visión.

**Tabla 28 – Elementos de la Visión**  
(Los Autores, 2014)

Después de las respuestas otorgadas por parte del personal a cada uno de los elemetos se propone la siguiente visión para la empresa INMOSOLUCION S.A:

“INMOSOLUCION DESEA POSICIONARSE AL 2019 COMO EMPRESA PROMOTORA INMOBILIARIA DE GRAN PRESTIGIO A NIVEL NACIONAL. OFRECIENDO PRODUCTOS Y SERVICIOS INMOBILIARIOS DE CALIDAD Y RENTABILIDAD” (Autores, 2014).

Por el cambio de Constructora a Promotora Inmobiliaria y el cambio de Misión y Visión de la empresa la Cadena de Valor también va a sufrir una leve modificación para alinearse con los objetivos empresariales, se realizó la siguiente propuesta de Cadena de Valor:

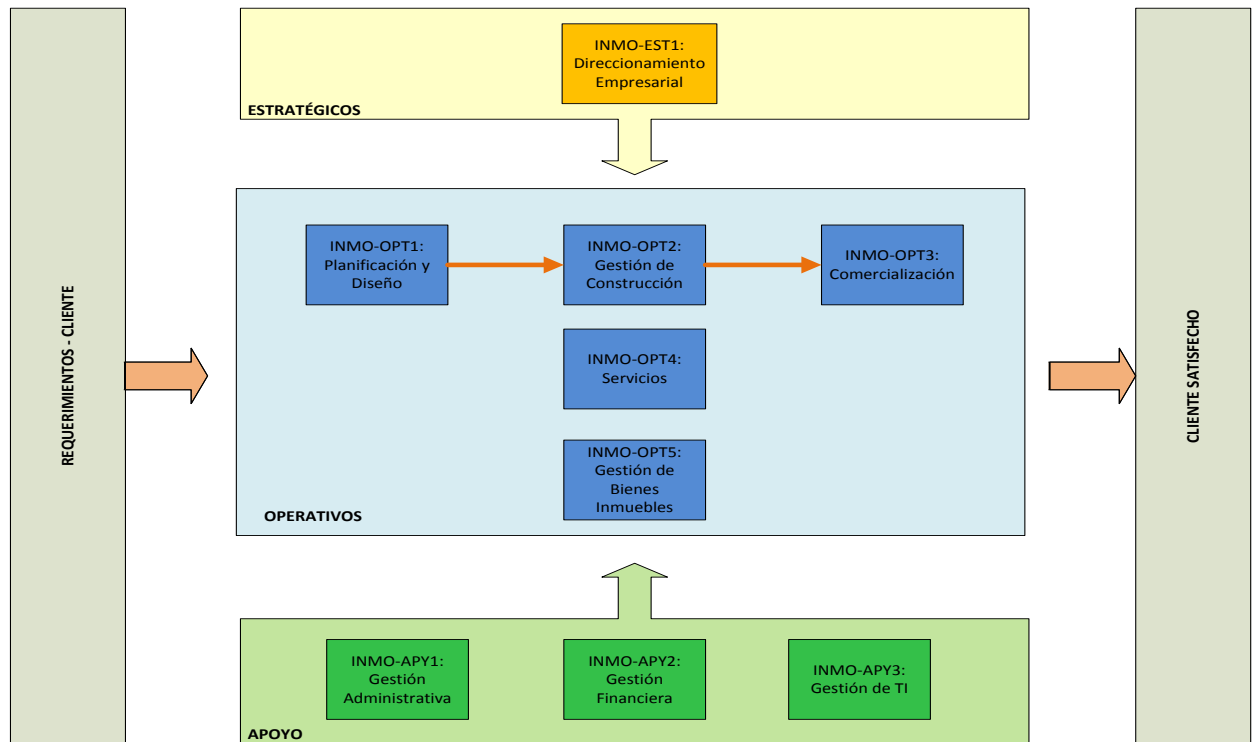


**Figura 63 - Propuesta de Cadena de Valor de la Empresa Inmosolucion S.A. (Autores, 2014)**

Al realizarse cambios en la cadena de valor y en el direccionamiento estratégico de la organización, para poder alinear los procesos de la organización con la misión, visión, y los objetivos empresariales es necesario redefinir el mapa de procesos.

Se diseña la propuesta del mapa de procesos después de identificar a los procesos estratégicos, productivos y de apoyo de la organización.

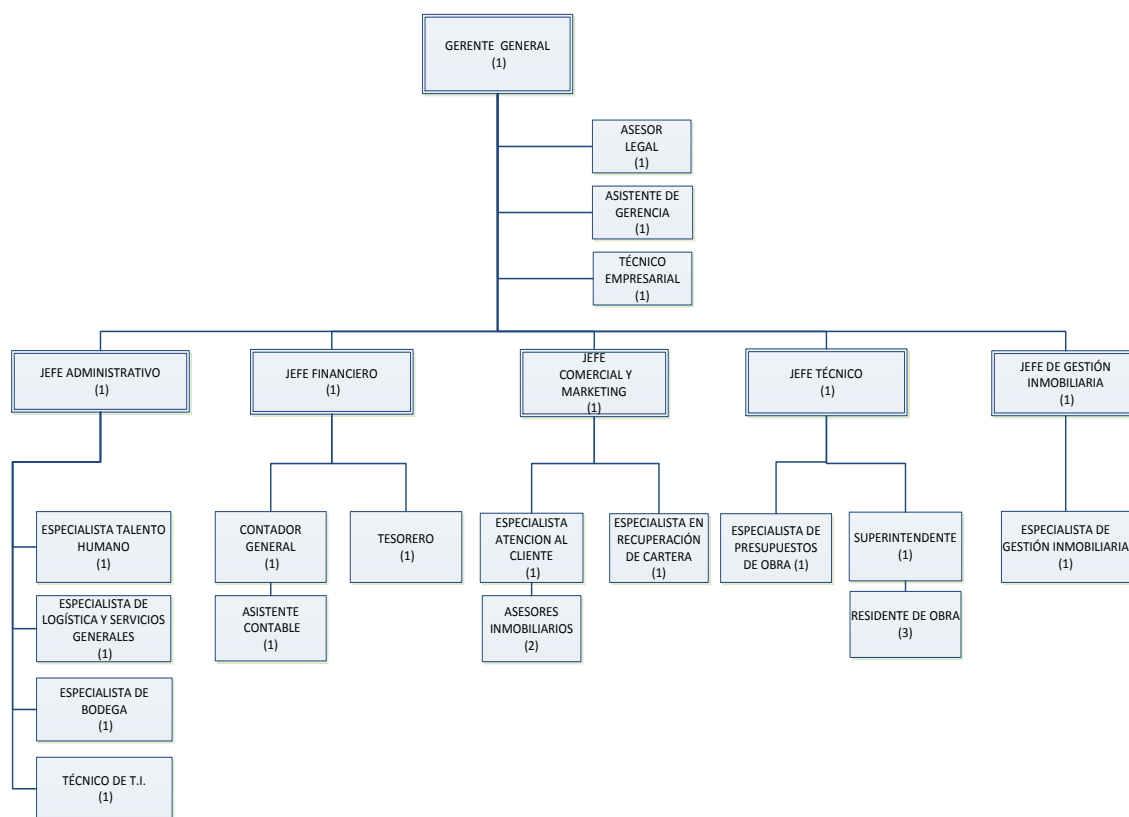
A continuación se presenta la propuesta del Mapa Estratégico:



**Figura 64- Propuesta de Mapa de Procesos de Inmosolucion S.A.**  
(Los Autores, 2014)

Dado que se realizó cambios en la cadena de valor y el mapa de procesos es necesario tener una nueva estructura organizacional, para que esta pueda alinearse a los requerimientos de los nuevos procesos.

A continuación se muestra la propuesta de Estructura Organizacional de Inmosolucion S.A:



**Figura 65 – Propuesta de Estructura Organizacional de Inmosolucion S.A**  
(Autores, 2014)

Por el cambio del giro de negocio de constructora a promotora inmobiliaria la empresa Inmosolucion debe realizar varios cambios, especialmente en los procesos operativos de la empresa. Para poder alcanzar las metas establecidas como promotora inmobiliaria es necesario el establecimiento de una propuesta de nuevos procesos (Anexo J) en los que se incluirá las actividades correspondientes para una adecuada gestión de bienes inmuebles, se tomó en cuenta para ello las entrevistas realizadas tanto a los colaboradores de Inmosolucion y al personal del ISSFA, la entrevistas se encuentran detalladas en el Anexo K.

Una promotora inmobiliaria debe tener un amplio portafolio de productos sin que sea necesario que la empresa construya todos los proyectos, lo que se pretende con esta propuesta de nuevos procesos (Anexo J) es diversificar los productos de la organización.

Como promotora inmobiliaria es fundamental contar con servicios como Venta, Marketing, Arriendo y Administración de Bienes Inmuebles, Avalúos, Análisis de Proyectos, como ventaja competitiva la empresa Inmosolución ha decidido seguir con la Construcción de proyectos, ya que la rentabilidad que esa actividad operativa deja a la organización no podría ser reemplazada por ninguna otra.

La empresa Inmosolución con varias bases como constructora inmobiliaria y la experiencia adquirida con los años de servicio, ya cumple con la mayoría de los servicios que realizan las empresas promotoras inmobiliarias, faltando solamente la parte de arriendo y administración de bienes inmuebles y la elaboración de avalúos especiales. A continuación se brinda mayor información acerca de la propuesta de nuevos procesos de Inmosolución S.A.

Dentro del Macroproceso Gestión de Bienes Inmuebles se encuentran tres Procesos: Gestión de Bienes Inmuebles, Gestión de Arrendamiento y Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles.

En el Proceso de Gestión de Bienes Inmuebles se obtiene los siguientes Subprocesos:

- Administración de Bienes Inmuebles.

Este Proceso deberá ser creado para que la empresa pueda realizar una adecuada administración de bienes inmuebles especialmente del ISSFA, se solicita un informe y se analiza el estado de los bienes, con el que se determinan las necesidades del mismo, y así se obtiene una lista de qué compañías se debe contratar para solucionar estas necesidades, ya sea de seguridad o mantenimiento, se emiten los planes de cobro de las compañías y se envían al Especialista de Recuperación de Cartera, también Inmosolución está encargada de realizar todos los pagos correspondientes de las propiedades administradas como el de servicios

básicos o impuestos municipales, informando periódicamente al Jefe de Gestión Inmobiliaria la administración realizada en el bien Inmueble.

- Gestión de Arrendamiento de Bienes Inmuebles

Inmosolucion analizará el Plan de Marketing del proyecto, verifica si son viables los proyectos de arrendamiento del bien y se comunica con el propietario, se analizan los potenciales arrendatarios, las mejores propuestas son seleccionadas y el comité técnico – económico de la organización decide cuál es la propuesta más rentable, se informa tanto al Jefe de Gestión Inmobiliaria como al propietario del bien, y se comunica con el arrendatario seleccionado, se realiza el contrato de arrendamiento del bien, se legaliza el mismo, y se solicita el depósito de garantía y porcentaje del arriendo por adelantado, cláusulas establecidas en el contrato previamente, el Especialista de Recuperación de Cartera envía informes mensualmente acerca de los pagos realizados por el arrendamiento del bien inmueble a Jefe de Gestión Inmobiliaria.

En el Proceso de Gestión de Arrendamiento se encuentra el subproceso Diseño de Planes de Arrendamiento, este proceso se da cuando Inmosolucion está interesada en arrendar un bien inmueble específico, se solicita la disponibilidad de arriendo del bien inmueble y el análisis técnico – legal del mismo, se elaboran varias propuestas de planes de arrendamiento y la Comisión Técnica – Económica determinará la viabilidad de los planes y seleccionará el más adecuado, emite un informe de la propuesta seleccionada y se la envía al departamento Comercial para iniciar las actividades correspondientes del proyecto de arrendamiento.

En el proceso de Gestión de Avalúos de bienes inmuebles se encuentra el subproceso Avalúo y Catastro de los Bienes Inmuebles Adjudicados, este proceso realizará los avalúos especiales de bienes que sean de interés para la

organización, se revisará las escrituras, si poseen certificados de gravámenes, el pago de los impuestos correspondientes, declaración de propiedad horizontal, y se elaborará un informe técnico – legal, si el bien inmueble es viable se definen las condiciones del avalúo y se realiza la inspección del mismo, se elabora un informe técnico – legal del avalúo y se lo envía a Jefe Comercial e ISSFA para futura toma de decisiones.

### **3.7 INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS**

Después de la realización del análisis de valor agregado, se establecieron indicadores de gestión para conocer el desempeño y mejorar la gestión de los procesos, en base a los objetivos planteados en cada proceso por el Gerente y los Jefes de Área de la empresa INMOSOLUCION S.A.

Para establecer los indicadores de gestión se tomó en cuenta el enfoque SMART:

- S = specific
- M = measurable
- A = actionable
- R = relevance
- T = timely

Y los siguientes aspectos:

- Nombre del Proceso: Indica el proceso correspondiente para el cual se estableció el indicador.
- Nombre: Indica el nombre del indicador.
- Definición: Es una breve explicación del propósito que cumplirá el indicador en un determinado proceso.



- Unidad de Medida: Indica la Unidad de Medida que se utilizará para la interpretación del indicador, como por ejemplo Unidad, Porcentaje, Tiempo, etc.
- Unidad Operacional: Indica la fórmula matemática utilizada en el cálculo del Indicador.
- Responsable: La persona responsable del proceso también será la encargada de evaluar e interpretar los resultados que genere el indicador.
- Meta: Indica la meta o el objetivo que se desea alcanzar al medir el proceso.
- Frecuencia de Revisión: Indica la periodicidad en la cual se calculará el indicador.

En base a lo expuesto con anterioridad se elaboró cada uno de los Indicadores de Gestión (Anexo H), a continuación se presenta un ejemplo en la Figura 66:

**MACROPROCESO:** Comercialización

**(INMO-OPT3)**

**PROCESO:** Cobranzas

**(INMO-OPT3-003)**

**SUBPROCESO:** Recuperación de Cartera

**(INMO-OPT3-003-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Recuperación de Cartera por Unidad de Negocio.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la eficacia que la empresa tiene al momento de recuperar o recaudar el dinero por los proyectos inmobiliarios vendidos. El tiempo establecido para el cobro de los bienes es de 30 días
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Recuperación Efectiva de Cartera}}{\text{Total de Cuentas por Cobrar superior a 30 días}} * 100$
<b>META:</b>	Establecer un índice mayor o igual al 80%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Recuperación de Cartera
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**Figura 66 – Ejemplo de Indicador de Gestión**

(Los Autores, 2014)

Los Indicadores de Gestión se encuentran agrupados por el tipo de macroproceso al cual corresponden y se los puede ver en el Anexo H.

Cabe recalcar que como es una propuesta de mejora no se tiene mediciones numéricas ya que los procesos aún no están implementados lo que se realizó fue un planteamiento de una gestión por procesos y darle las pautas y guías necesarias a la organización para que en el futuro la gerencia implemente la misma.

Aunque no se tiene resultados se puede realizar un análisis de los indicadores mediante a su clasificación Eficiencia y Eficacia.

## INDICADORES DE GESTIÓN O EFICIENCIA:

Estos indicadores valoran la eficiencia de los recursos utilizados en el proyecto en un tiempo establecido, es decir valoran el rendimiento o la productividad para obtener ciertos objetivos condicionados por presupuesto, calidad y tiempo como se muestra en la Tabla 29.

INDICADOR	FÓRMULA	META
ÍNDICE DE GASTOS	$\frac{\text{Gasto Real}}{\text{Presupuesto de Obra}}$	$\leq 1$
ÍNDICE DE VARIACIÓN DE TIEMPO DE CONSTRUCCIÓN	$\frac{\text{Tiempo total Ejecución de Obra}}{\text{Tiempo total planificado Ejecución de Obra}} \times 100$	85%
ÍNDICE DE RECURSOS UTILIZADOS	$\frac{\text{Total de Recursos Invertidos}}{\text{Total de Recursos Planificados}} \times 100$	80%

**Tabla 29 – Indicadores de Eficiencia**  
(Autores, 2014)

En la siguiente tabla se encuentran los indicadores más representativos de eficiencia, se tomaron en cuenta estos ya que se miden recursos importantes de la organización como son el dinero, el tiempo y los insumos necesarios para la planificación y ejecución de un proyecto.

En el indicador de índice de gastos se compara el presupuesto planificado en la realización de la obra y el gasto real de la ejecución de la misma, se mide si se cumple o no el presupuesto establecido, lo que se espera obtener cuando el proceso sea implementado es que el recurso de dinero utilizado en la ejecución de la obra sea menor o hasta igual al presupuesto establecido por eso tiene la meta de que el indicador sea  $\leq 1$ .

En el indicador de índice de variación de tiempo de construcción lo que se desea medir es el tiempo en el que se ejecuta una obra, para determinar si se cumple o no el tiempo planificado, se compara el tiempo real de ejecución con el tiempo planificado, gracias a los años de experiencia que Inmosolucion S.A tiene como constructora y al que en el tiempo planificado se toma en cuenta varios

imprevistos que se pueden presentar la meta de este indicador es que el tiempo establecido sea menor el en un porcentaje del 15% que el planificado.

En el indicador de índice de recursos utilizados lo que se desea medir es la verdadera utilización de los recursos en la ejecución de un proyecto para esto se compara los recursos utilizados con los recursos planificados, lo que se espera con la utilización de este indicador es reducir la cantidad de recursos utilizados en un 20% mediante la implementación de varias técnicas como tener una buena comunicación con bodega ya que muchas veces aunque hay material se realiza el pedido de materiales, o verificando la adecuada utilización de los recursos para la ejecución de la obra, o realizando bien los calculos de los insumos necesarios para evitar desperdicios, etc.

La información que da como resultado mediante el seguimiento de los indicadores o los resultados de los mismos, sirven como insumo para implementar estrategias, mejorar el know how de la empresa, y tomar decisiones en caso de que no se cumplan las metas establecidas de los indicadores.

## INDICADORES DE LOGRO O EFICACIA

Permiten la valoración de los cambios en las variables de la organización, son hechos concretos, se establecen mediante cada objetivo y se realiza una comparación de los objetivos formulados con los obtenidos, se detallan en la Tabla 30 con los Indicadores de Eficacia.

INDICADOR	FÓRMULA	META
CUMPLIMIENTO DE PROYECTOS	$\frac{\# \text{ de proyectos en Ejecución}}{\# \text{ de proyectos planificados}} \times 100$	100%
NUEVAS PROPUESTAS INMOBILIARIAS	$\frac{\# \text{ de nuevas propuestas aprobadas}}{\# \text{ de nuevas propuestas elaboradas}} \times 100$	≥ 85%

% DE CUMPLIMIENTO DEL PROYECTO EN EJECUCIÓN	$\frac{\% \text{ de cumplimiento del Proyecto en Ejecución}}{\% \text{ de cumplimiento del Proyecto en Ejecución planificado}}$	$\geq 80\%$
RECUPERACIÓN DE CARTERA POR UNIDAD DE NEGOCIO	$\frac{\text{Recuperación Efectiva de Cartera}}{\text{Total de cuentas por cobrar superior a 30 días}} \times 100$	$\geq 80\%$
COSTO / BENEFICIO	$B/C = \frac{\text{Valor actual de los Beneficios}}{\text{Valor actual de los costos}}$	$\geq 1$

**Tabla 30 – Indicadores de Eficacia**  
(Autores, 2014)

En la siguiente tabla se muestran los indicadores de eficacia más representativos de los procesos ya que sus resultados o el impacto de los mismos son muy importantes para el desempeño de las actividades de la organización.

El indicador del cumplimiento de proyectos muestra el porcentaje de proyectos planificados que se encuentran en ejecución, se realiza la comparación con el número de proyectos planificados, la meta establecida para este indicador es cumplir con la ejecución del 100% de los proyectos planificados anualmente, y se realizan las mediciones de este indicador para la toma de decisiones, implementar estrategias, analizar si hay inconvenientes que impidan alcanzar la meta establecida y solucionar estos inconvenientes.

El indicador de nuevas propuestas inmobiliarias es vital para las promotoras inmobiliarias ya que siempre deben estar en la busca de ideas nuevas, innovadoras y rentables de negocios, este indicador es medido en base a la comparación del número de nuevas propuestas de negocios inmobiliarios aprobadas y el número de propuestas elaboradas, la meta establecida de este indicador es que el porcentaje de propuestas inmobiliarias aprobadas sea mayor que el 85%, se estableció este indicador para que la gerencia con la colaboración del área técnica puedan realizar un seguimiento constante de este proceso y realizar modificaciones de ser necesario para obtener siempre la meta propuesta, además de la toma de decisiones y la implementación de acciones correctivas

como brindar capacitación del personal en caso de no obtener los resultados esperados.

El indicador de % de Cumplimiento del Proyecto en Ejecución muestra el % mensual de cumplimiento del proyecto en ejecución con relación al porcentaje planificado, en la planificación se toman en cuenta cualquier imprevisto que se pueda presentar por lo que la meta de este indicador es que el porcentaje sea mayor del 80%, es importante brindar el seguimiento adecuado a este proceso ya que el resultado que se obtendrá será de vital importancia, ya sea para tomar acciones correctivas en caso de no cumplir con la meta establecida como aumentar los recursos físicos, tecnológicos, humanos, etc. para alcanzar la meta establecida, o a su vez si se cumple la meta establecer pautas que permitan seguir mejorando este proceso y por ende su resultado.

El indicador de recuperación de cartera por unidad de negocio es muy importante para la organización ya que se busca medir la eficacia que la misma tiene para recuperar el dinero de los proyectos vendidos o arrendados, el plazo en el cual se medirá este indicador es de 30 días, la meta establecida es recuperar como mínimo el 80% de las cuentas por cobrar, cabe recalcar que la empresa ya tuvo serios problemas financieros por no poder recaudar fondos de administraciones pasadas, así que los resultados de este indicador ayudarán a la gerencia y al área financiera a tomar las acciones necesarias así como implantar varias estrategias para cumplir con la meta establecida, de ser necesario se contará con asesoría legal para cobrar las cuentas establecidas por este medio.

El Indicador de costo / beneficio es considerado importante ya que permite conocer el beneficio real que puede percibir la empresa si invierte en uno o varios proyectos determinados, además los resultados obtenidos serán utilizados para que se apruebe o no la ejecución del proyecto, lo que se busca obtener por medio de este indicador es información para tomar decisiones acertadas en aprobar y ejecutar o no varios proyectos, además realizar estudios de factibilidad para tener más clara la idea del negocio, ya que si no son realizados los proyectos la

información recaudada será valiosa para la toma de decisiones en caso de presentarse proyectos similares.

## **3.8 MANUAL DE PROCESOS**

### **3.8.1 DIAGRAMAS DE FLUJO CON NOTACIÓN BPMN**

Los diagramas de flujo elaborados con Notación BPMN mediante el Modeler del Aura Portal se encuentran detallados y agrupados según los macroprocesos en el Anexo B.

### **3.8.2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

En este formato se identifica el responsable de realizar cada una de las actividades del proceso, también el área en la que se las realiza, y una pequeña descripción detalla de cada actividad.

Todos los formatos de descripción de actividades se encuentran agrupados según los Macroprocesos en el Anexo C.

### **3.8.3 CARACTERIZACIÓN**

En el Formato de la Caracterización se detallan las actividades de cada proceso, las entradas y salidas del mismo, y lo más importante es la conexión de los mismos al identificar los proveedores y clientes internos o externos, que brindan los suministros y reciben los productos de los procesos.

Todos los Formatos de Caracterización de Procesos se encuentran agrupados según los Macroprocesos en el Anexo D.

### **3.8.4 DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**

Este es un formato más detallado que permite conocer completamente al proceso, indican el nombre del macroproceso, proceso y subproceso, el código, el responsable, el alcance del proceso al igual que en la caracterización se definen todas las actividades del proceso, los insumos y productos, los clientes internos y externos, incluye los recursos que se utilizarán en el proceso, físico, técnico, humano y financiero, si el proceso está o no bajo alguna norma específica como leyes, ordenanzas, etc. También se pueden apreciar el objetivo del proceso, indicadores, controles, y registros o anexos del mismo.

Los formatos de la descripción de procesos se encuentran agrupados en base a los macroprocesos en el Anexo E.

### **3.8.5 COSTO DEL PROCESO**

En este formato se definen las actividades realizadas en cada proceso, se indica la frecuencia, el costo, la duración en minutos, y los recursos utilizados en cada actividad, y el costo y tiempo total del proceso.

Los Formatos del Costo del Proceso se encuentran agrupados según los Macroprocesos en el Anexo F.

### **3.8.6 ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**

En este formato se indica el valor que cada actividad brinda al proceso, se clasifica cada actividad como agregadora de valor para el cliente o para la empresa, caso contrario se las coloca en actividades sin valor dentro del grupo de preparación, espera, movimiento o archivo, se incluye la frecuencia y el tiempo de cada actividad y al final se realiza un análisis y se determina por medio del Índice de Valor si el proceso es productivo o no para la organización, brindando la



posibilidad de rediseñar el proceso o de mejorarlo, se realizó la propuesta de Mejora de los procesos en base a este criterio.

Además se incluye todo el personal que brinda su participación en la elaboración de cada actividad, el tiempo total en el que realizan las mismas, que es el resultado de multiplicar la frecuencia, el volúmen y el tiempo unitario, y se obtiene la capacidad laboral de cada colaborador de la empresa en cada proceso, información que es útil para el análisis de carga laboral y toma de decisiones.

Estos formatos se encuentran agrupados según los Macroprocesos en el Anexo G.

### **3.8.7 INDICADORES DE GESTIÓN**

Para medir los resultados de cada proceso que están alineados con los objetivos de los mismos, se establece indicadores de Gestión.

Estos Indicadores de Gestión se encuentran agrupados dependiendo los Macroprocesos en el Anexo H.

## 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES

- Inmosolucion se encuentra en una etapa de transición, motivo por el cual existe gran incertidumbre entre los colaboradores de la empresa, pues no comprenden cual será el impacto de los cambios a realizarse.
- En el levantamiento de actividades se pudo detectar falta de claridad en algunos procesos, ya que no estaba delimitado el alcance de los mismos, por lo cual en ciertas ocasiones se encontraron colaboradores que realizaban las mismas actividades y en otras no había conexiones entre procesos.
- Los procesos relacionados con las actividades referentes a la construcción de proyectos, no presentaron problemas considerables, pues el personal técnico tiene bastante claro cuáles son las actividades a realizarse conforme a la planificación de los proyectos; sin embargo existen algunas dificultades en la planificación, principalmente en la integración de los equipos de trabajo y el empoderamiento del proyecto.
- De acuerdo a los diferentes talleres realizados con un integrante de cada área, se concluyó que existe mayor problema en la interacción entre los procesos de ventas y los financieros, pues no existe un correcto flujo de información entre ambos.
- Otra problemática señalada por el personal de Inmosolucion es la falta de seguimiento del trámite de las escrituras, presentándose continuamente reclamos de clientes por retraso en la entrega de la documentación legal de sus bienes inmuebles adquiridos.

- Mediante el análisis del Valor Agregado de los Procesos se encontraron 13 procesos, mismos que tenían un AVA menor al 75%, pues tenían gran cantidad de actividades sin valor agregado para la empresa, principalmente reiteradas actividades de control en su mayoría innecesarias.
  
- Como resultado del análisis del Valor Agregado de los procesos y en conjunto con lo indicado por los colaboradores entrevistados de Inmosolucion, se presentan las siguientes propuestas de mejora a los procesos de:
  - Gestión Contable de Proveedores

Fue el subproceso que más problemas presentó, especialmente por la cantidad de carga laboral que significa para el área financiera y por el inadecuado flujo de trabajo con el que cuenta, retrasando el registro y ejecución de pagos. Se propone:

    - a. Reducir las actividades de control pues el mismo file para pagos era revisado por más de 3 ocasiones por 3 colaboradores distintos.
    - b. Es preciso también se redujo el grado de especialización vertical, pues en este caso las autorizaciones de pago también las puede realizar el Contador en lugar del Jefe Financiero.
  
  - Autorización de Avalúo

En este proceso no había un correcto flujo de las actividades a realizarse.

    - a. Se sugiere actividades que aporten para reducir el número de solicitudes de avalúos rechazadas, para esto la asistente de gerencia asesorará a los clientes para la realización de la Solicitud de Avalúos.

- Inicio de Proyecto

Se pudo identificar duplicidad de actividades en el proceso.

- a. Es necesario que cuando se conforme el Equipo de Proyecto se formalice las responsabilidades que tienen cada uno de ellos, para que no exista confusiones dentro de sus funciones y responsabilidades, para que de esta forma se pueda agilizar el trabajo.

- Calificación y Evaluación de proveedores

Se pudo identificar algunas actividades de preparación, sin embargo no aportaban al proceso.

- a. Se determinó que es importante que desde el principio se haga de forma correcta el ingreso de los proveedores, el control lo realizará el Jefe Administrativo, para que el proceso no tenga dificultades luego y como consecuencia afecte a los cronogramas de los proyectos.

- Seguimiento a Trámites de Escrituras

Este es un subproceso bastante sensible pues se depende de un abogado externo, lo que dificulta realizar un seguimiento adecuado:

- a. Se propone que el Especialista Comercial y de Servicio al Cliente sea el responsable de realizar el seguimiento al abogado externo acerca de las escrituras, una vez obtenida las mismas debe entregar al Contador General los debidos respaldos para que este realice la reposición de gastos.

- Ventas

Este es un subproceso se identificaron controles innecesarios, adicional a esto fue necesario adaptarlo a lo requerido por la nueva legislación:

- a. Con lo cual el monto de la preventa y la copia de la promesa de venta se deben enviar a la fiducia.

- Debido al Reglamento de Fideicomisos para el funcionamiento de Compañías Inmobiliarias emitida por la Superintendencia de Compañías, los procesos que se deben adaptar al mismo son los de planificación de proyectos y ventas, requisito que se consideró para la realización de las mejoras en los procesos.
- El seguimiento de los indicadores propuestos, permitirá controlar y visualizar qué está sucediendo con los procesos ejecutados en Inmosolucion, lo cual facilitará la aplicación y desarrollo de mejoras en base a los resultados generados por los mismos.
- Mediante la identificación de los procesos de la empresa, se podrá definir y estandarizar actividades con lo cual se obtendrá mayor visión y entendimiento sobre lo que realmente se realiza, adicional los colaboradores pueden saber con claridad cuáles son sus actividades y responsabilidades, en el diseño se utilizó la notación BPMN, buscando facilitar la comprensión y análisis de los mismos.
- El cambio de una empresa constructora inmobiliaria a promotora inmobiliaria, exige un cambio en la cadena de valor, mapa de procesos, y estructura organizacional, se consideró las características del negocio que una promotora inmobiliaria exige para además de la construcción ofrecer más servicios y tener una mayor cartera de productos.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Implementar el presente proyecto, mismo que fue realizado en beneficio de Inmosolucion, que servirá de guía de gestión empresarial y para el mejoramiento de sus actividades.
- Recurrir a herramientas de administración, como es la gestión por procesos; con lo cual se logrará gestionar integralmente cada una de las actividades que la empresa realiza, logrando la satisfacción de los clientes y como consecuencia el crecimiento organizacional.
- Realizar el análisis de valor agregado (AVA), para identificar los procesos que realmente causan impacto en la satisfacción del cliente y eliminar aquellos implican esfuerzos innecesarios, desconcentración, confusión y pérdida de recursos.
- Difundir en toda la empresa los beneficios de trabajar mediante gestión por procesos, identificando los procesos, responsables, actividades, así como el objetivo que se busca con cada uno de ellos, para reducir la resistencia al cambio.
- Reorganizar las actividades de las áreas de la empresa, pues, según el estudio de capacidad instalada la mayoría de los colaboradores de las áreas administrativas tienen un porcentaje de ocupación menor al 50%, mientras que el personal del área técnica tienen un porcentaje de ocupación superior al 90%.
- Realizar seguimiento continuo de los trámites de escrituras y mantener informados a los clientes del avance de los mismos, para brindar mejor servicio a los mismos.

- Fortalecer las comunicaciones entre los distintos proyectos con la empresa, para mejorar los tiempos de respuesta ante los requerimientos de los clientes y problemas ocurridos en los mismos.
- Efectuar un estudio de cargos y funciones para determinar los perfiles de los nuevos colaboradores de la empresa conforme al nuevo direccionamiento del negocio.

## REFERENCIAS

- Aura Portal. (7 de mayo de 2013). *GUÍA BPM MODELER*. Recuperado el 21 de enero de 2014, de GUÍA BPM MODELER: [www.auraportal.com](http://www.auraportal.com)
- Cadena, J. (2010). *GESTIÓN DE PROCESOS*. QUITO: Diapositivas.
- Chang, R. (2011). *Mejora Continua de Procesos*. Buenos Aires: Ediciones Granica S. A.
- Chang, R. (2011). *MEJORA CONTINUA DE PROCESOS*. Buenos Aires: Ediciones GRANICA.
- Díaz, L. F. (2005). *Análisis y Planeamiento con aplicaciones a la organización policial*. San José: EUNED.
- El Universo. (9 de enero de 2014). *El Universo*. Recuperado el 6 de julio de 2014, de El Universo:  
<http://www.eluniverso.com/print/noticias/2014/01/09/nota/2005461/nuevas-reglas-inmobiliarias-que-manegan-recursos-sus-clientes>
- Fernández, M. (2003). *EL CONTROL, FUNDAMENTO DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y LA CALIDAD TOTAL*. Madrid: ESIC.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Mexico: Pearson Educación.
- Frank, G., Chua, R., & De Feo, J. (2007). *Método Juran. Análisis y Planeación de la Calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Fred, D. (2008). *Conceptos de Administración Estratégica*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamérica S. A.
- Freud, J., Rucker, B., & Hitpass, B. (2012). *BPMN 2.0 MANUAL DE REFERENCIA Y GUÍA PRÁCTICA*. Santiago de Chile: Hispana.
- Gómez, J. (1999). *SISTEMAS ADMINISTRATIVOS ESTRUCTURAS Y PROCESOS*. Buenos Aires: Ediciones Macchi.
- Gryna, F., & Chua, R. (2007). *MÉTODO JURAN ANÁLISIS Y PLANEACIÓN DE LA CALIDAD*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Harrington, H. (1993). *MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE LA EMPRESA*. Bogotá: McGraw-Hill.

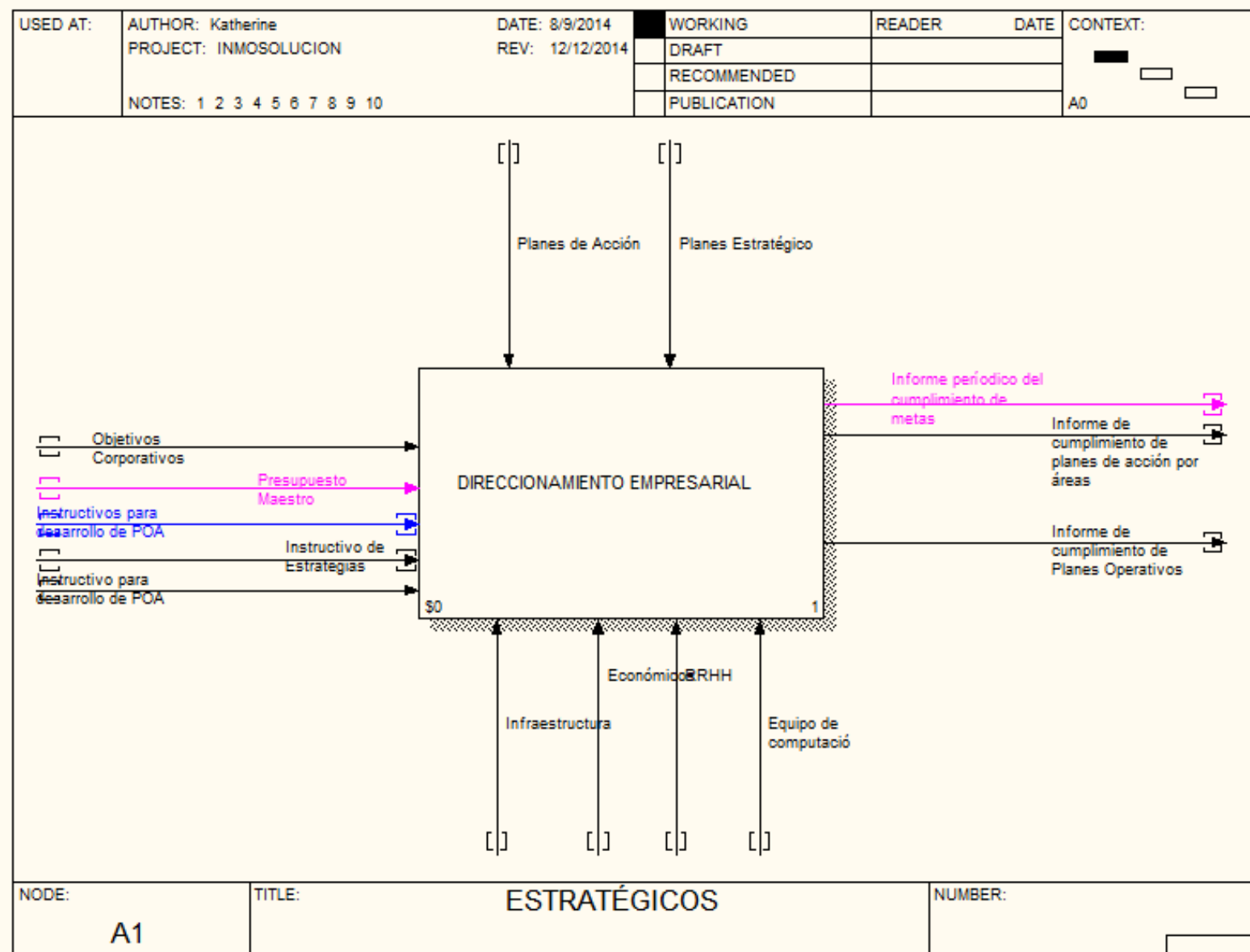


- Harrington, J. (1997). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá: McGraw-Hill Interamericana, S. A.
- Hitpass, B. (2010). *BPM: BUSINESS PROCESS MANAGEMENT FUNDAMENTOS Y CONCEPTOS DE IMPLEMENTACIÓN*. Santiago de Chile: Editorial Hispana.
- Hitt, M., Ireland, D., & Hoskiss, R. (2008). *Administración Estratégica: Competitividad Y Globalización. Conceptos y Casos*. Mexico: Cengage Learning.
- Hofacker, A. (2008). *Rapid lean construction - quality rating model*. Manchester: s.n.
- Koskela, L. (1992). *Application of the new production philosophy to construction*. Finland: VTT Building Technology.
- Laínez, A., & Bellostas, A. (1995). La planificación y gestión estratégica en grupos multinacionales. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 501-534.
- Mejía, B. (2000). *GERENCIA DE PROCESOS DE UNA EMPRESA*. Bogotá: Eco ediciones.
- Mejía, B. (2006). *GERENCIA DE PROCESOS*. Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.
- Mintzberg, H., Quinn, J. B., & Voyer, J. (1997). *EL PROCESO ESTRATÉGICO, PROCESOS, CONTEXTOS Y CASOS*. Mexico: Prentice Hall.
- Miranda, J. (2005). *GESTIÓN DE PROYECTOS*. Bogotá: MM editores.
- Pais Curto, J. R. (2013). *BPM (Business Process Management): Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresa orientada a procesos*. Mexico: BPMteca.com.
- Pérez, J. A. (2010). *GESTIÓN POR PROCESOS*. Madrid: ESIC Editorial.
- Porter, M. (1998). *Ventaja Competitiva*. México: Compañía Editorial Continental S. A.
- Salgueiro, A. (2001). *INDICADORES DE GESTIÓN Y CUADRO DE MANDO*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Thompson, A., & Strickland, A. (2012). *Administración Estratégica*. México: McGraw-Hil.
- Tuya, J., Ramos, I., & Dolado, J. (2007). *Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería del software*. Madrid: Netbiblo.

- Van Dalen, D., & Meyer, W. (1996). *Manual de la Técnica de la Investigación Educativa*. Madrid: Paidós Ibérica Ediciones S. A.

**ANEXOS**

**ANEXO A – DIAGRAMACIÓN IDEF 0**



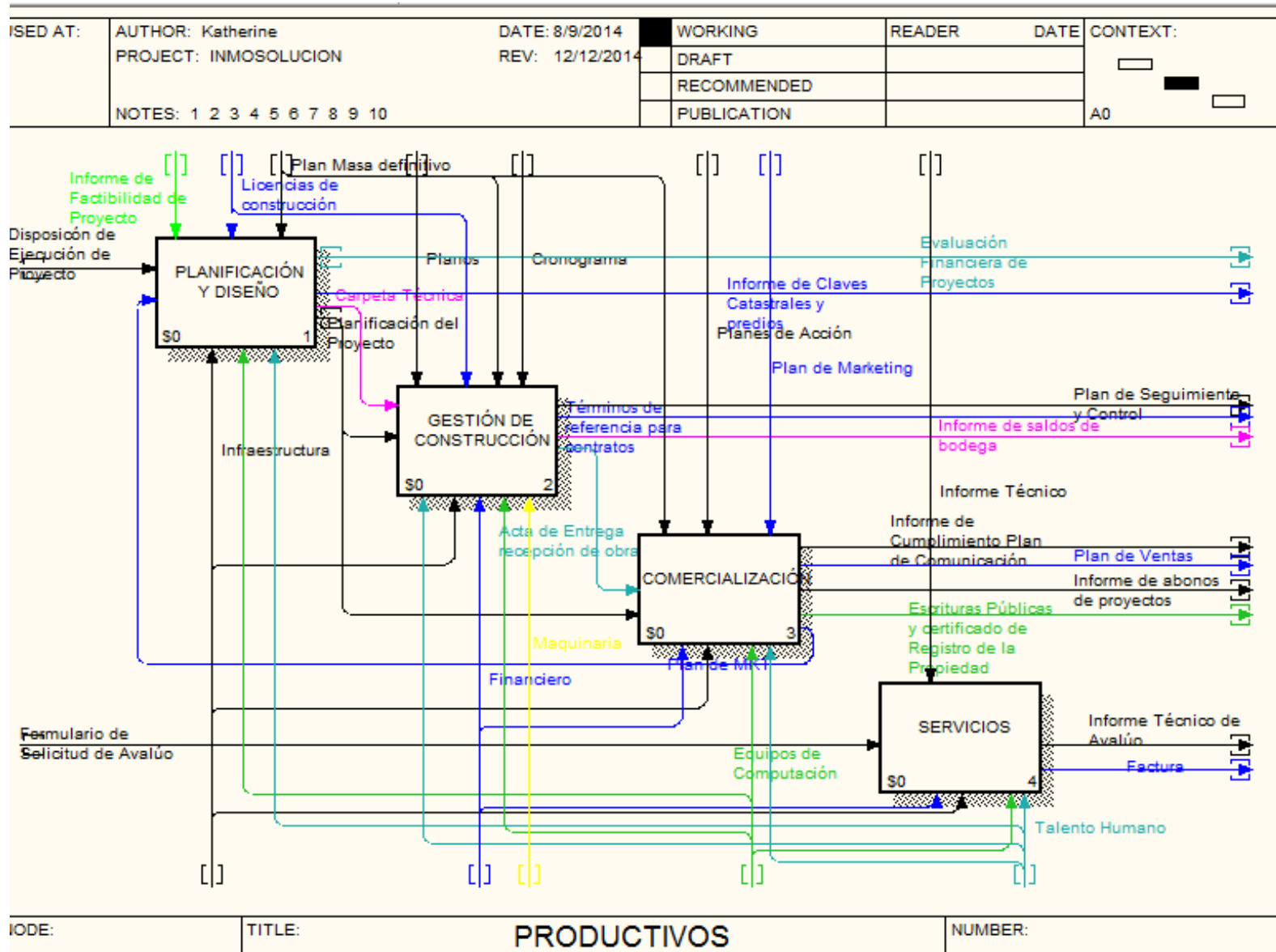
NODE:

A1

TITLE:

ESTRATÉGICOS

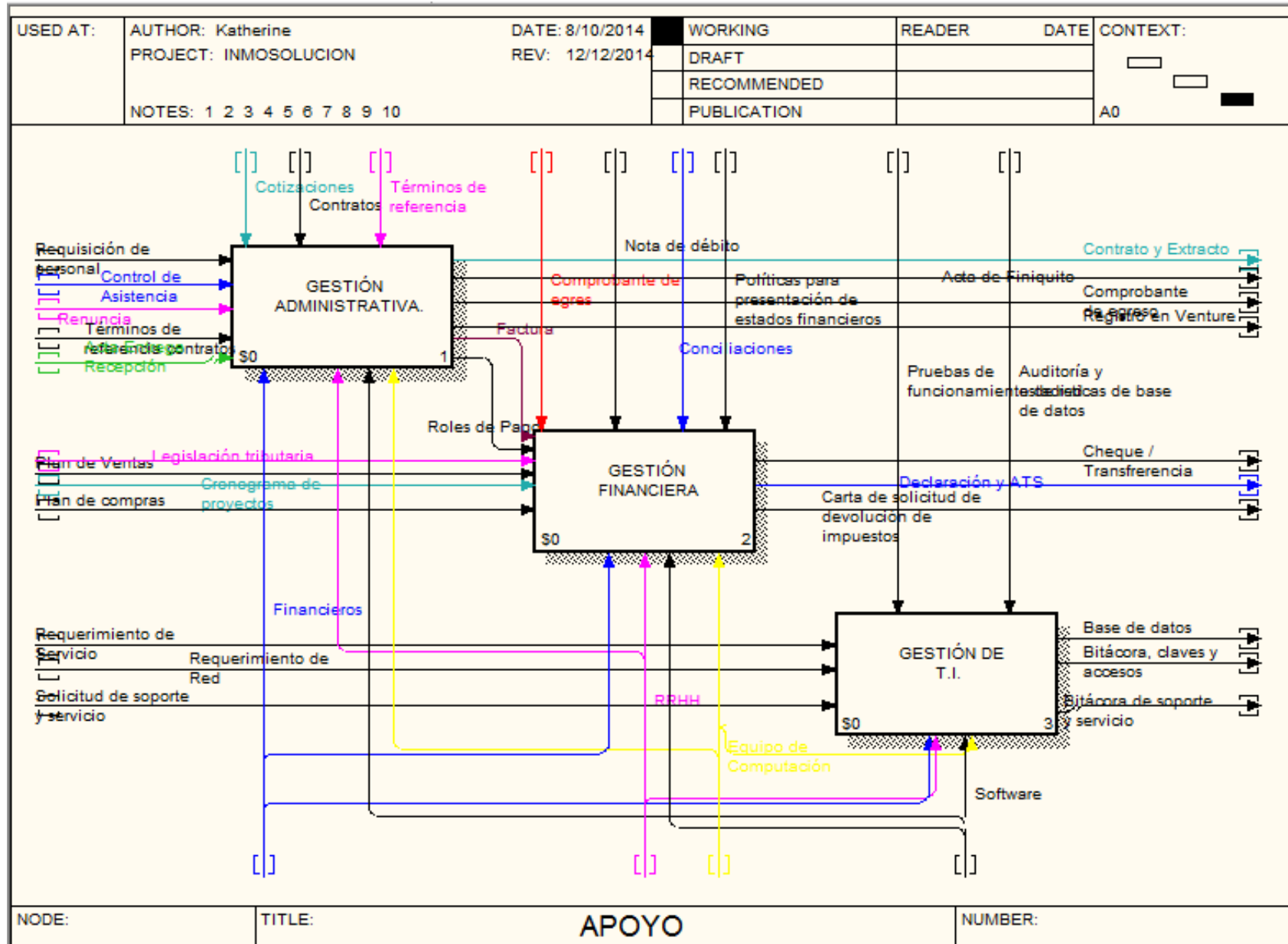
NUMBER:



IODE:

TITLE: **PRODUCTIVOS**

NUMBER:



NODE:

TITLE: **APOYO**

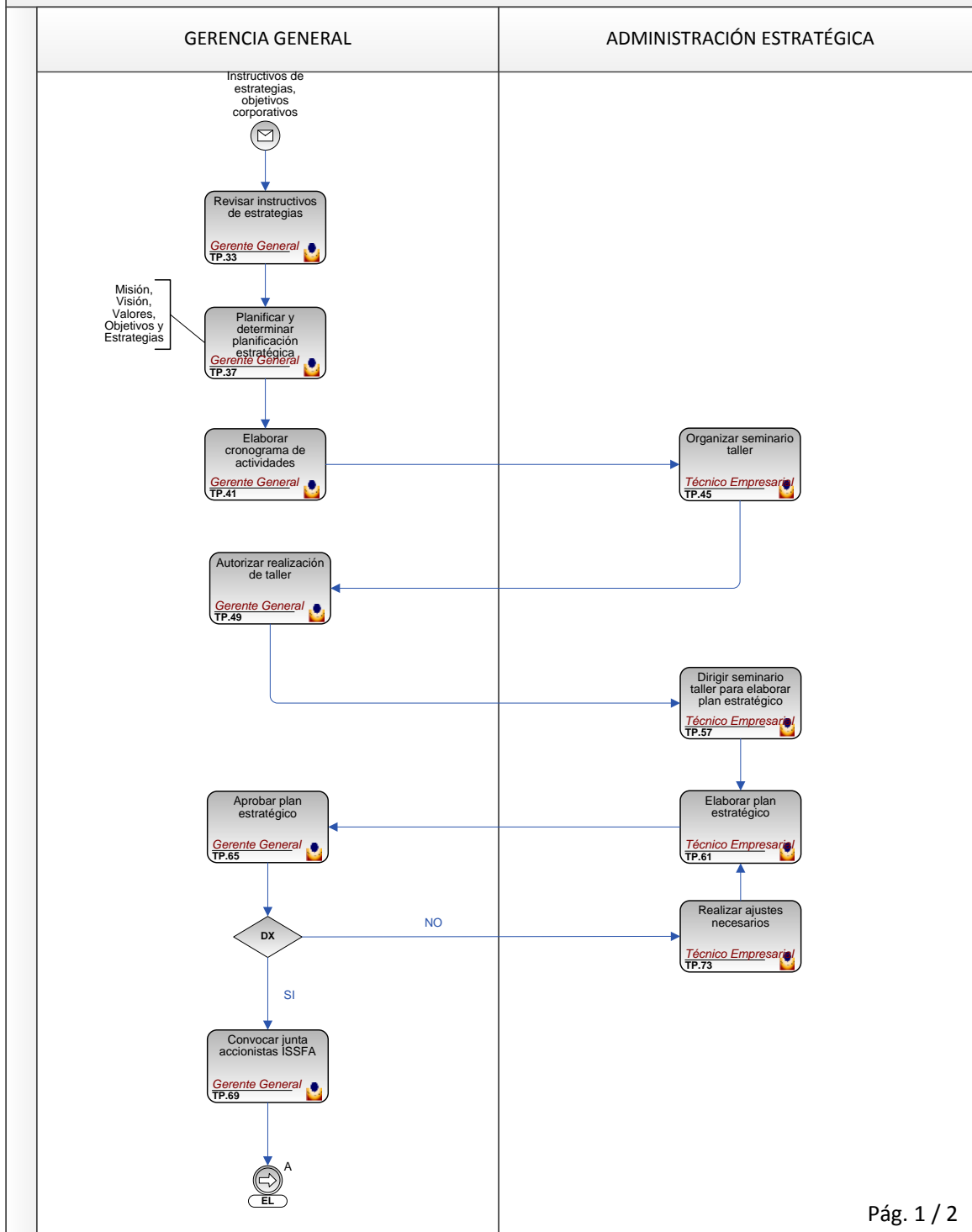
NUMBER:

**ANEXO B – DIAGRAMAS DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.**



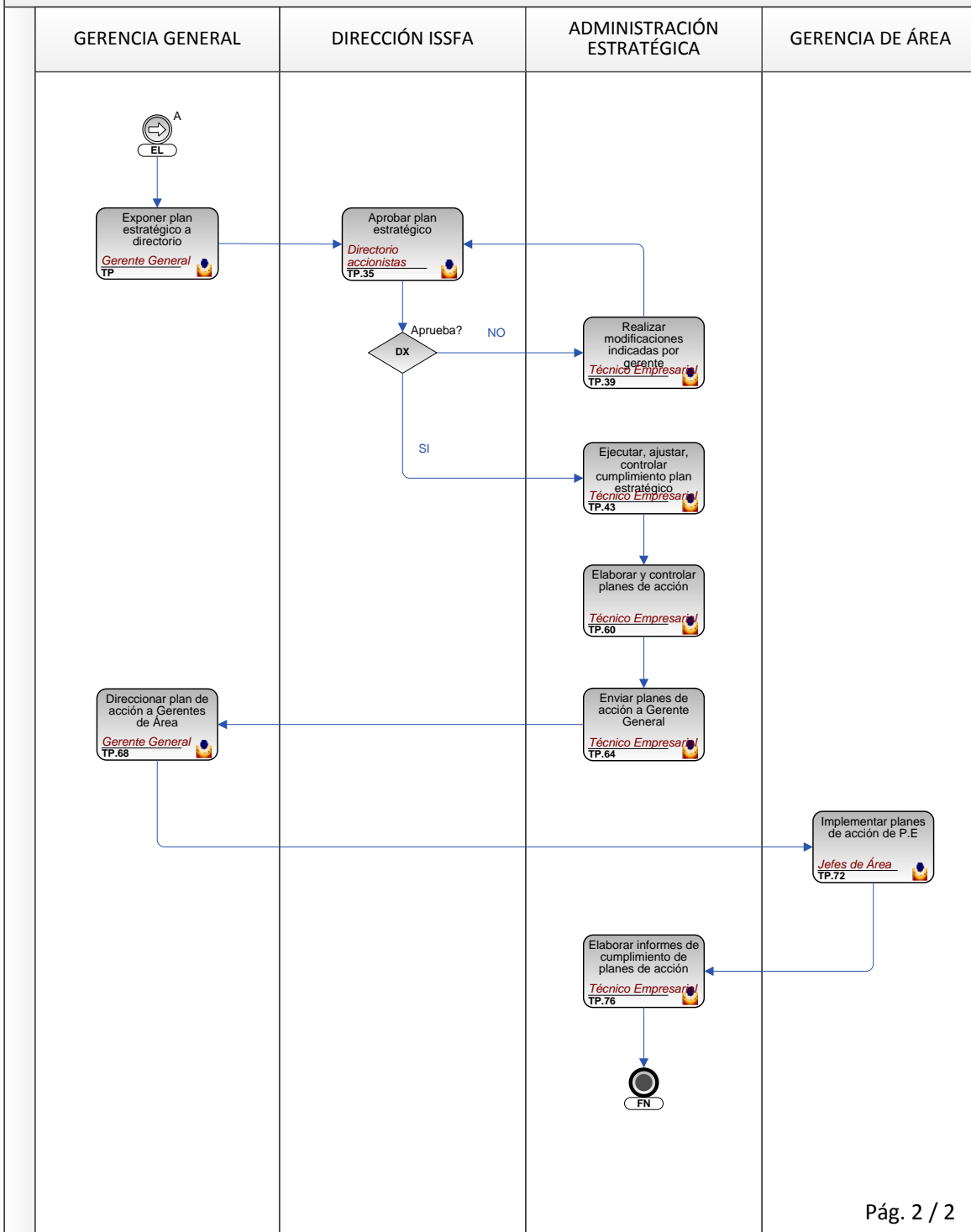
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
 Código: INMO-EST1-001-001



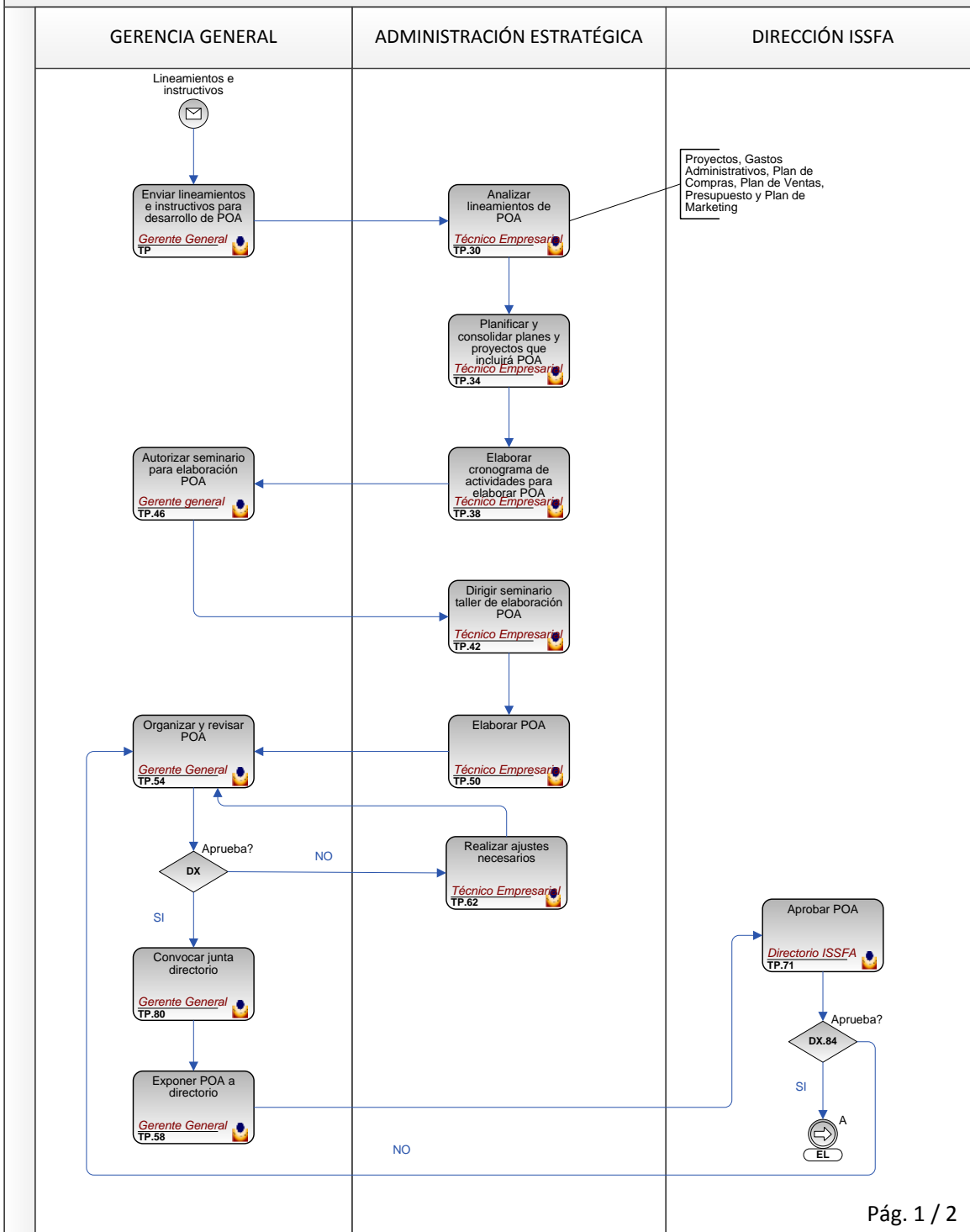
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA  
 Código: INMO-EST1-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN OPERATIVA  
 Código: INMO-EST1-001-002

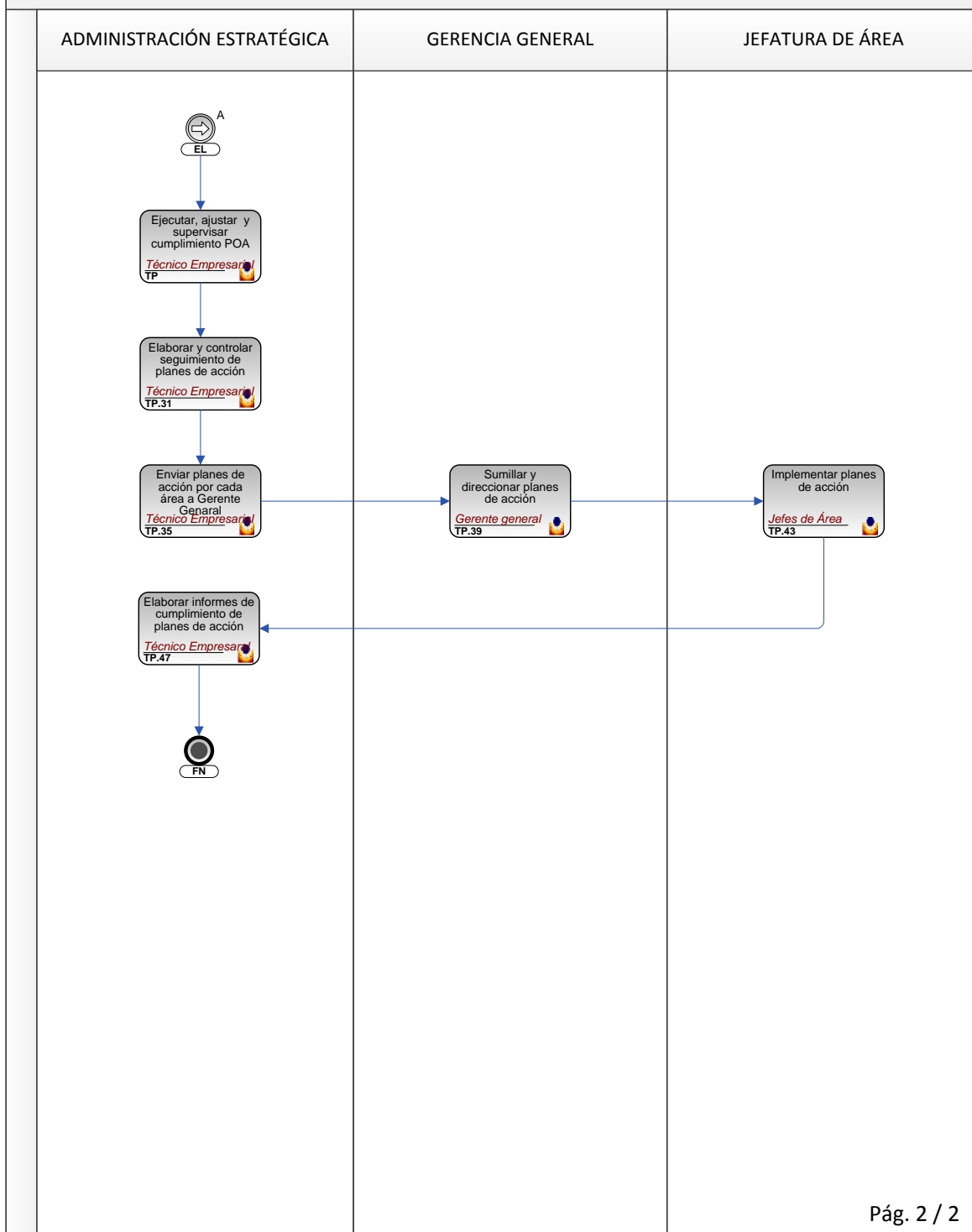


Proyectos, Gastos Administrativos, Plan de Compras, Plan de Ventas, Presupuesto y Plan de Marketing

NO

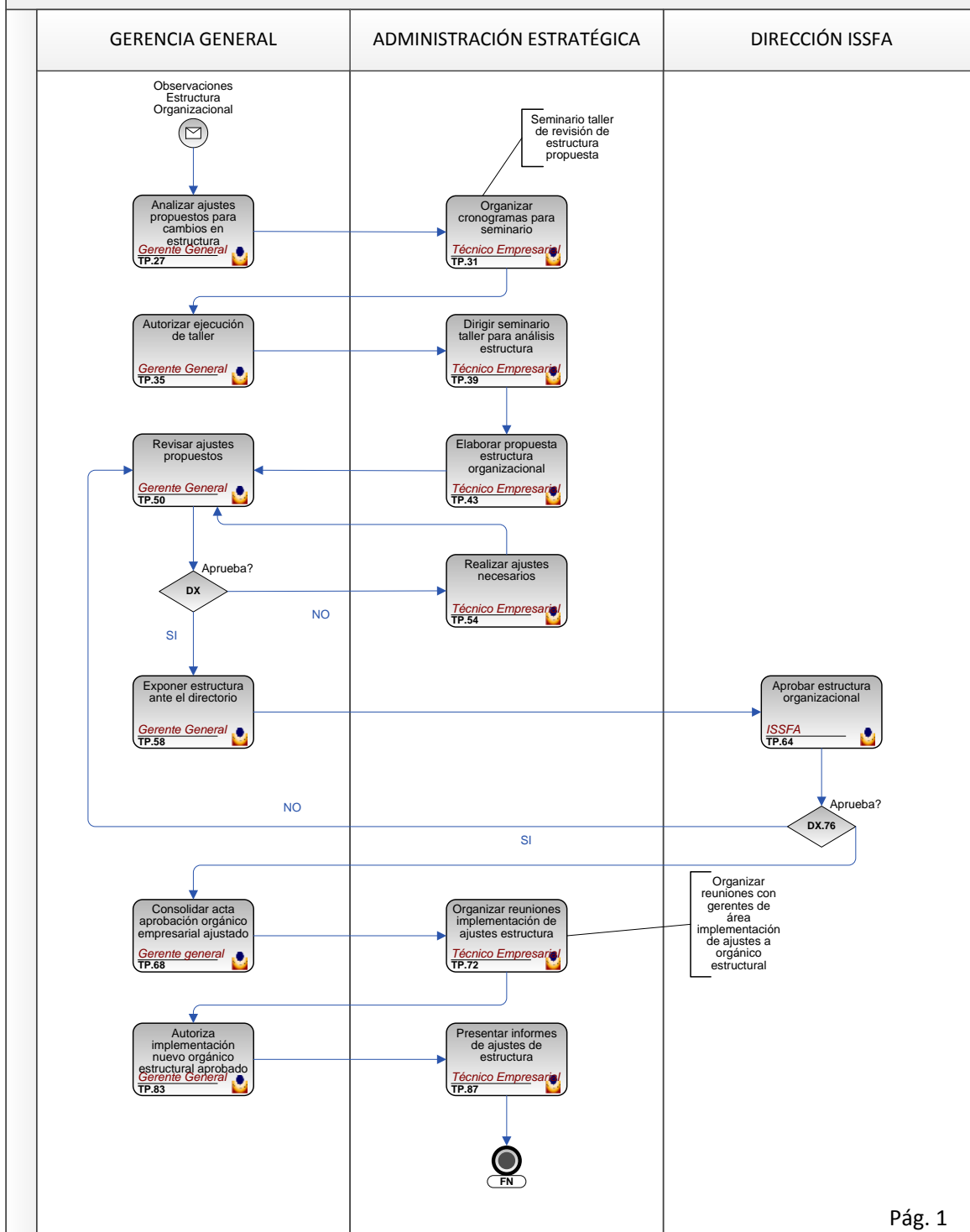
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN OPERATIVA  
 Código: INMO-EST1-001-002



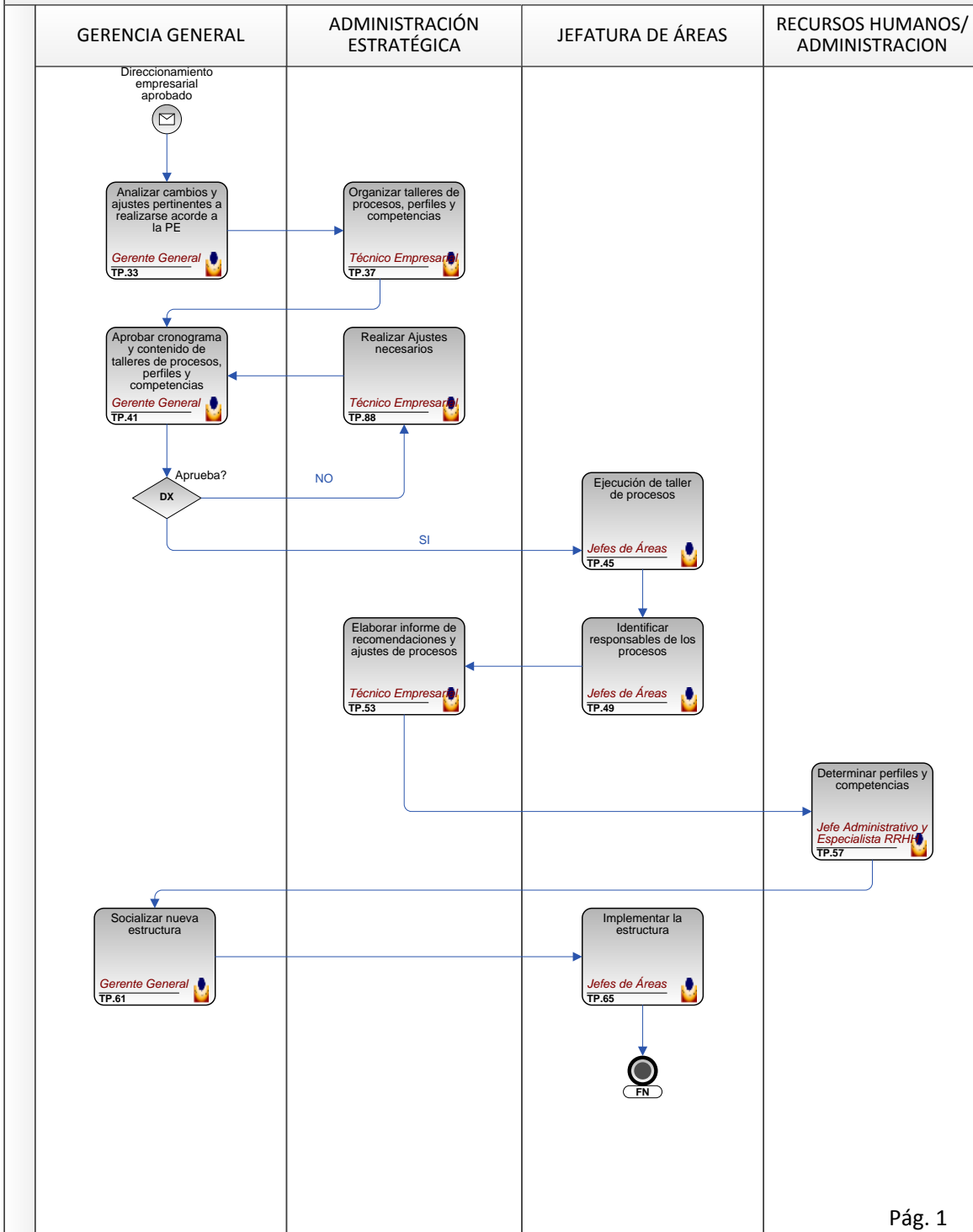
## INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
 Código: INMO-EST1-001-003



# INMOSOLUCION S.A.

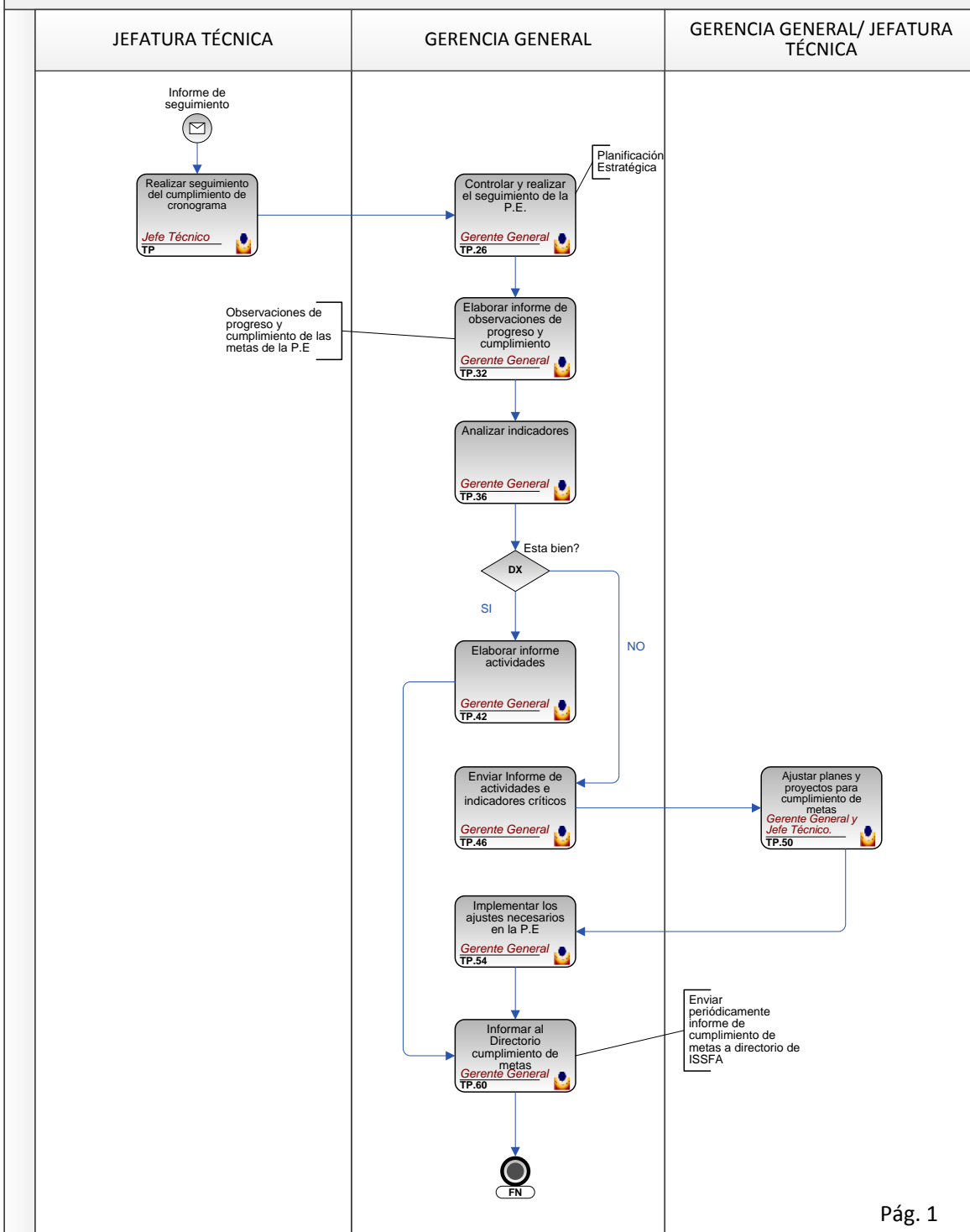
Proceso: GESTIÓN EMPRESARIAL  
 Subproceso: IMPLANTACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
 Código: INMO-EST1-001-004



# INMOSOLUCION S.A.

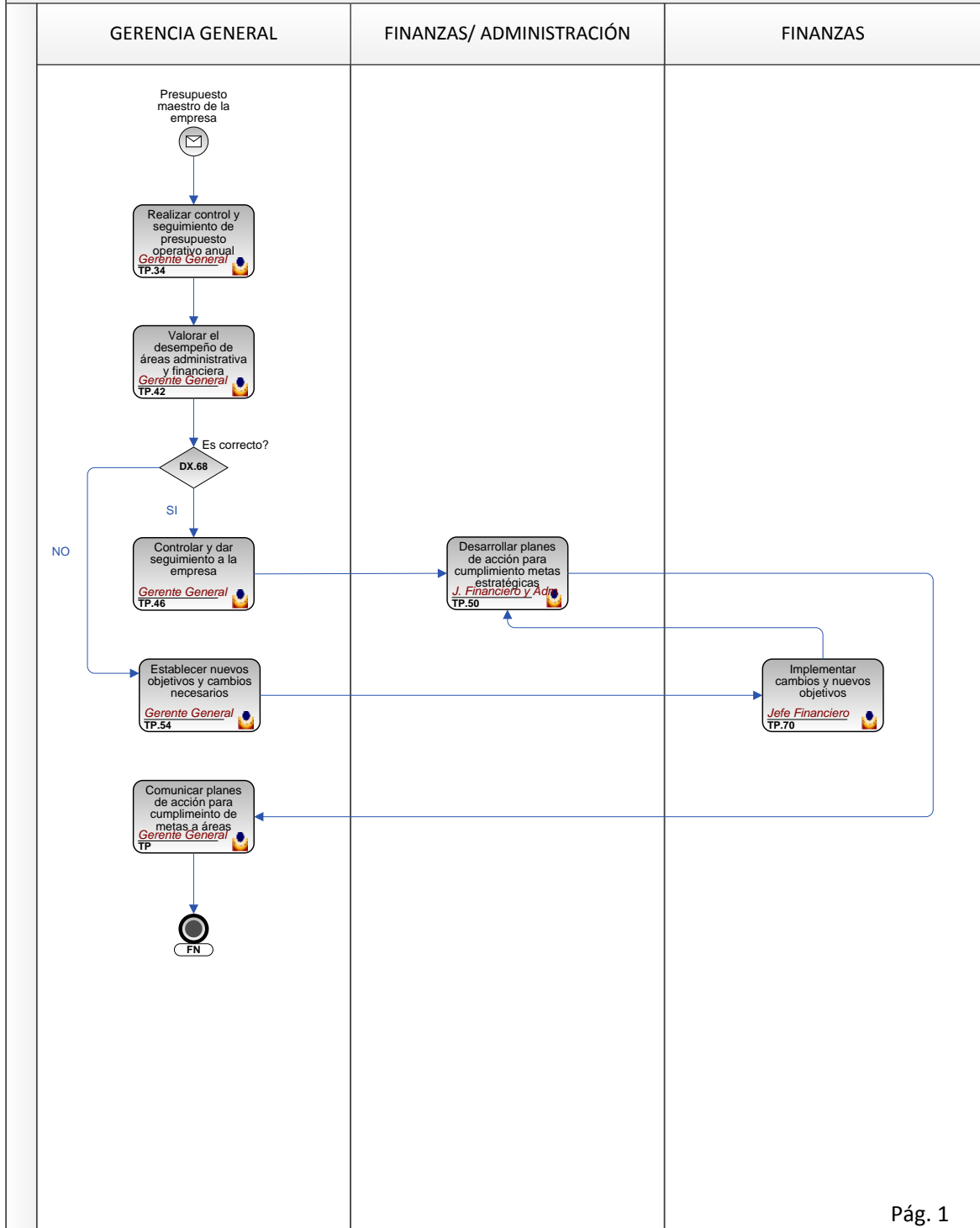


Proceso: DIRECCIÓN Y GESTIÓN  
 Subproceso: Dirección Operativa  
 Código: INMO-EST1-002-001



## INMOSOLUCION S.A.

Proceso: DIRECCIÓN Y GESTIÓN  
 Subproceso: GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
 Código: INMO-EST1-002-002

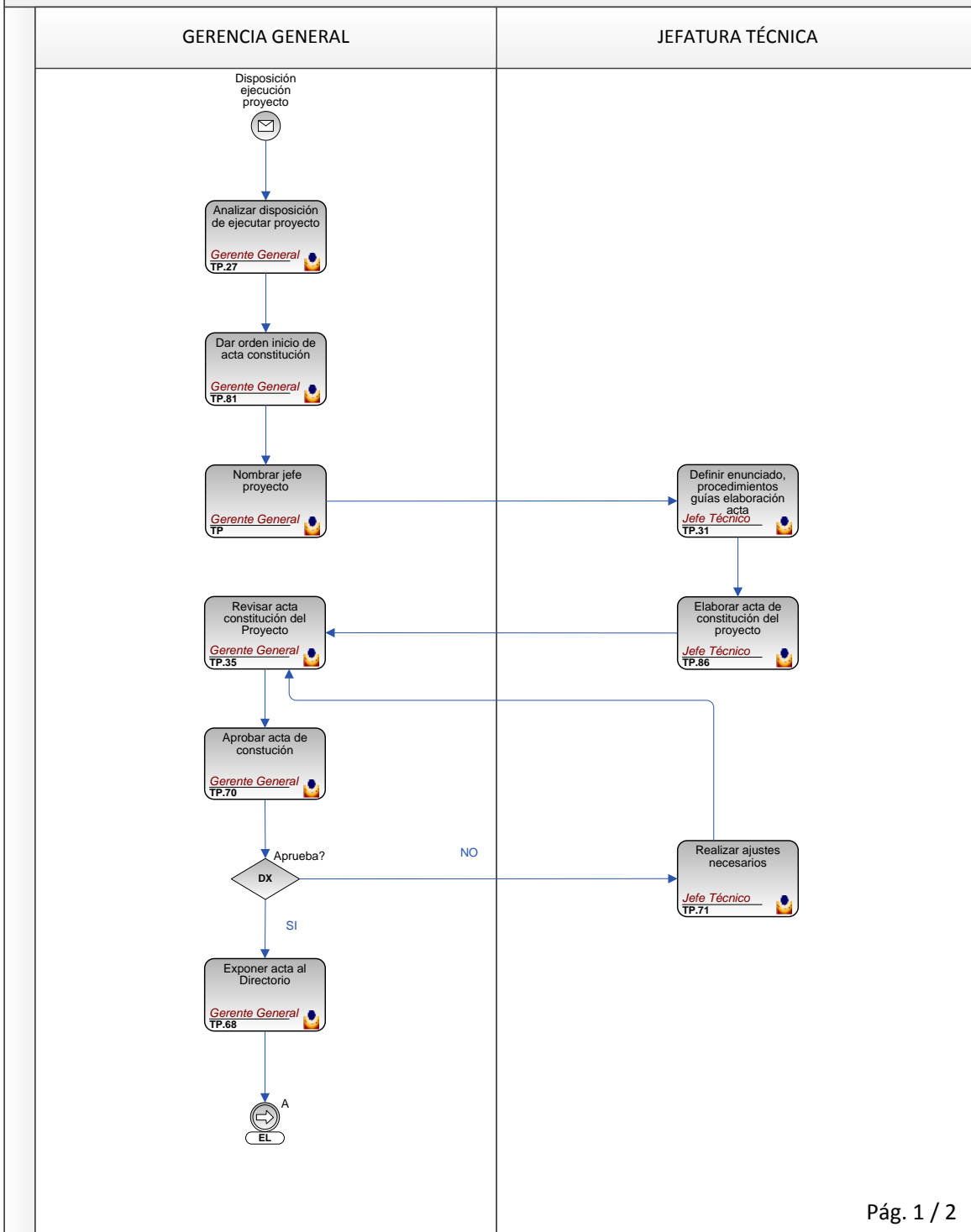




# INMOSOLUCION S.A.



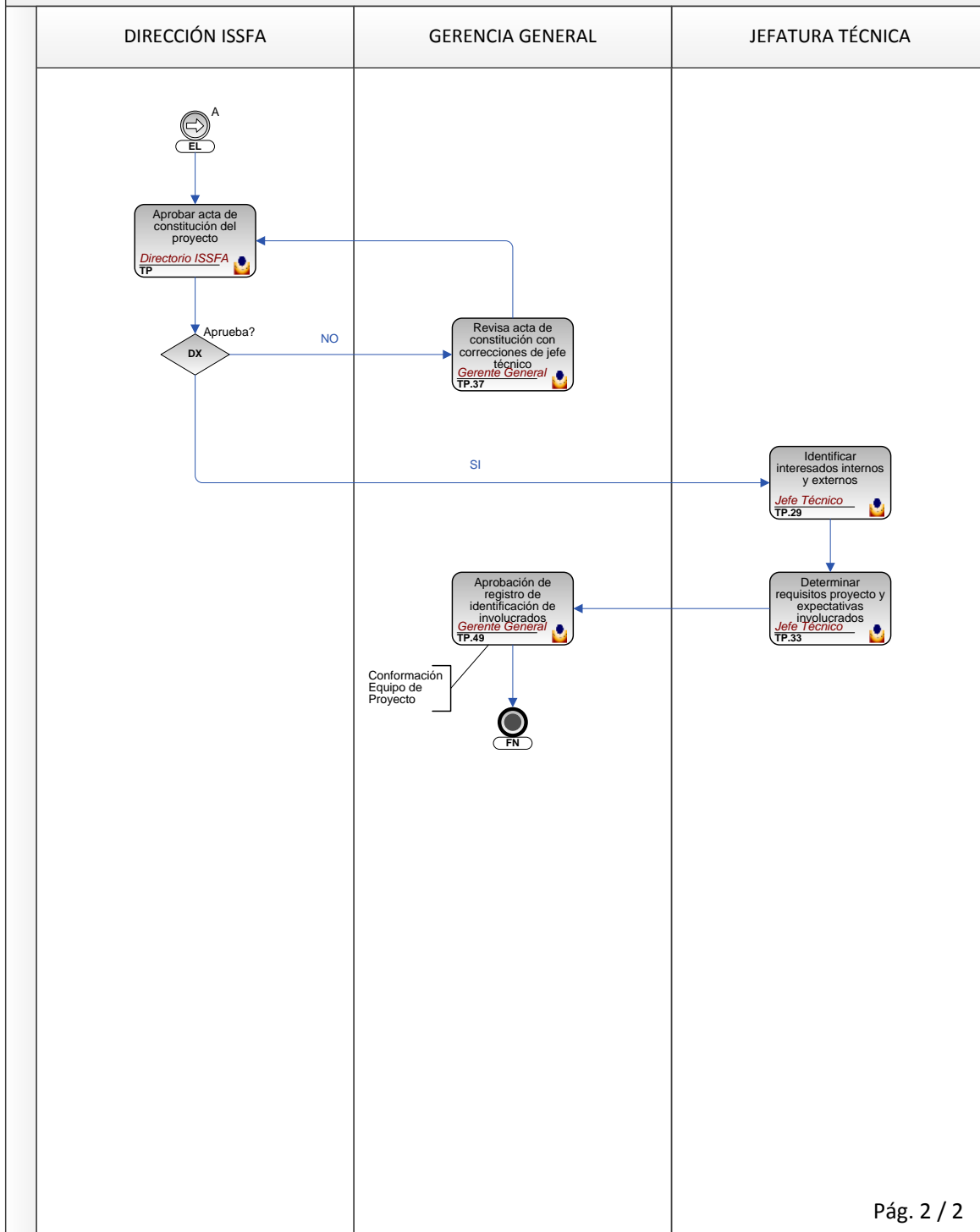
Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: INICIO DE PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

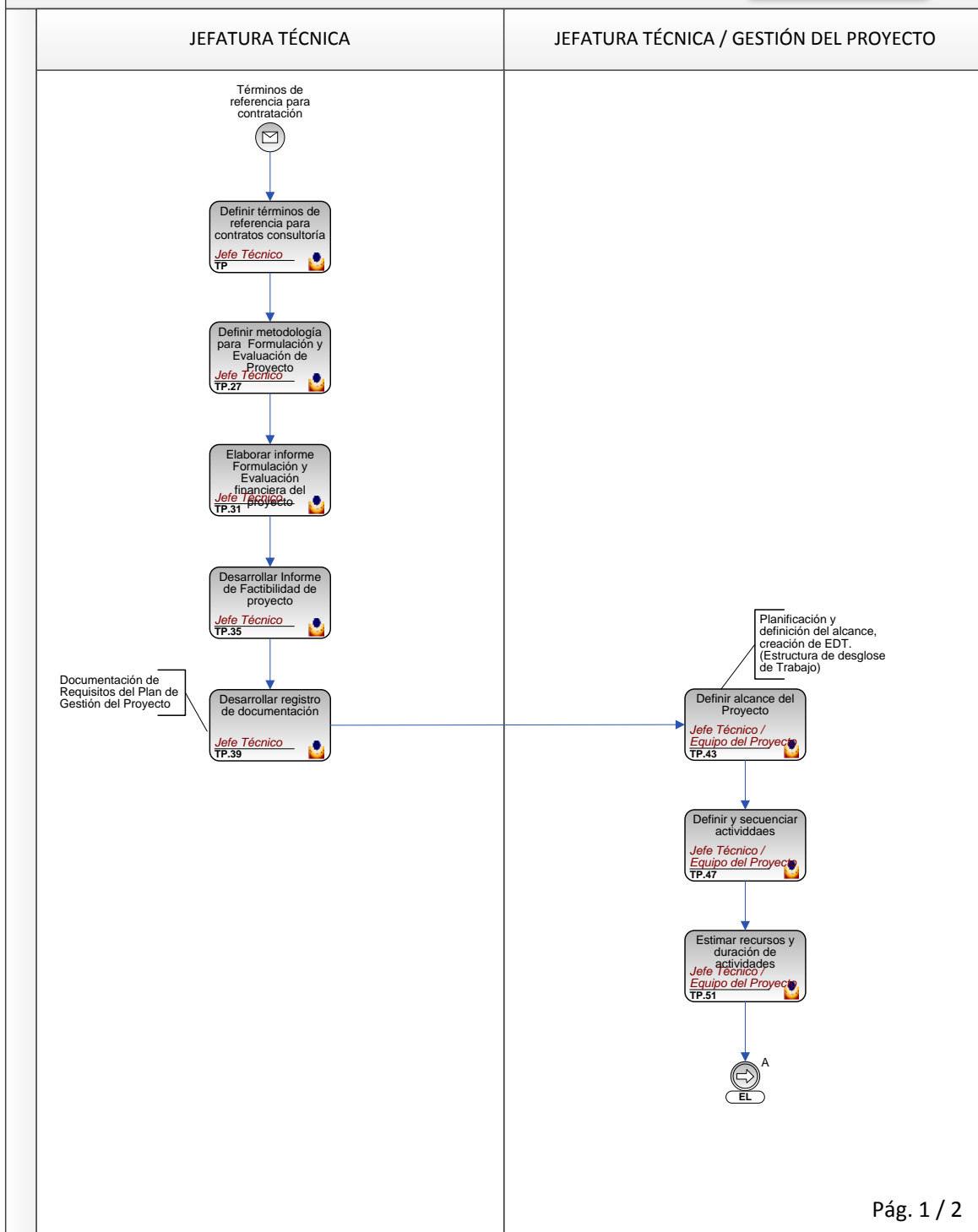


Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: INICIO DE PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-002

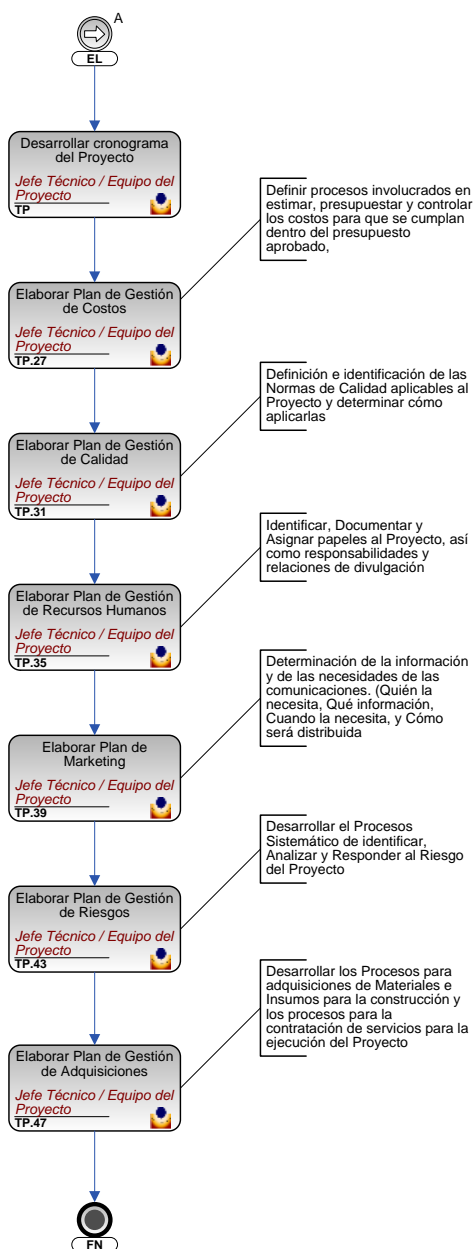


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-002



## JEFATURA TÉCNICA / GESTIÓN DEL PROYECTO



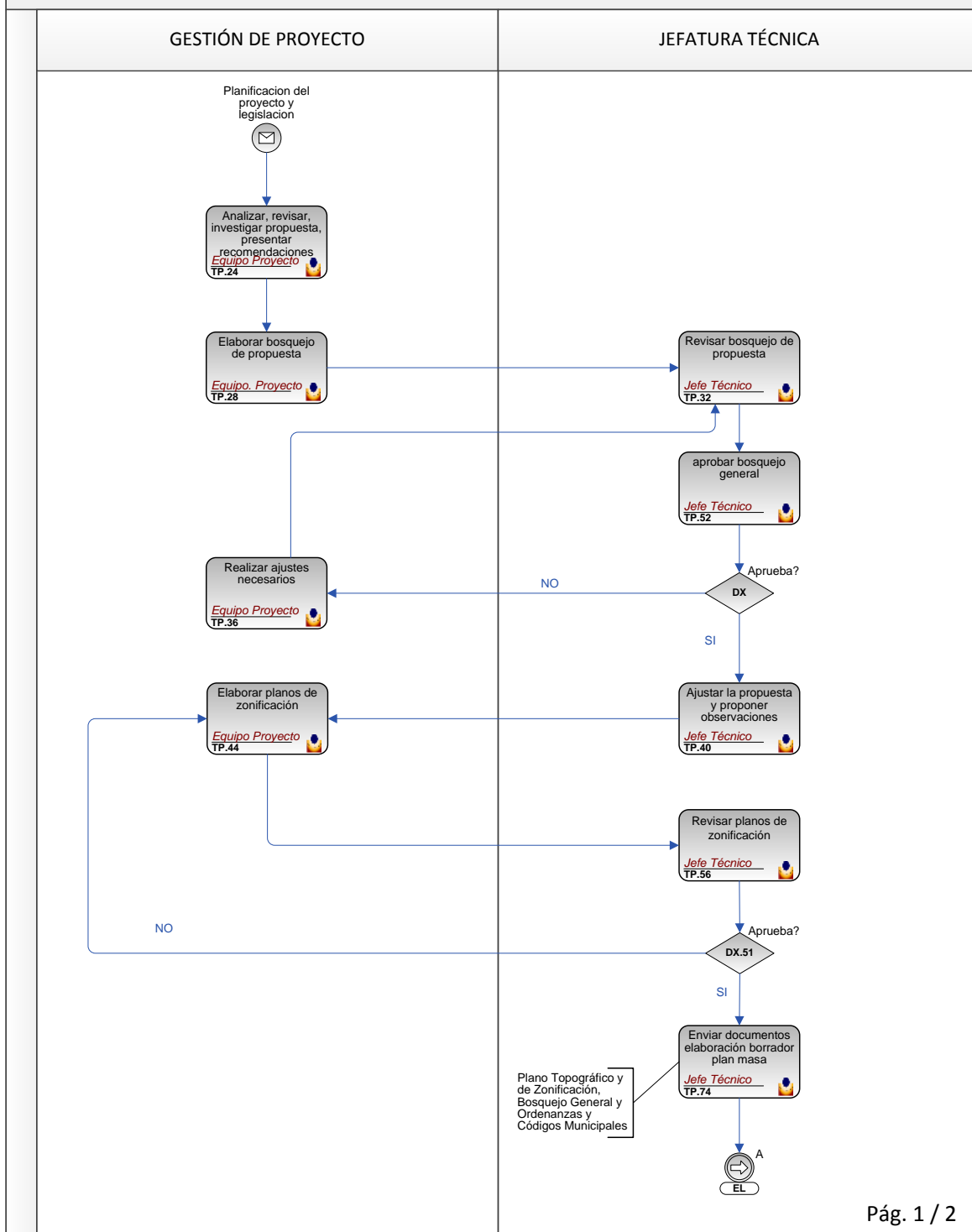
# INMOSOLUCION S.A.



Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO

Subproceso: ANÁLISIS GENERAL DE LA PROPUESTA Y DISEÑO PRELIMINAR DEL PROYECTO

Código: INMO-OPT1-001-003

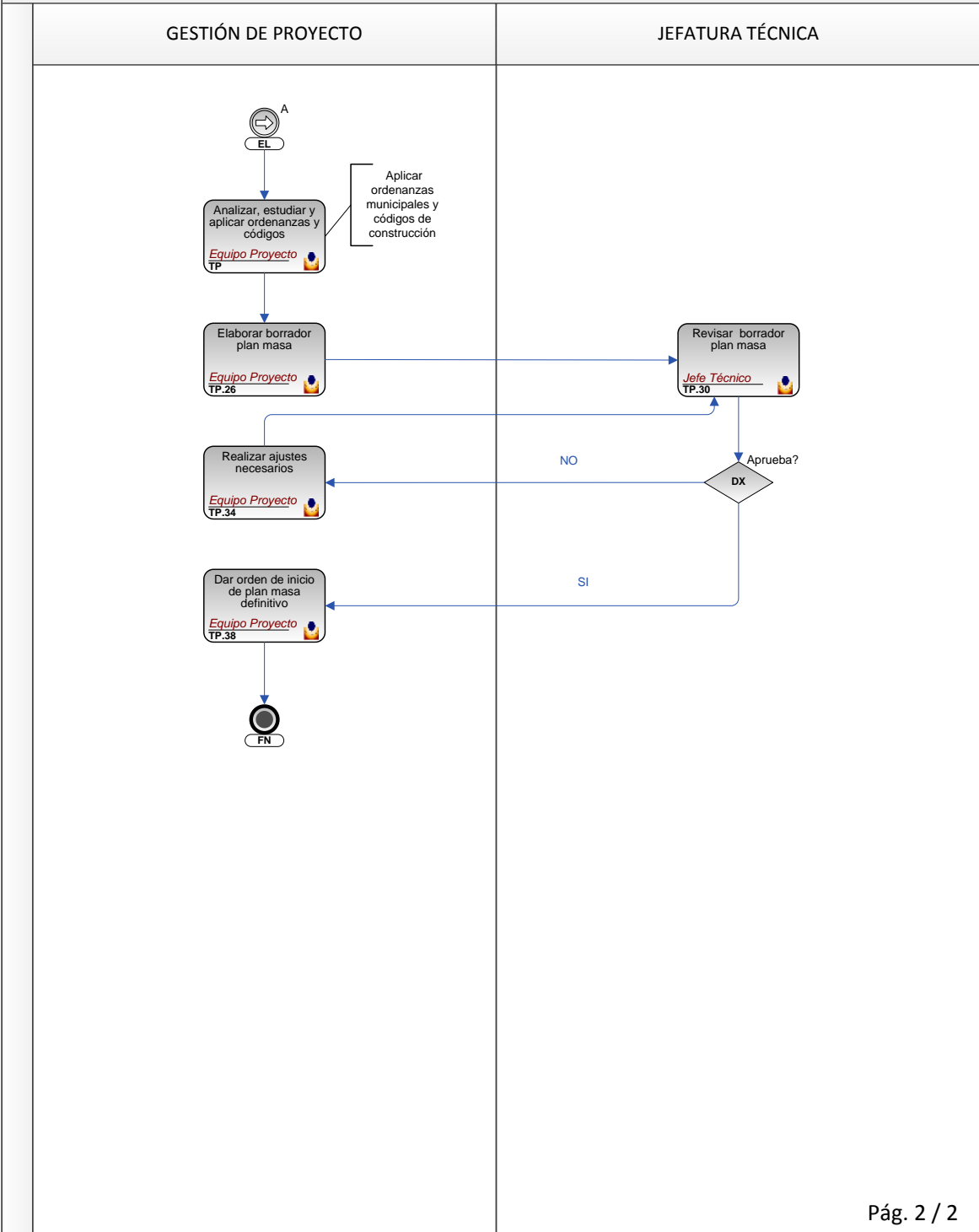


## INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO

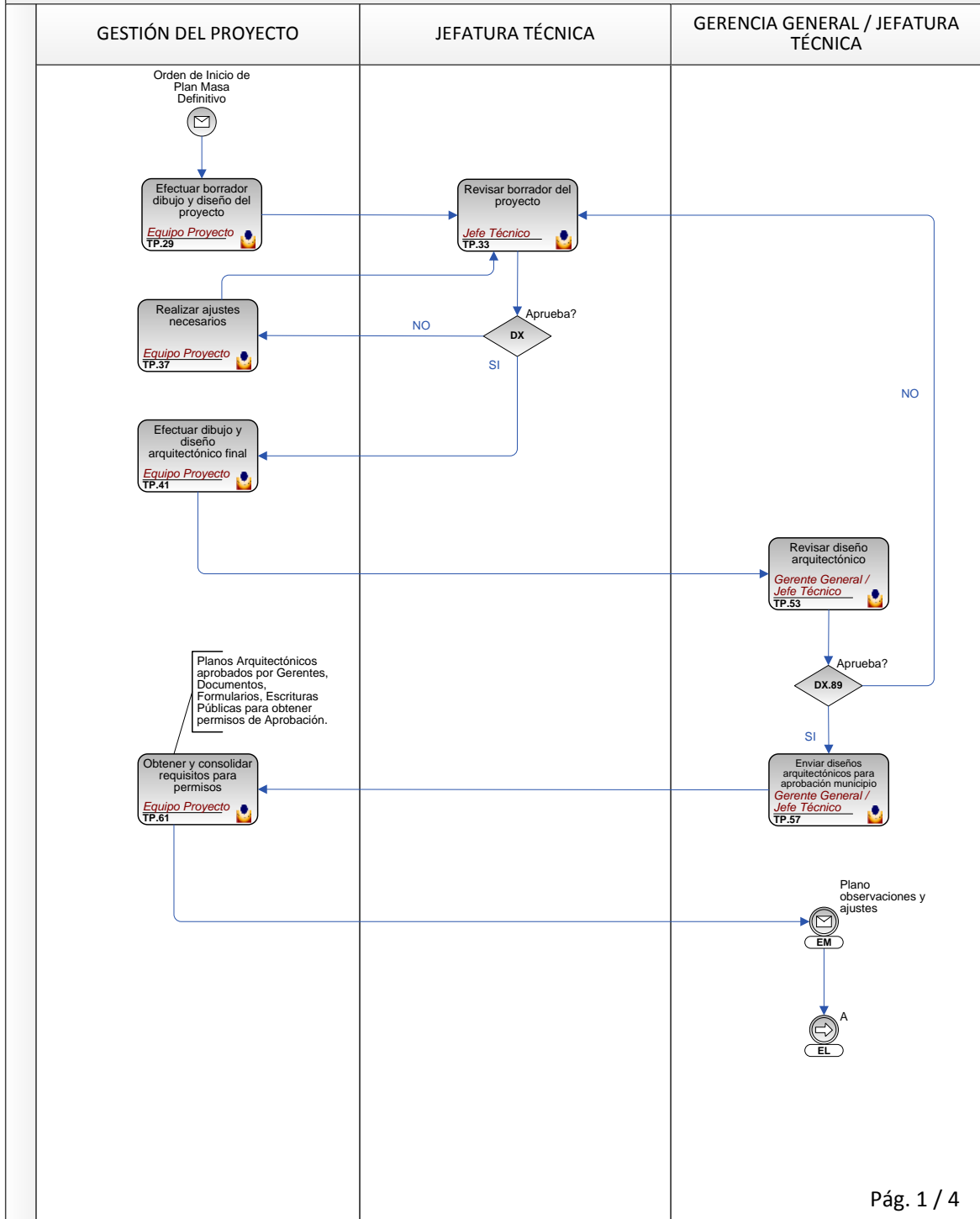
Subproceso: ANÁLISIS GENERAL DE LA PROPUESTA Y DISEÑO PRELIMINAR DEL PROYECTO

Código: INMO-OPT1-001-003



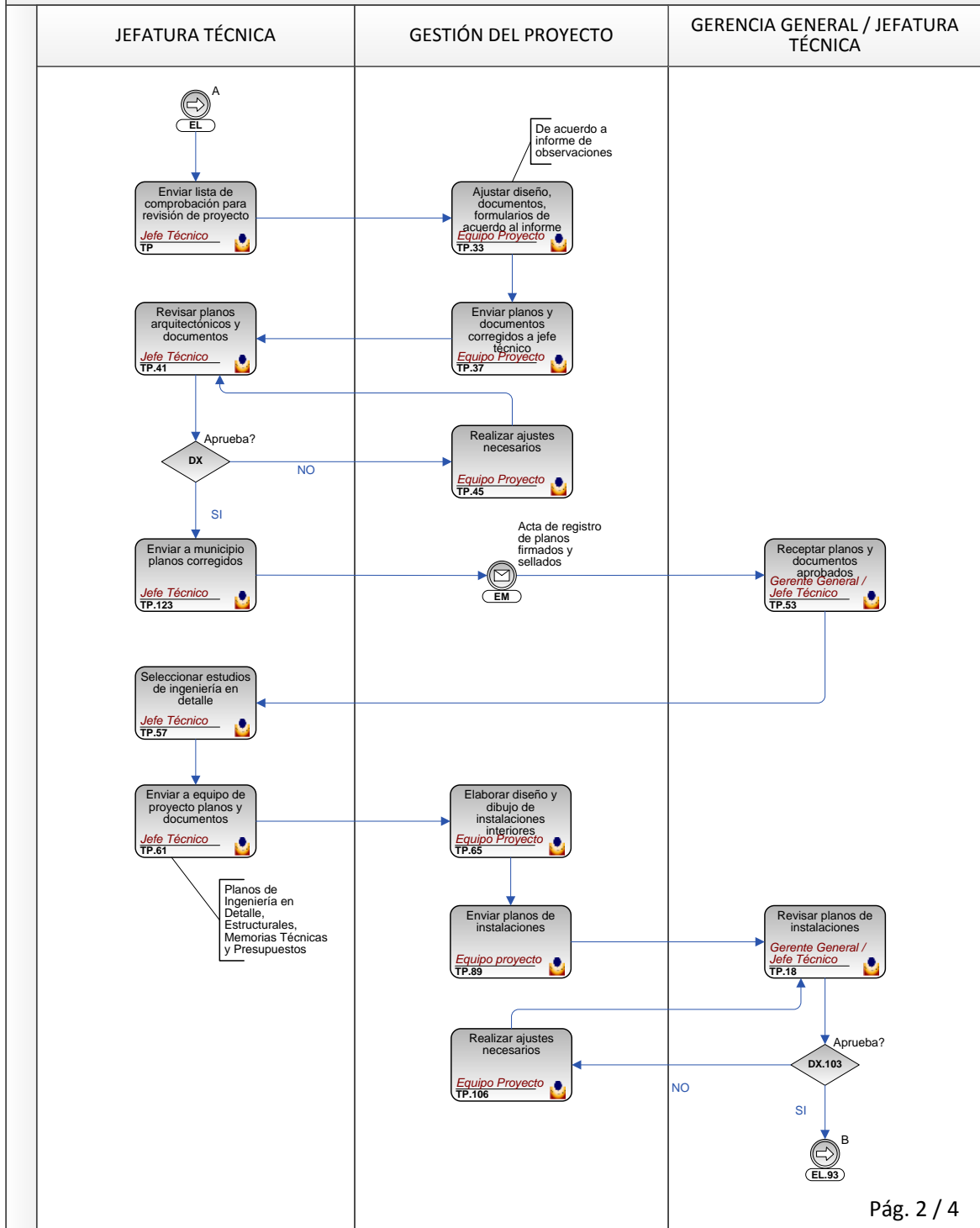
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004



# INMOSOLUCIÓN S.A.

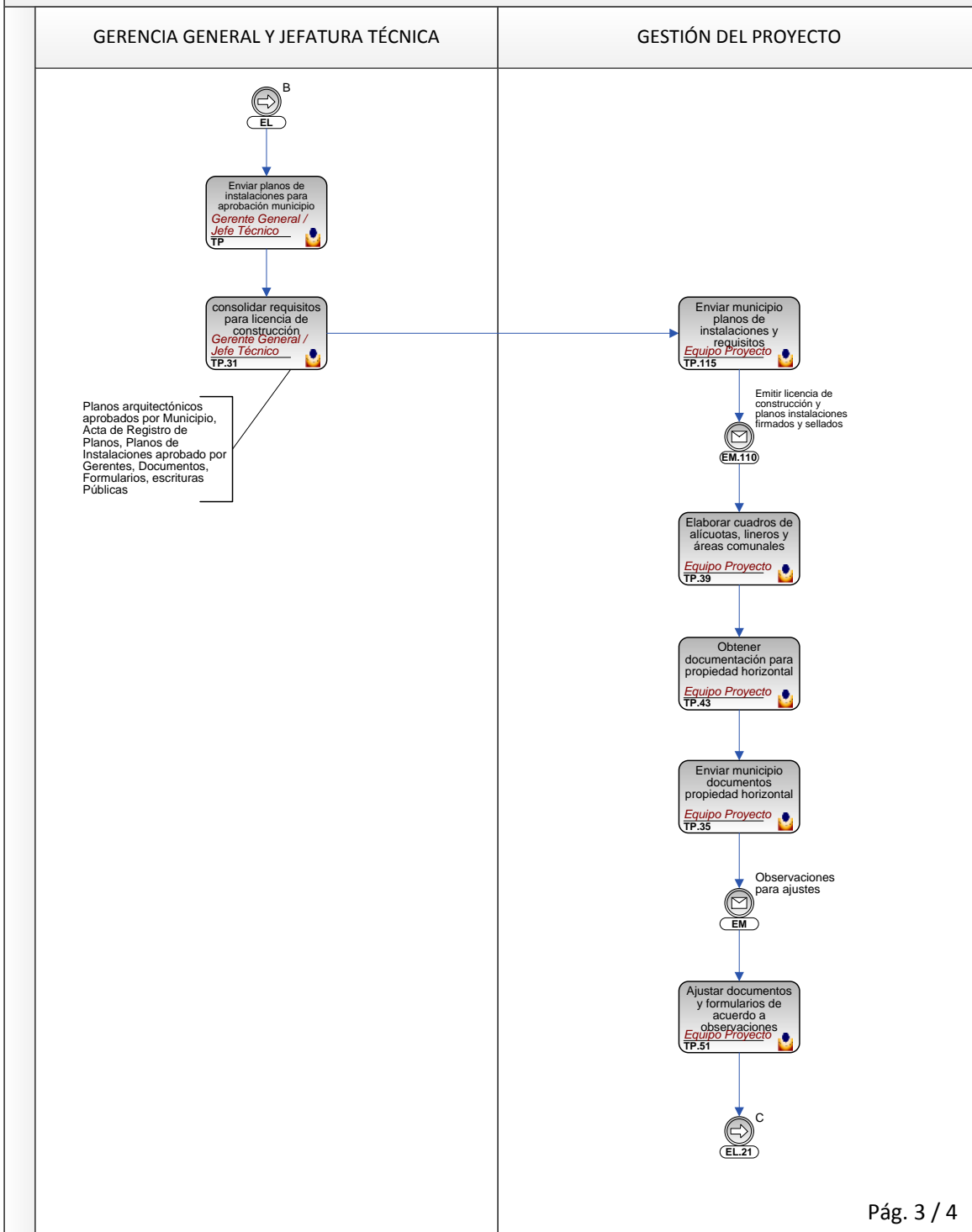
Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004





# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004

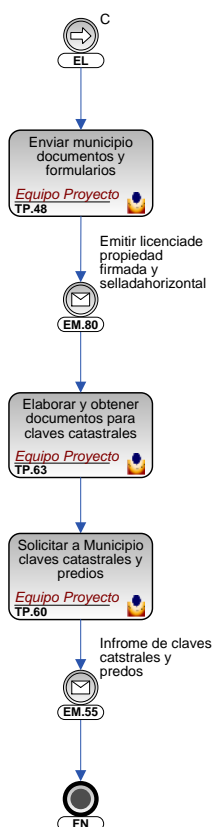


**INMOSOLUCION S.A.**

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO

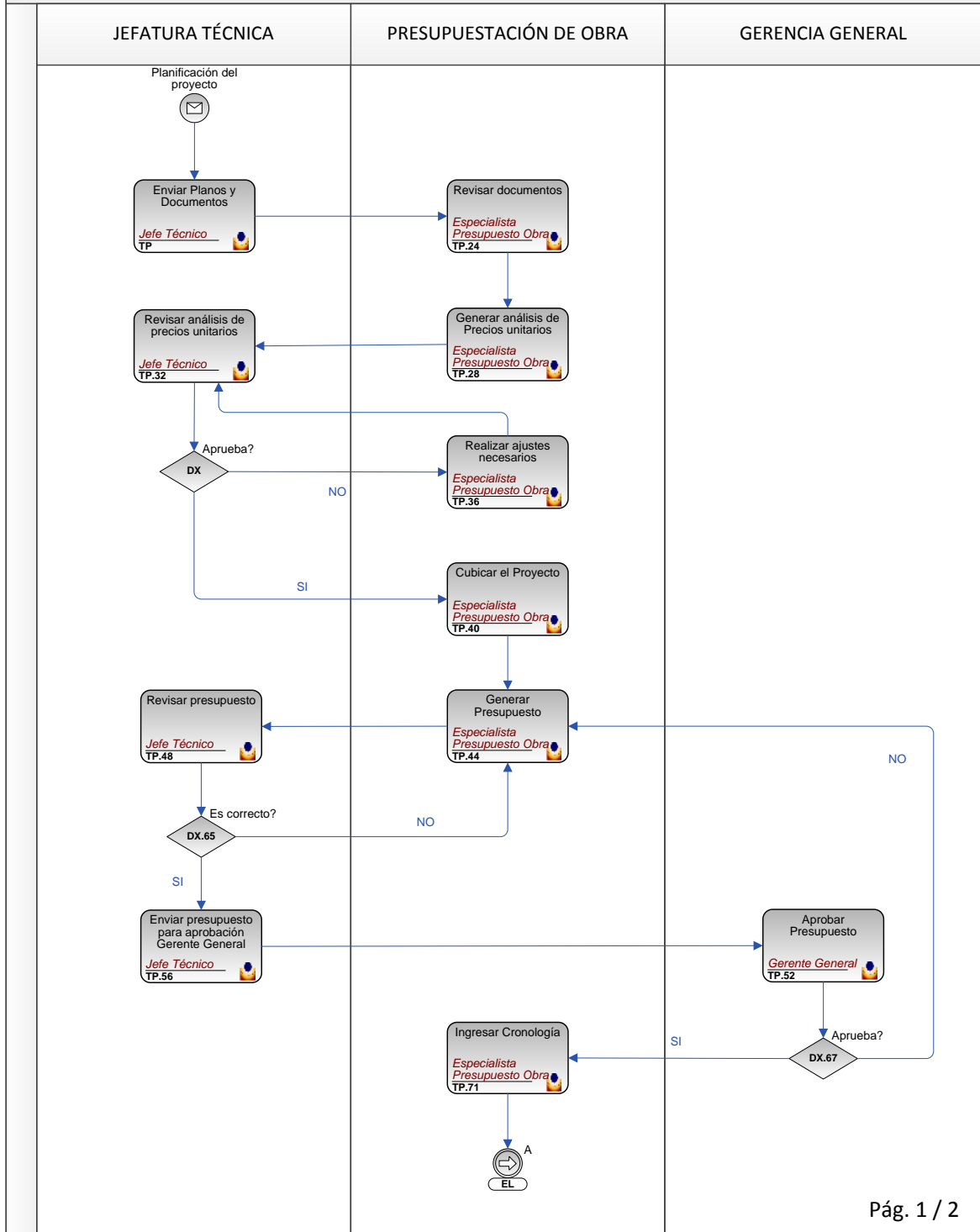
Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO

Código: INMO-OPT1-001-004

**GESTIÓN DEL PROYECTO**

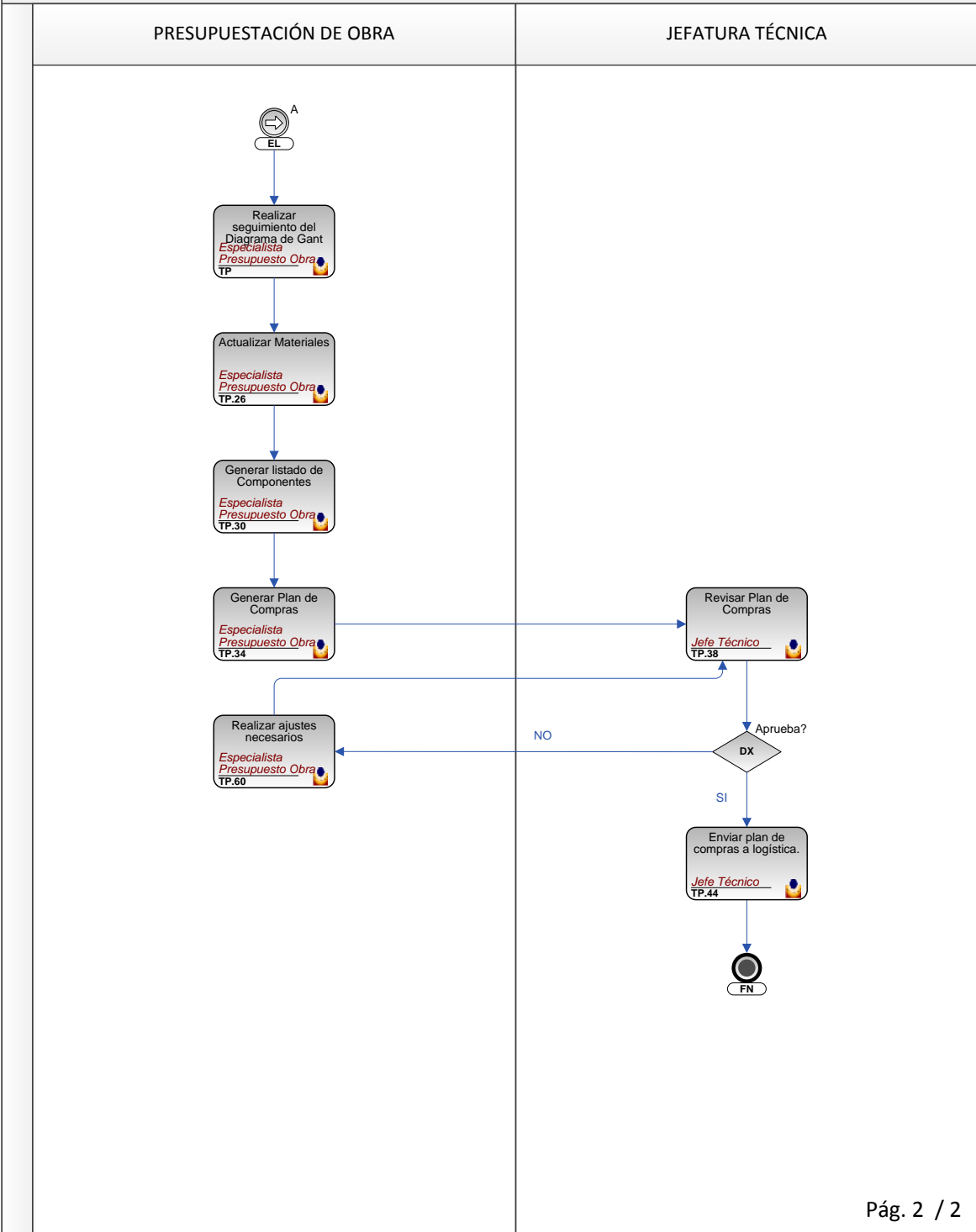
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: PRESUPUESTO DE OBRA  
 Subproceso: PRESUPUESTO DE OBRA  
 Código: INMO-OPT1-002-001



# INMOSOLUCION S.A.

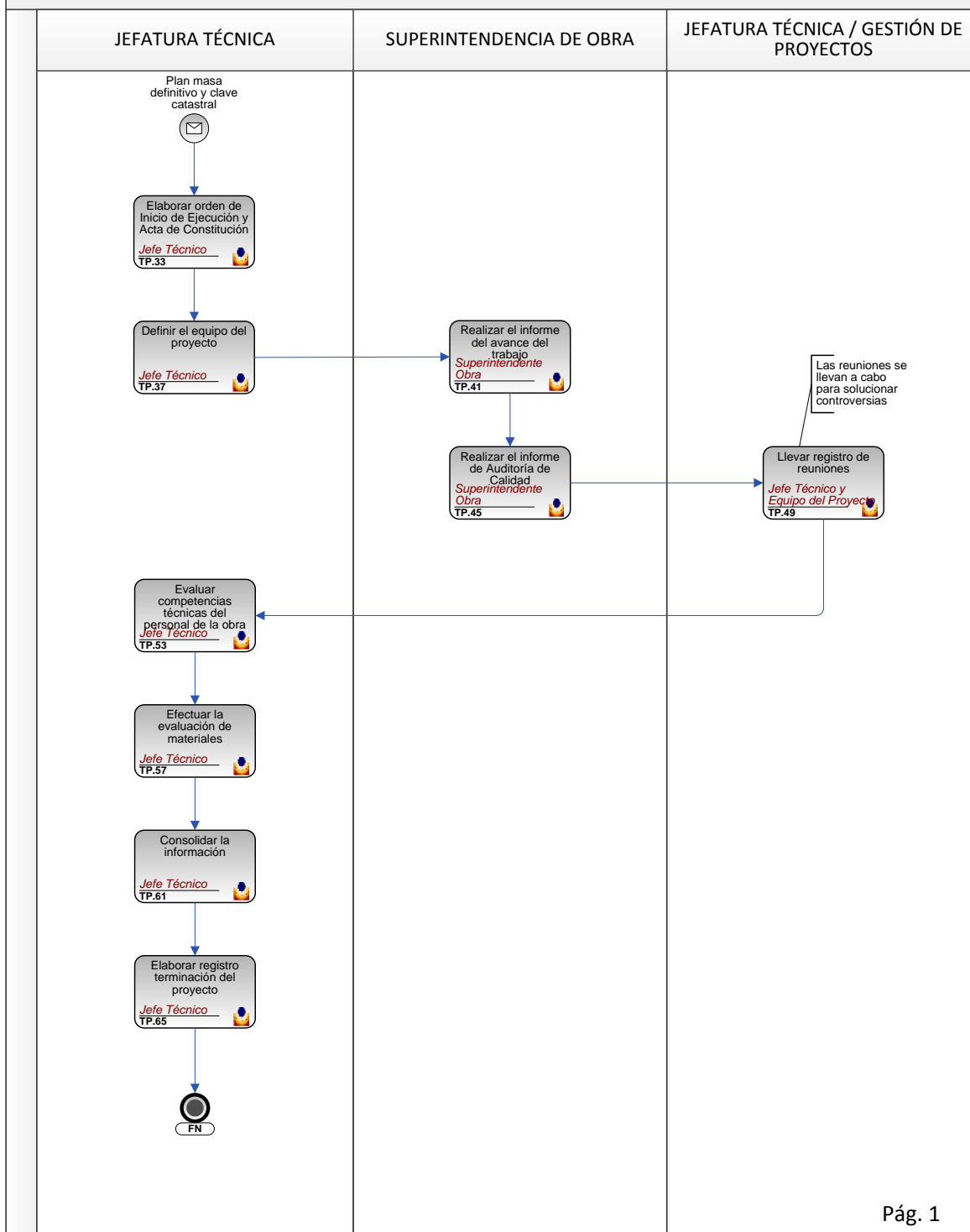
Proceso: PRESUPUESTO DE OBRA  
 Subproceso: PRESUPUESTO DE OBRA  
 Código: INMO-OPT1-002-001



# INMOSOLUCION S.A.

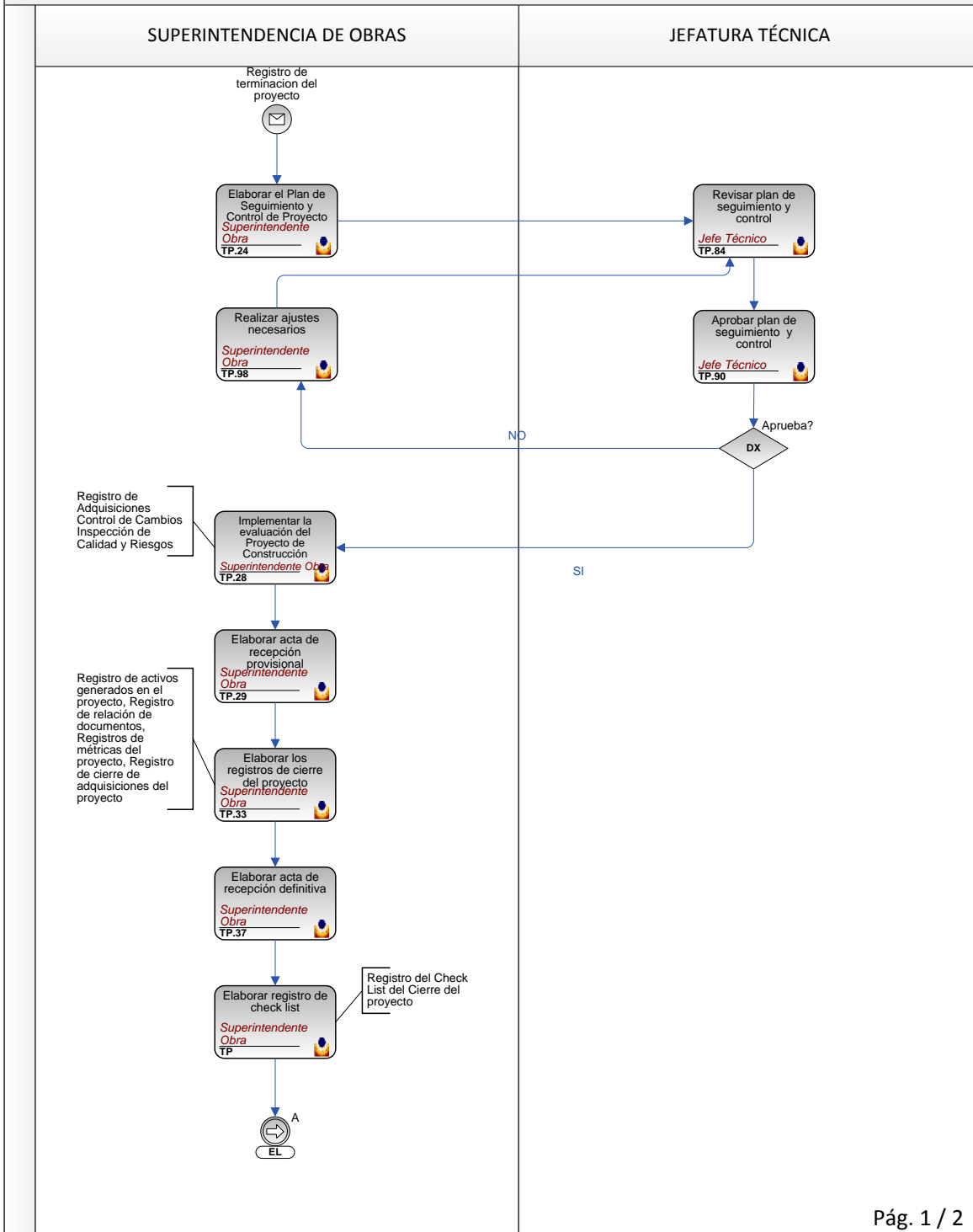


Proceso: GESTIÓN DEL PROYECTO  
 Subproceso: EJECUCIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT2-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: GESTIÓN DEL PROYECTO  
 Subproceso: SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT2-001-002

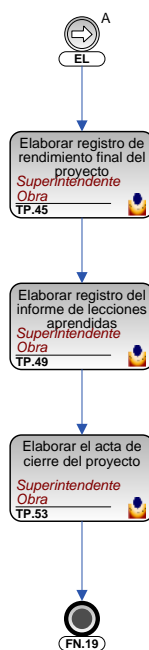


**INMOSOLUCION S.A.**

Proceso: GESTIÓN DEL PROYECTO

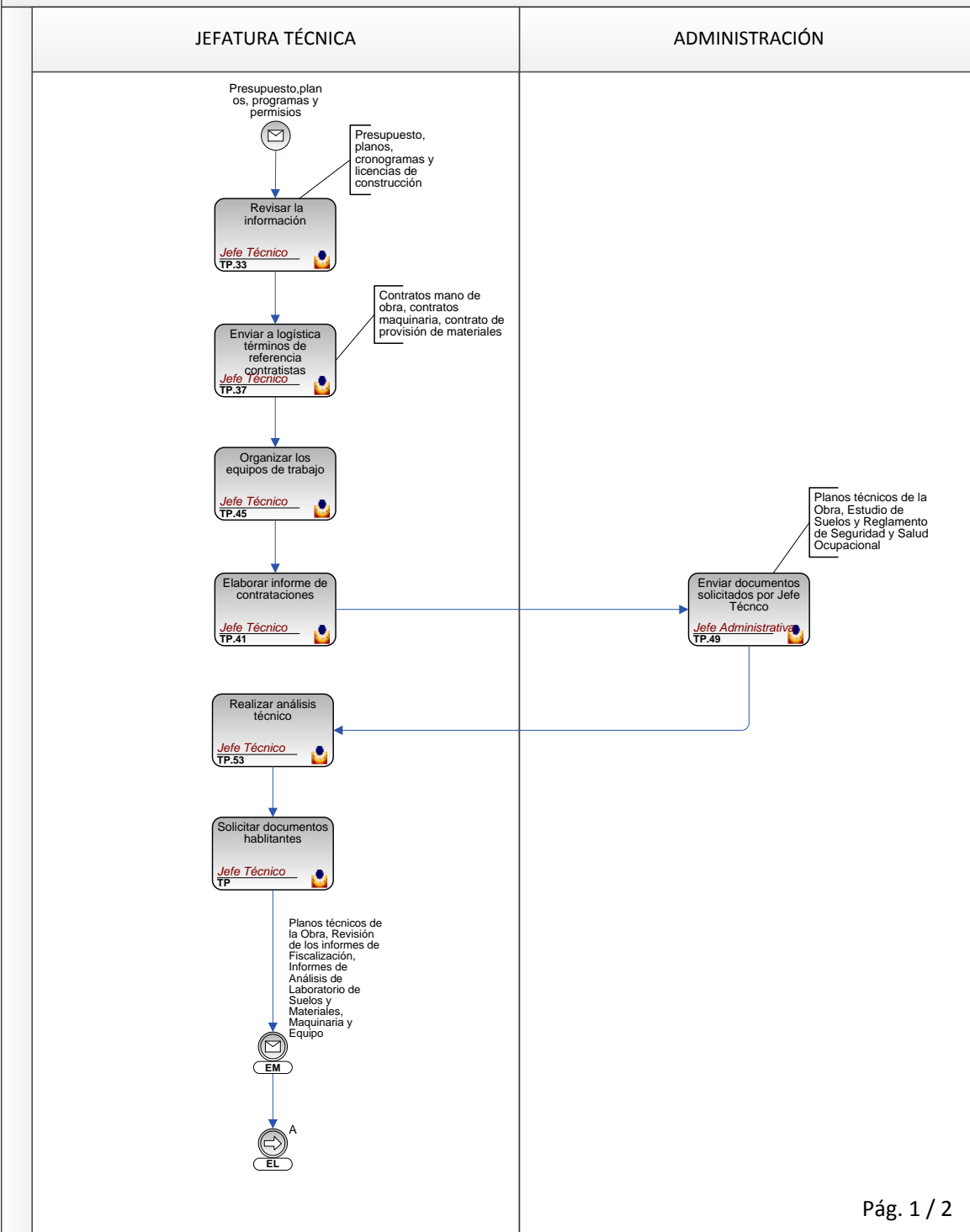
Subproceso: SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO

Código: INMO-OPT2-001-002

**SUPERINTENDENCIA DE OBRA**

# INMOSOLUCION S.A.

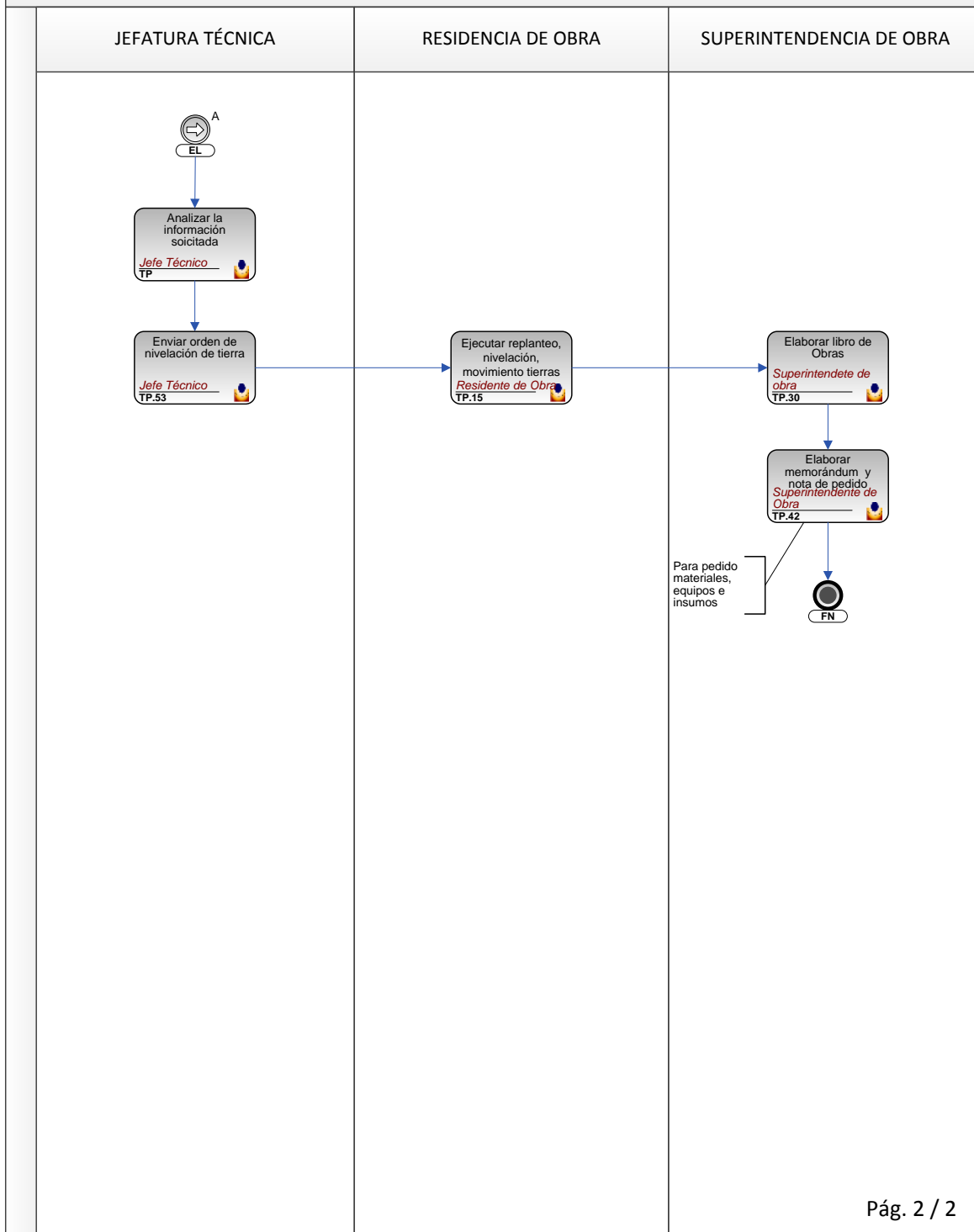
Proceso: CONSTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: DESARROLLO DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT2-002-001





## INMOSOLUCION S.A.

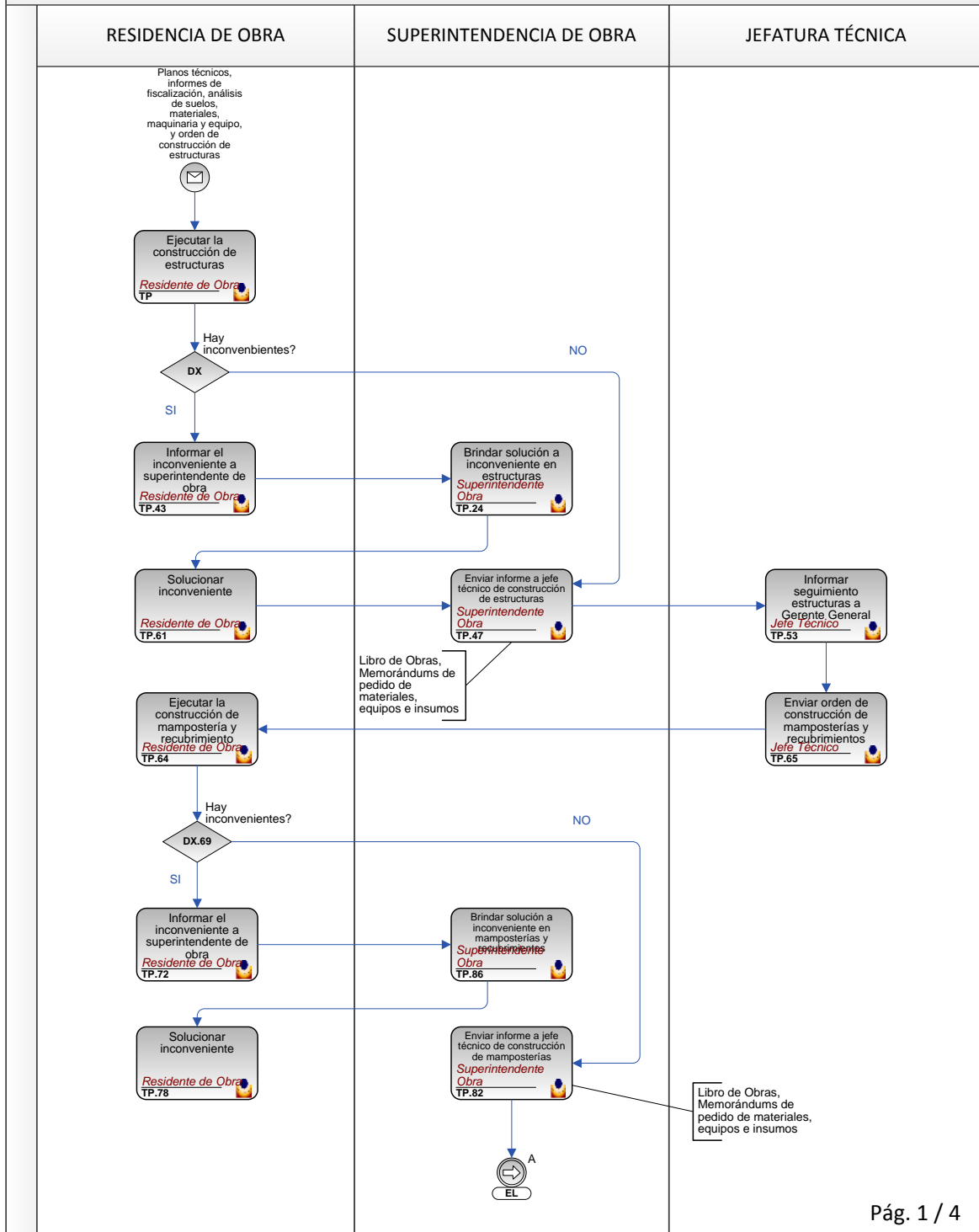
Proceso: COSNTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: DESARROLLO DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT2-002-001



# INMOSOLUCION S.A.

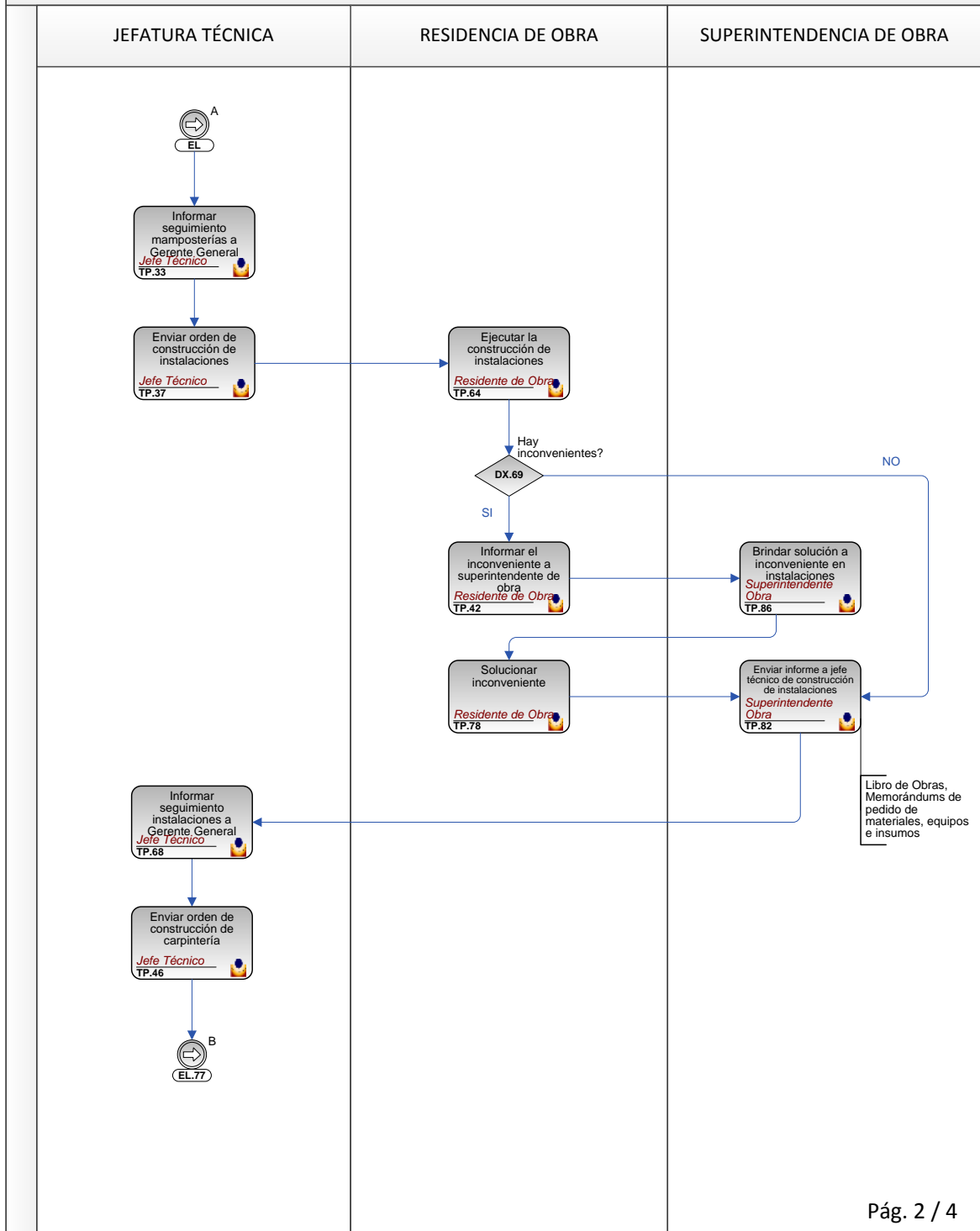


Proceso: CONSTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: EJECUCIÓN DE OBRA  
 Código: INMO-OPT2-002-002



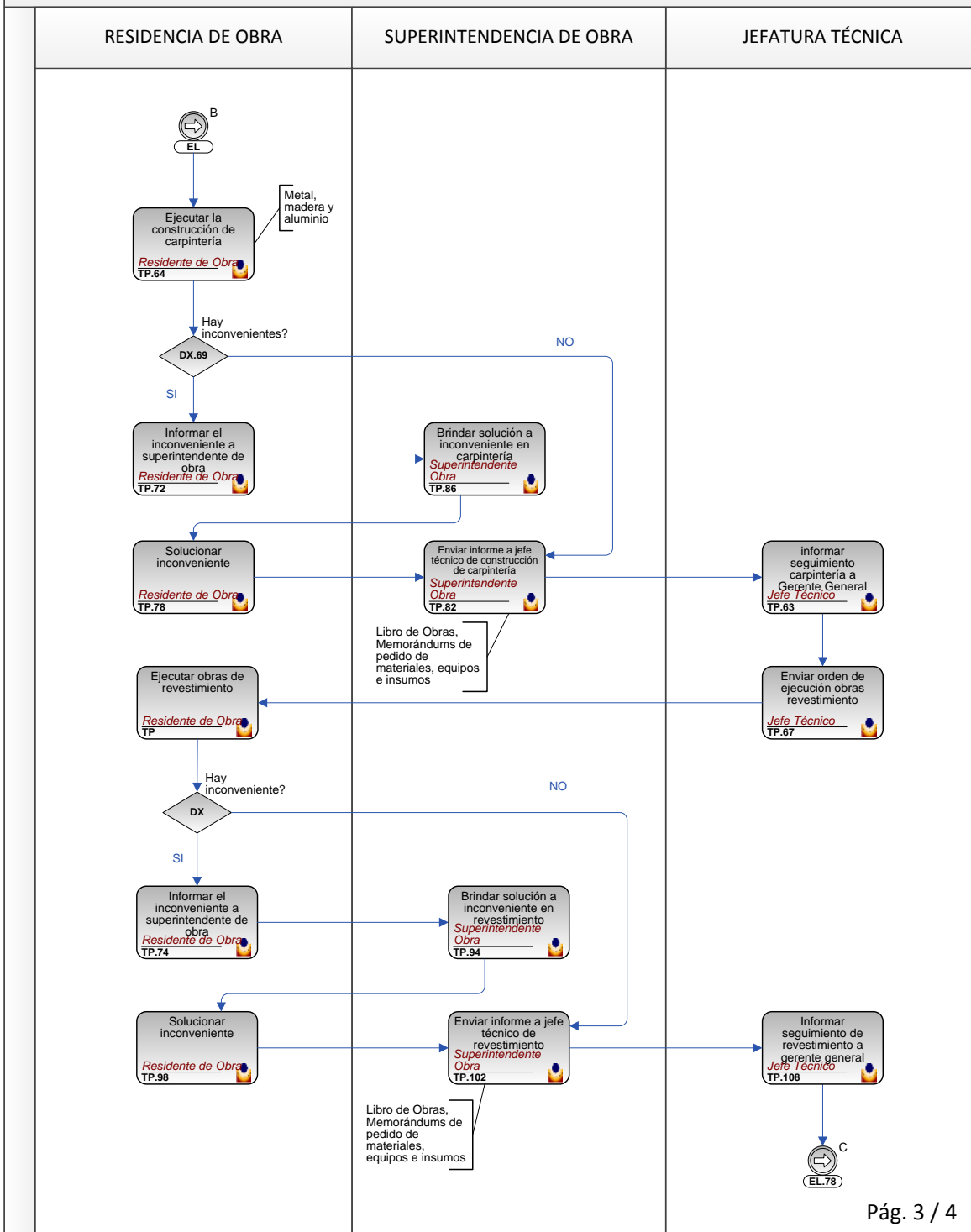
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: CONSTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: EJECUCIÓN DE OBRA  
 Código: INMO-OPT2-002-002



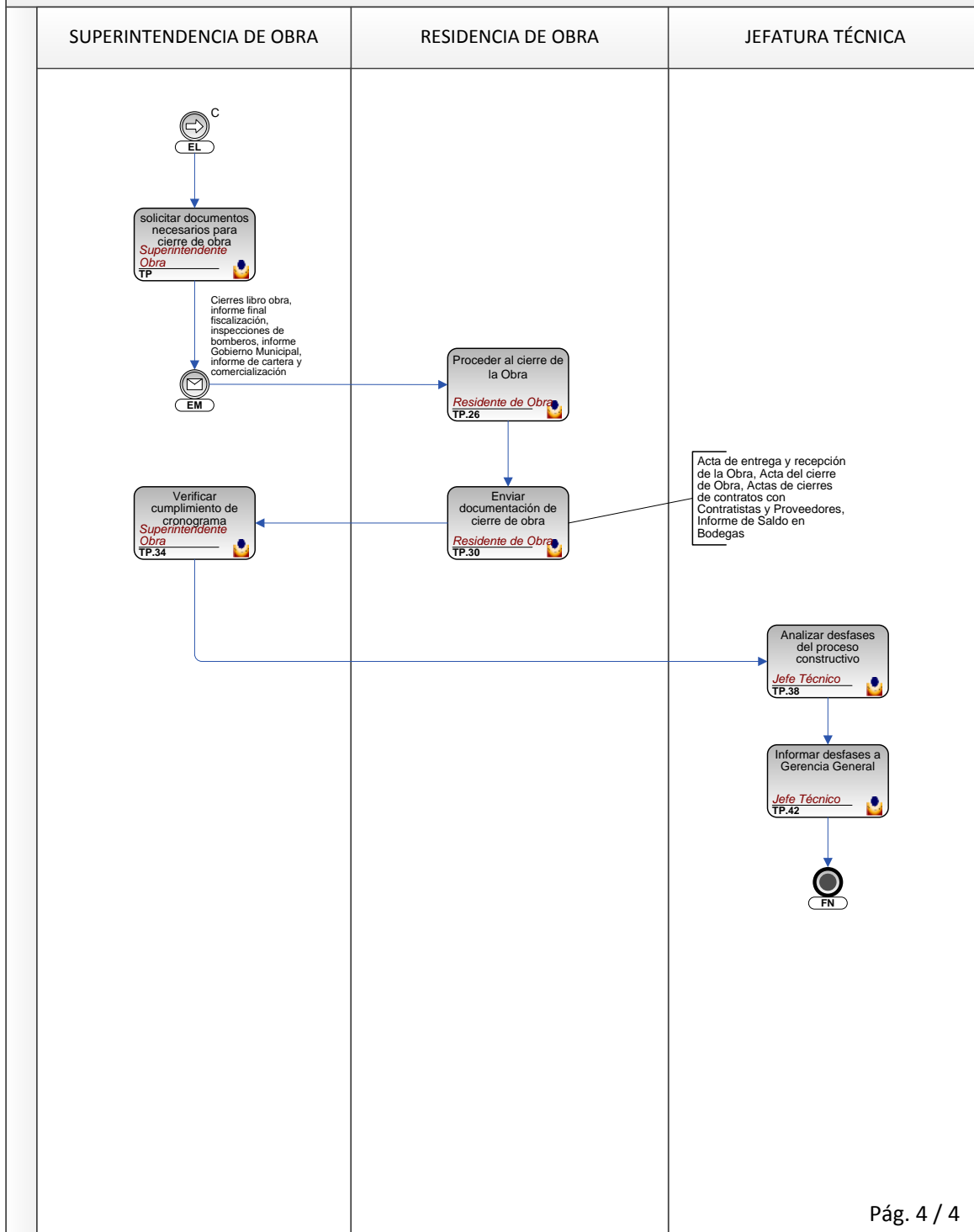
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: CONSTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: EJECUCIÓN DE OBRA  
 Código: INMO-OPT2-002-002



# INMOSOLUCION S.A.

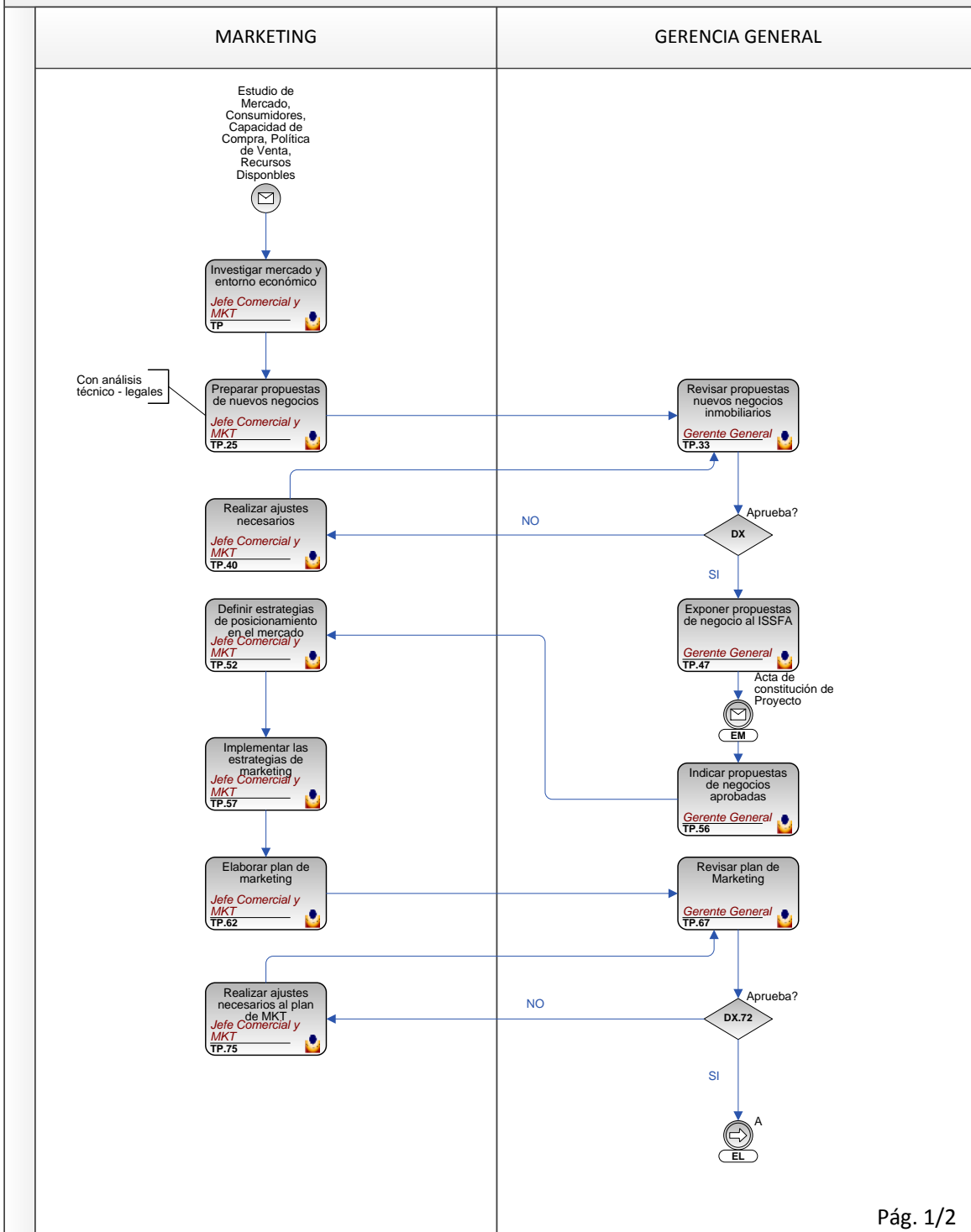
Proceso: CONSTRUCCIÓN DE OBRA  
 Subproceso: EJECUCIÓN DE OBRA  
 Código: INMO-OPT2-002-002



# INMOSOLUCION S.A.



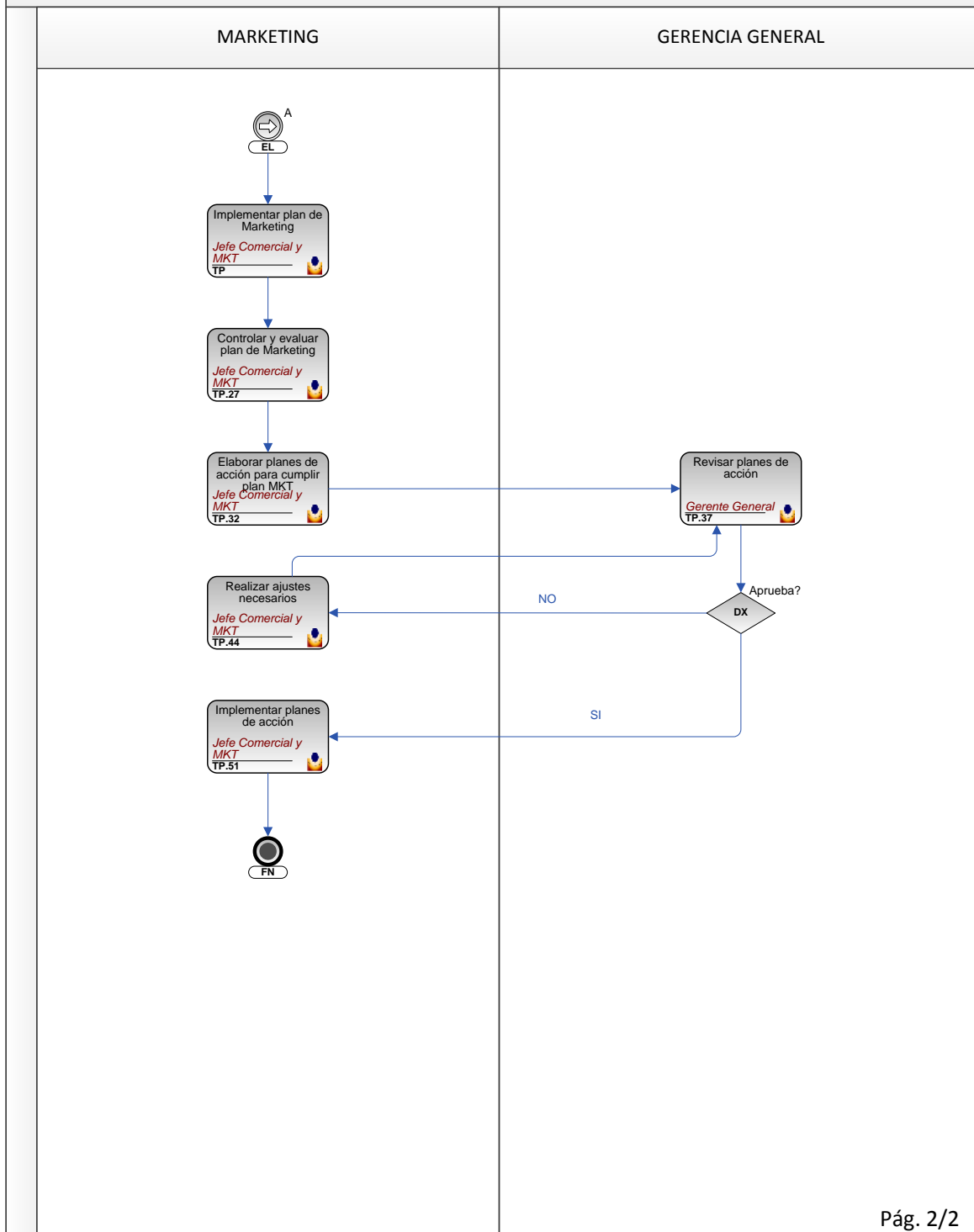
Proceso: MARKETING  
 Subproceso: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS  
 Código: INMO-OPT3-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

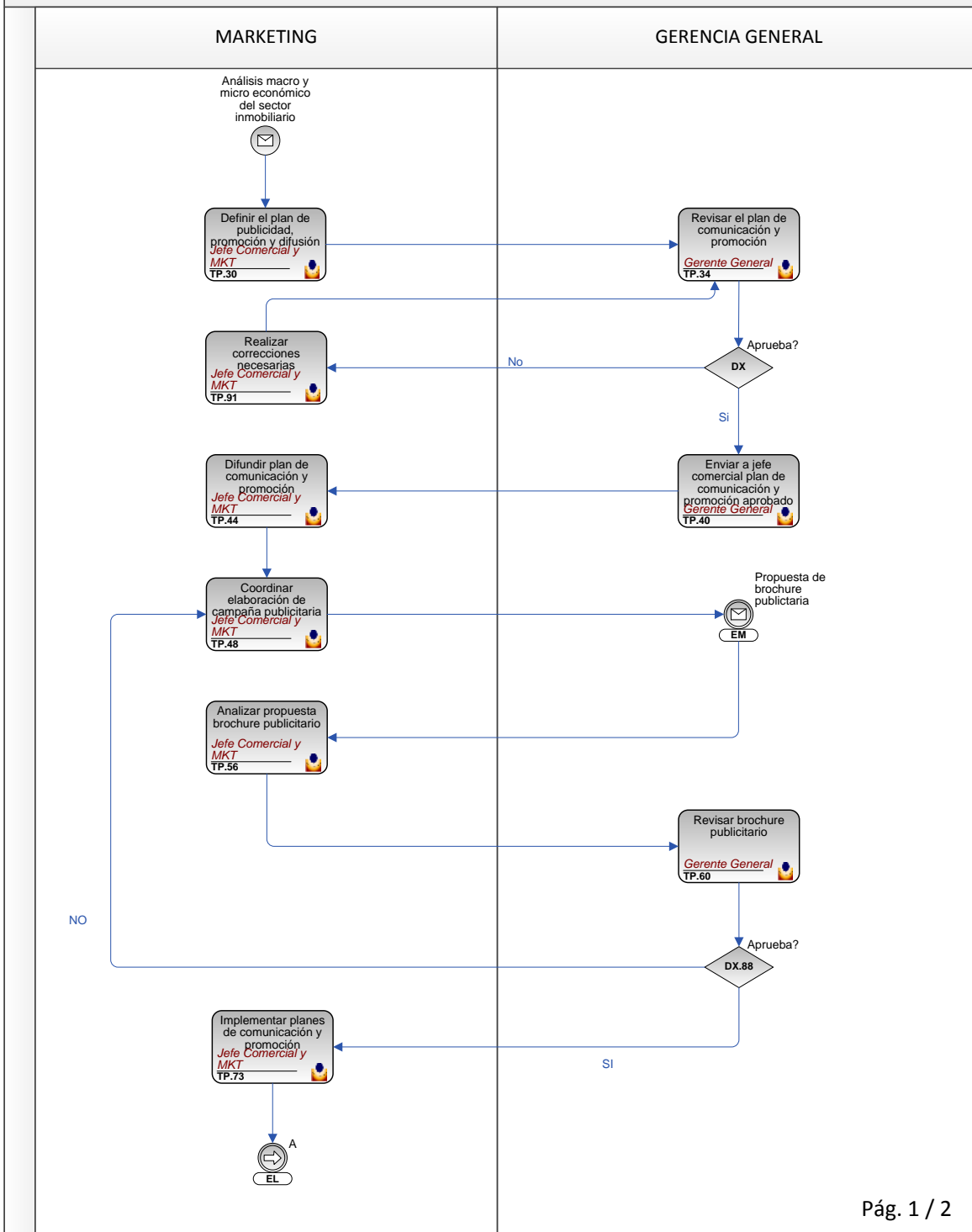


Proceso: MARKETING  
 Subproceso: INTELIGENCIA DE NEGOCIOS  
 Código: INMO-OPT3-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: MARKETING  
 Subproceso: PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN  
 Código: INMO-OPT3-001-002





# INMOSOLUCION S.A.



Proceso: MARKETING  
 Subproceso: PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y DIFUSIÓN  
 Código: INMO-OPT3-001-002

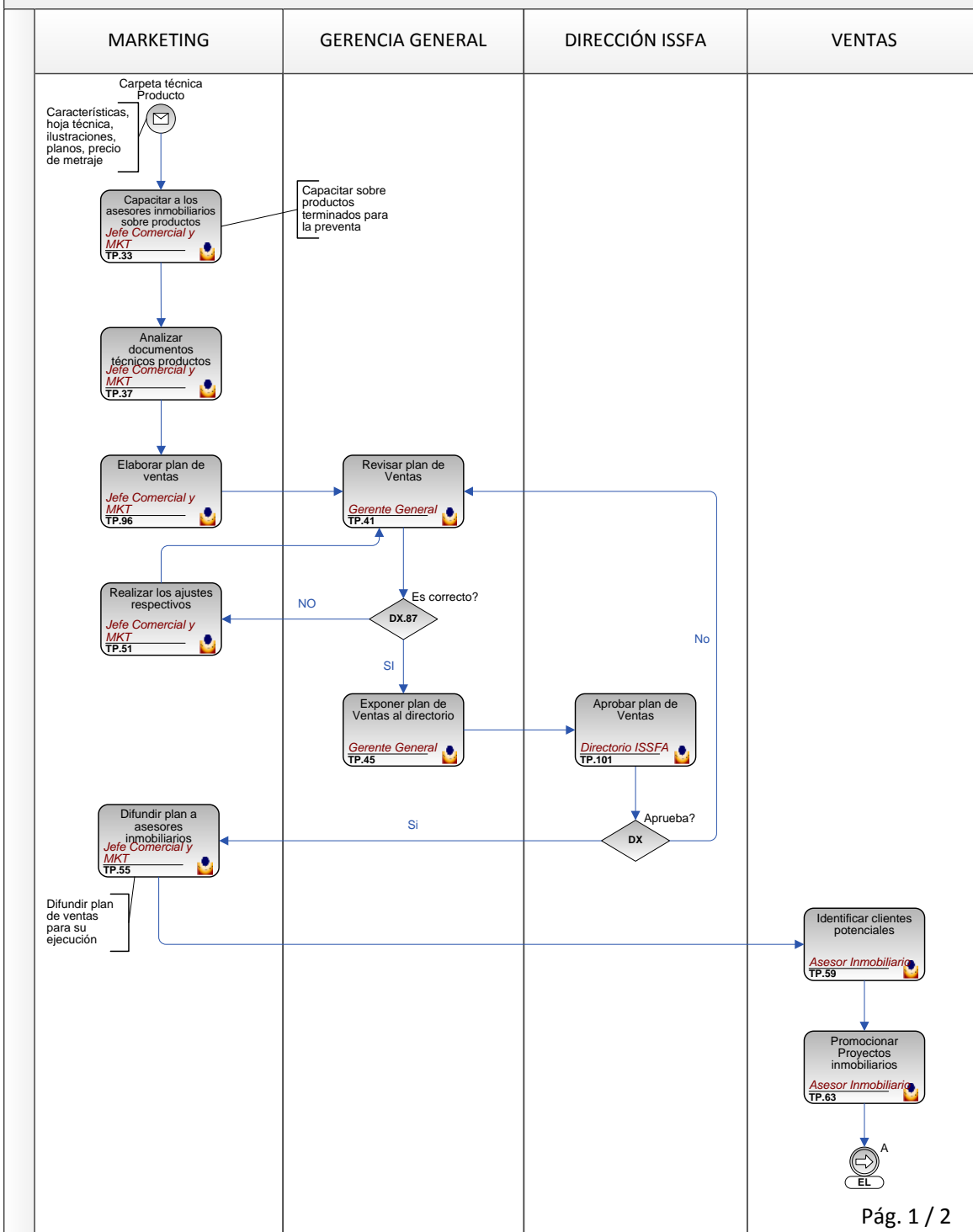
## MARKETING

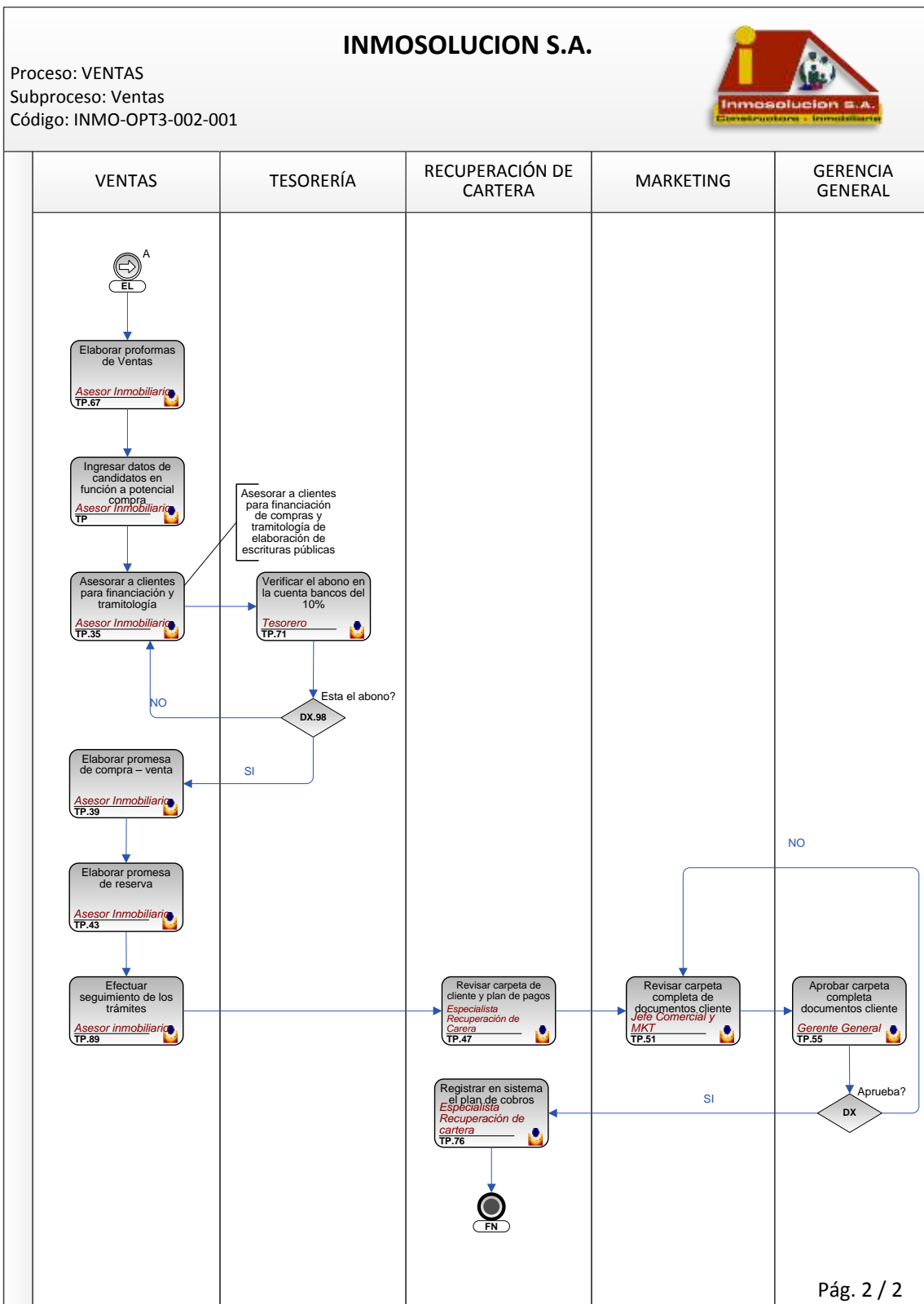


# INMOSOLUCION S.A.



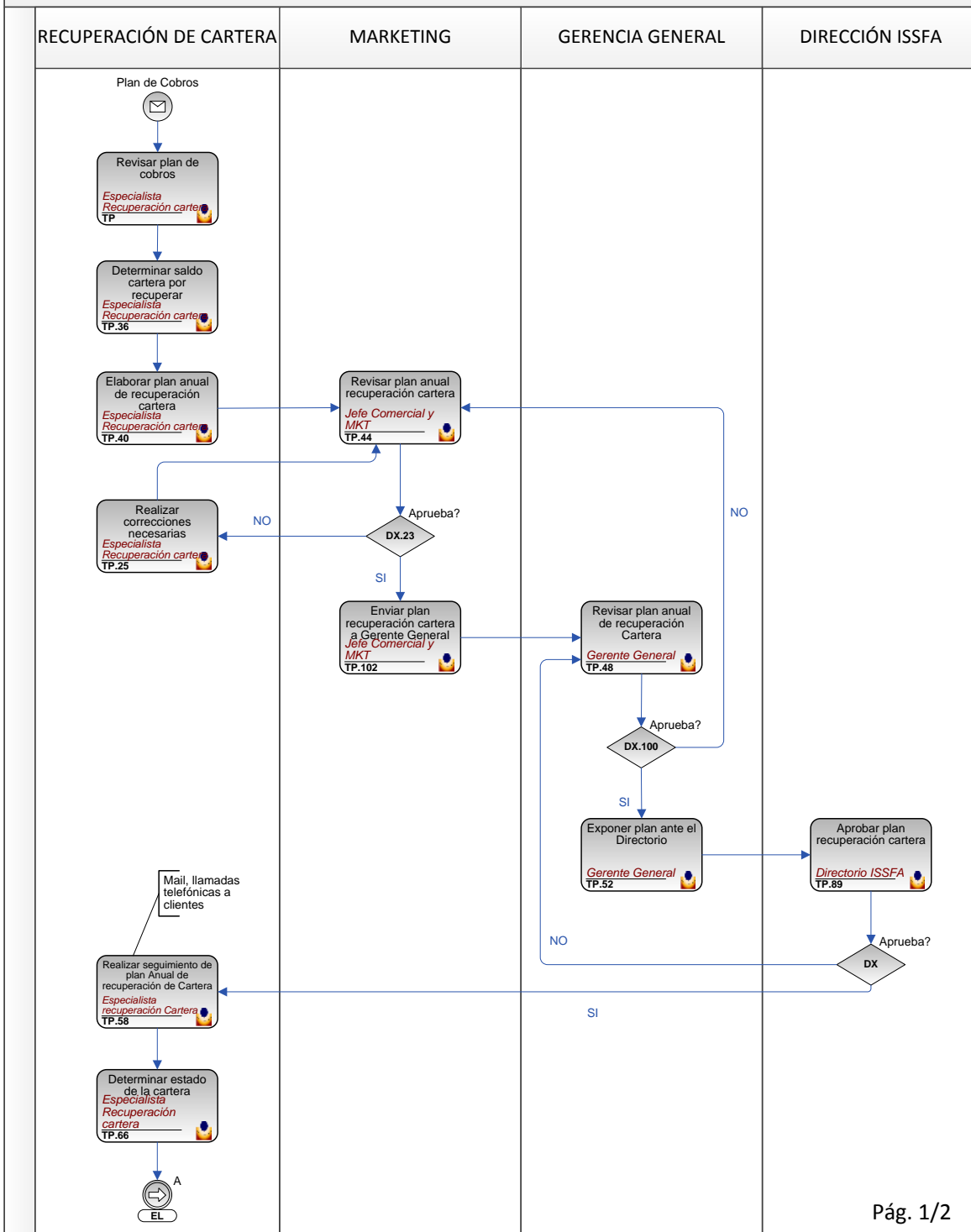
Proceso: VENTAS  
 Subproceso: Ventas  
 Código: INMO-OPT3-002-001





# INMOSOLUCION S.A.

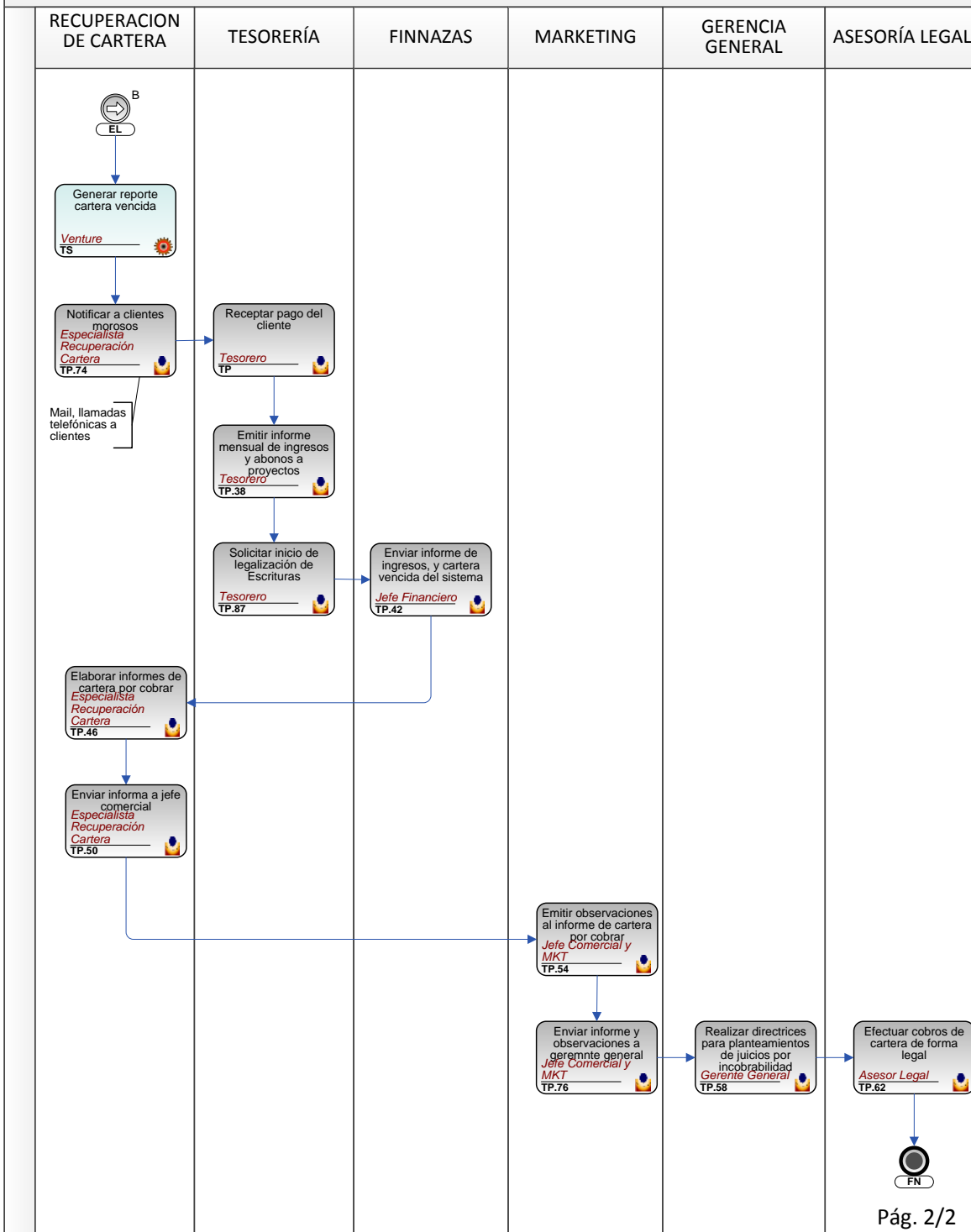
Proceso: COBRANZAS  
 Subproceso: RECUPERACIÓN DE CARTERA  
 Código: INMO-OPT3-003-001



# INMOSOLUCION S.A.



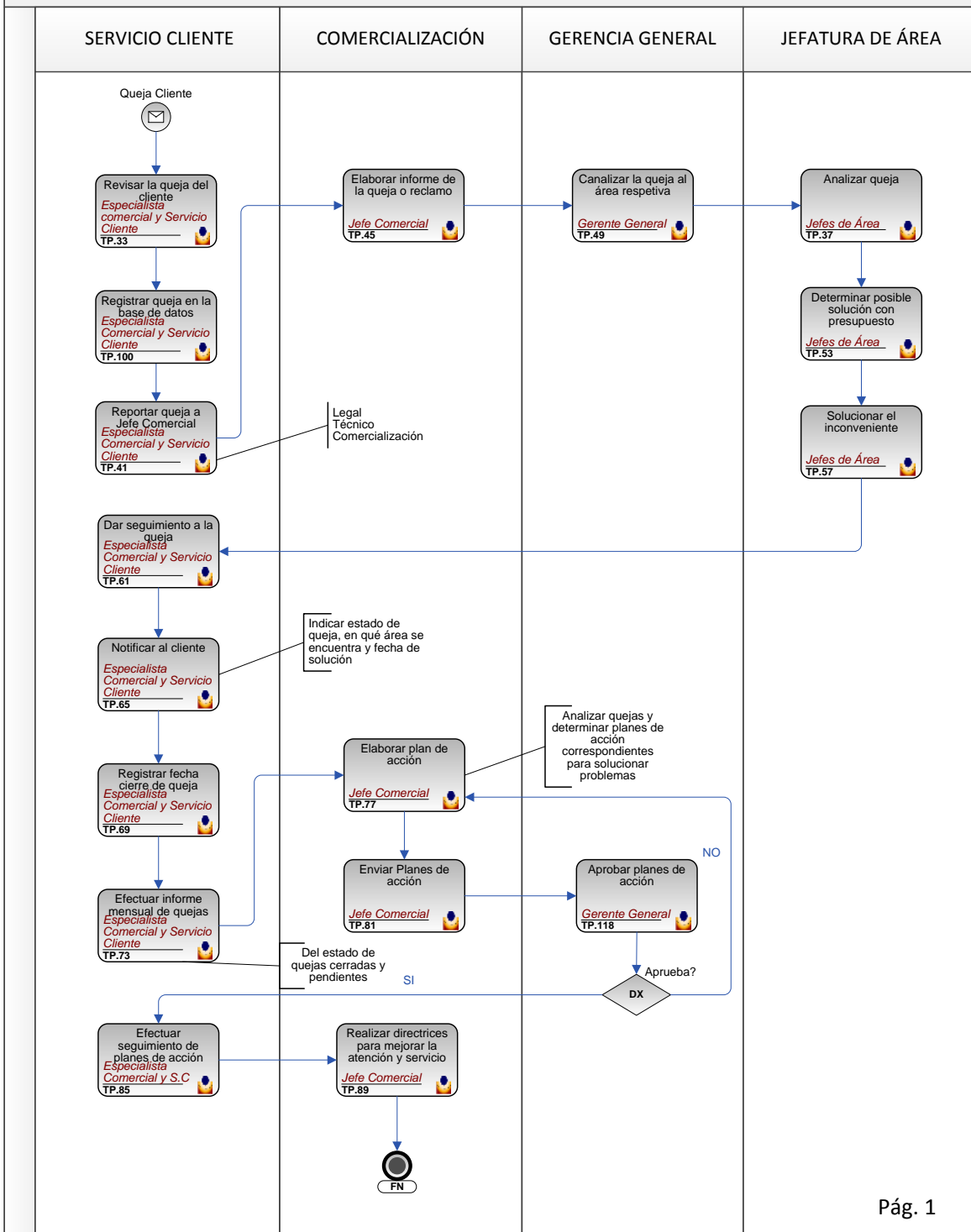
Proceso: COBRANZAS  
 Subproceso: RECUPERACIÓN DE CARTERA  
 Código: INMO-OPT3-003-001



# INMOSOLUCION S.A.

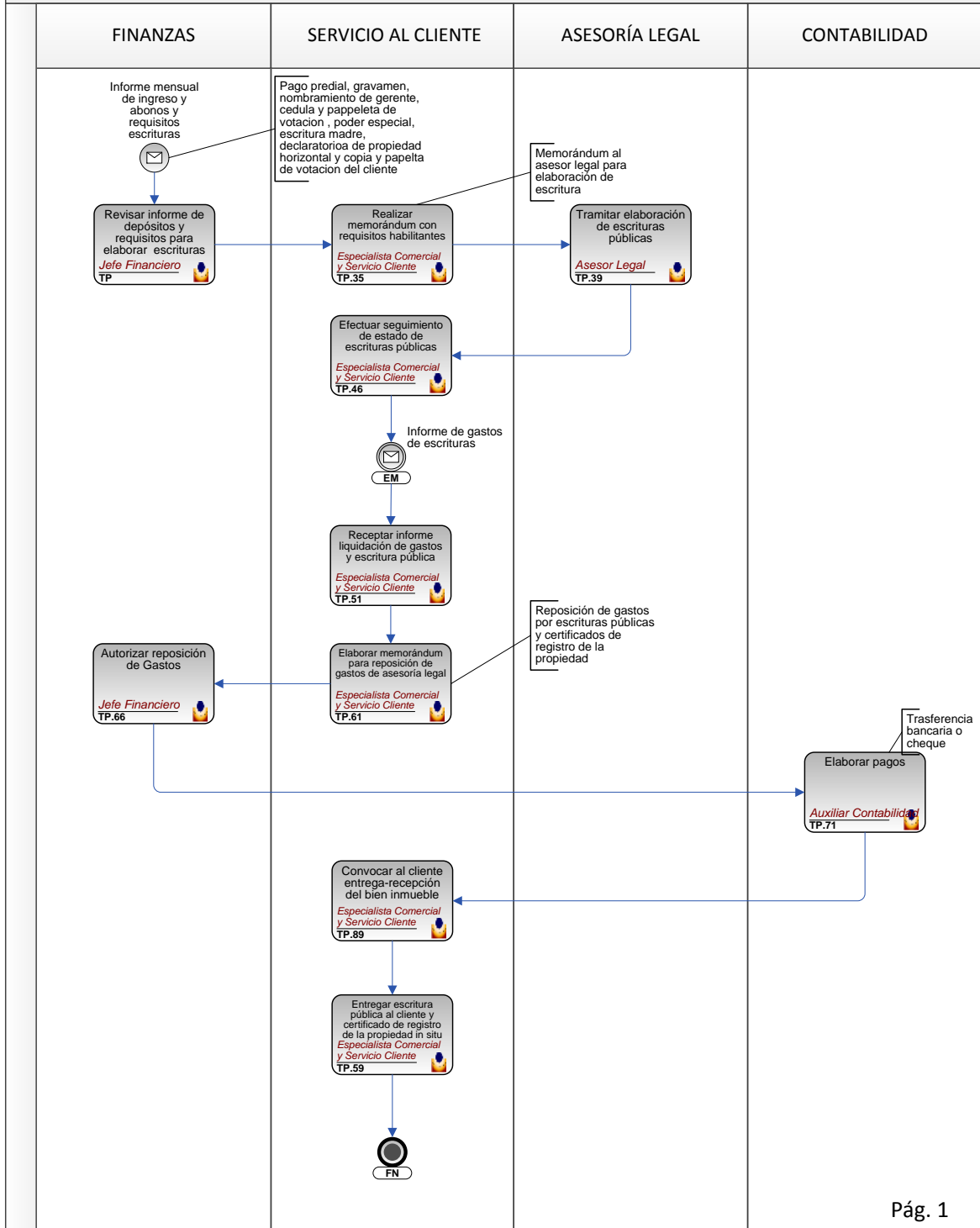


Proceso: SERVICIO AL CLIENTE  
 Subproceso: QUEJAS Y RECLAMOS  
 Código: INMO-OPT3-004-001



## INMOSOLUCION S.A.

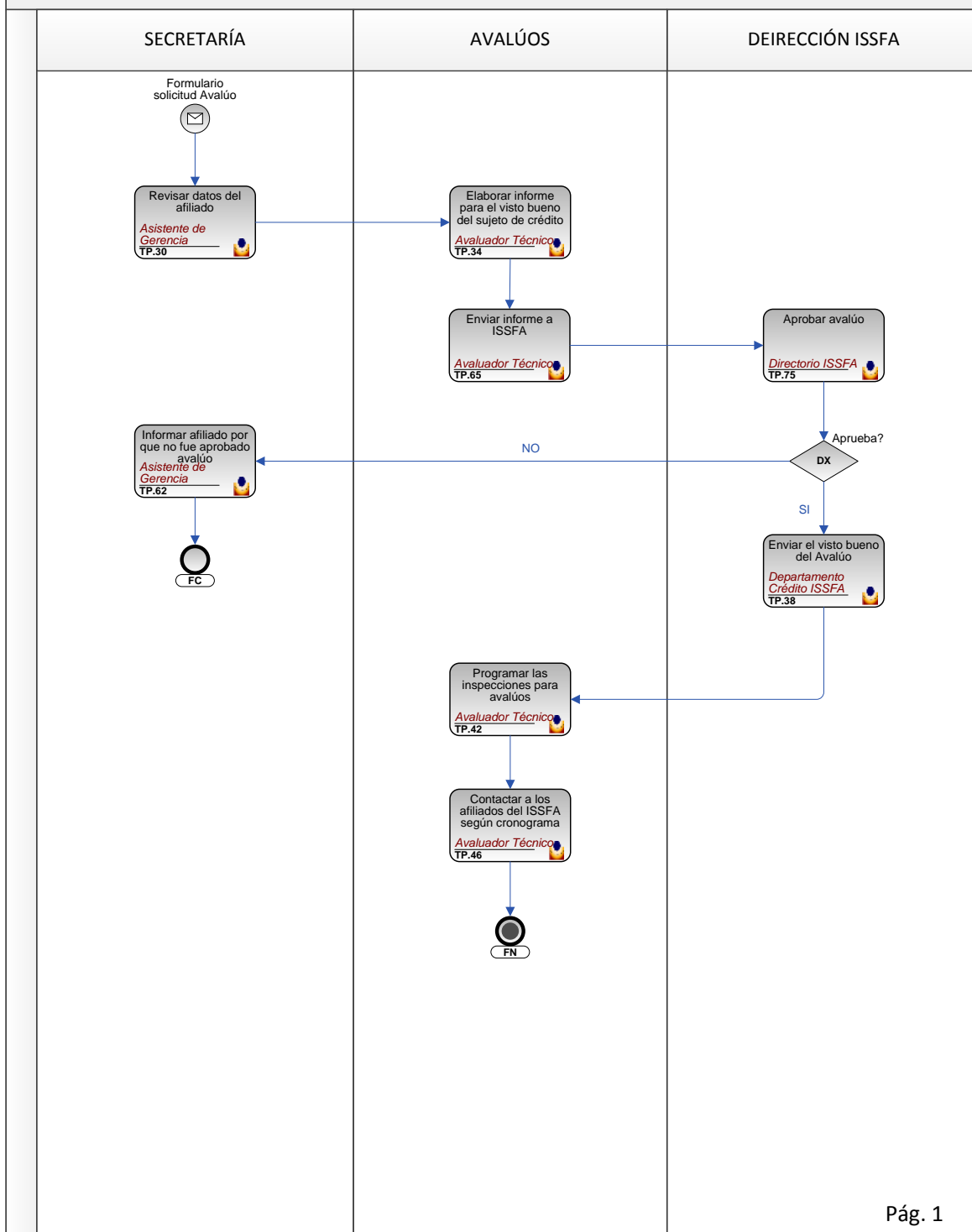
Proceso: SERVICIO AL CLIENTE  
 Subproceso: Seguimiento a Trámites de Escrituras  
 Código: INMO-OPT3-004-002



## INMOSOLUCION S.A.



Proceso: AVALUOS  
 Subproceso: AUTORIZACIÓN DEL AVALÚO.  
 Código: INMO-OPT4-001-001

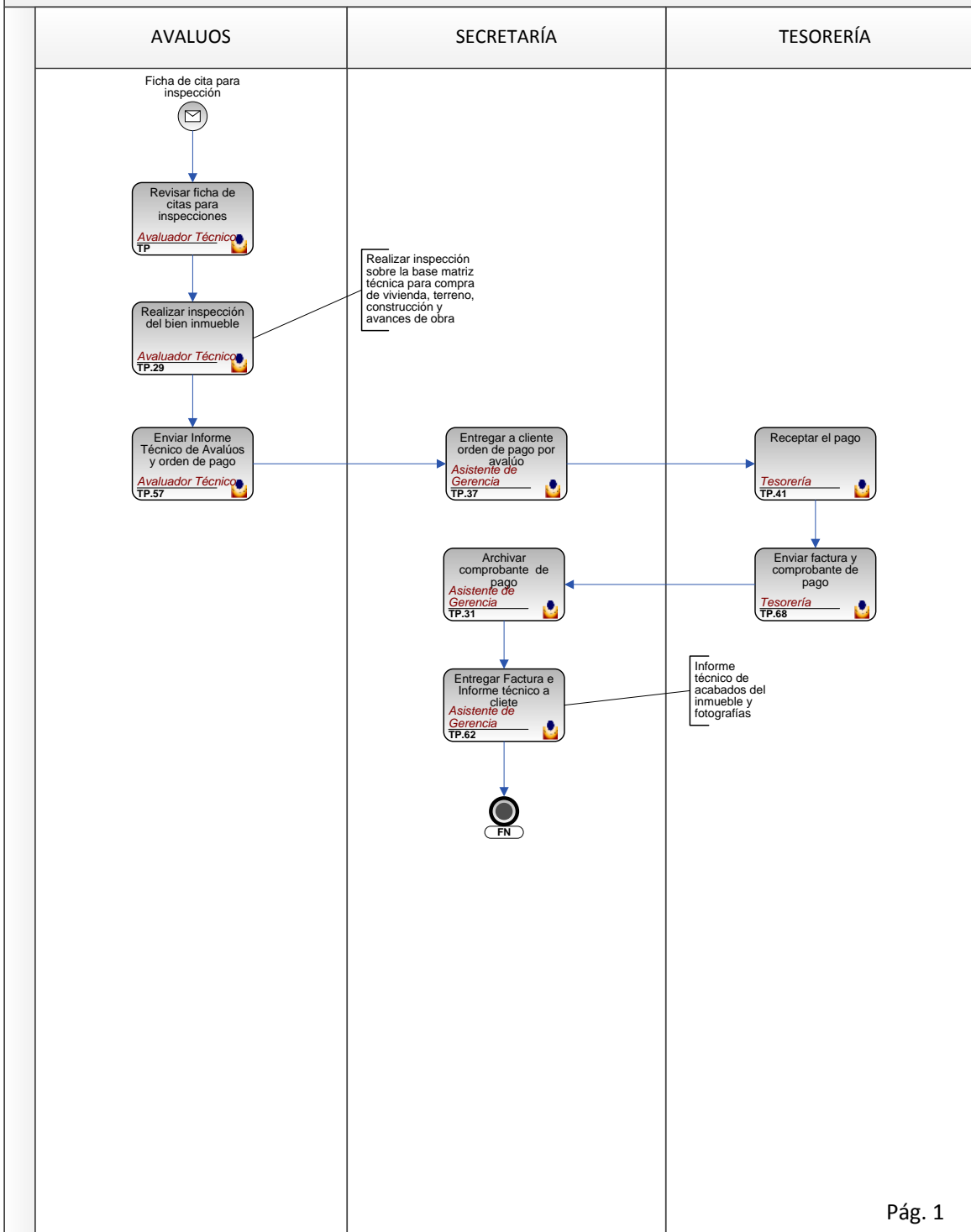




## INMOSOLUCION S.A.

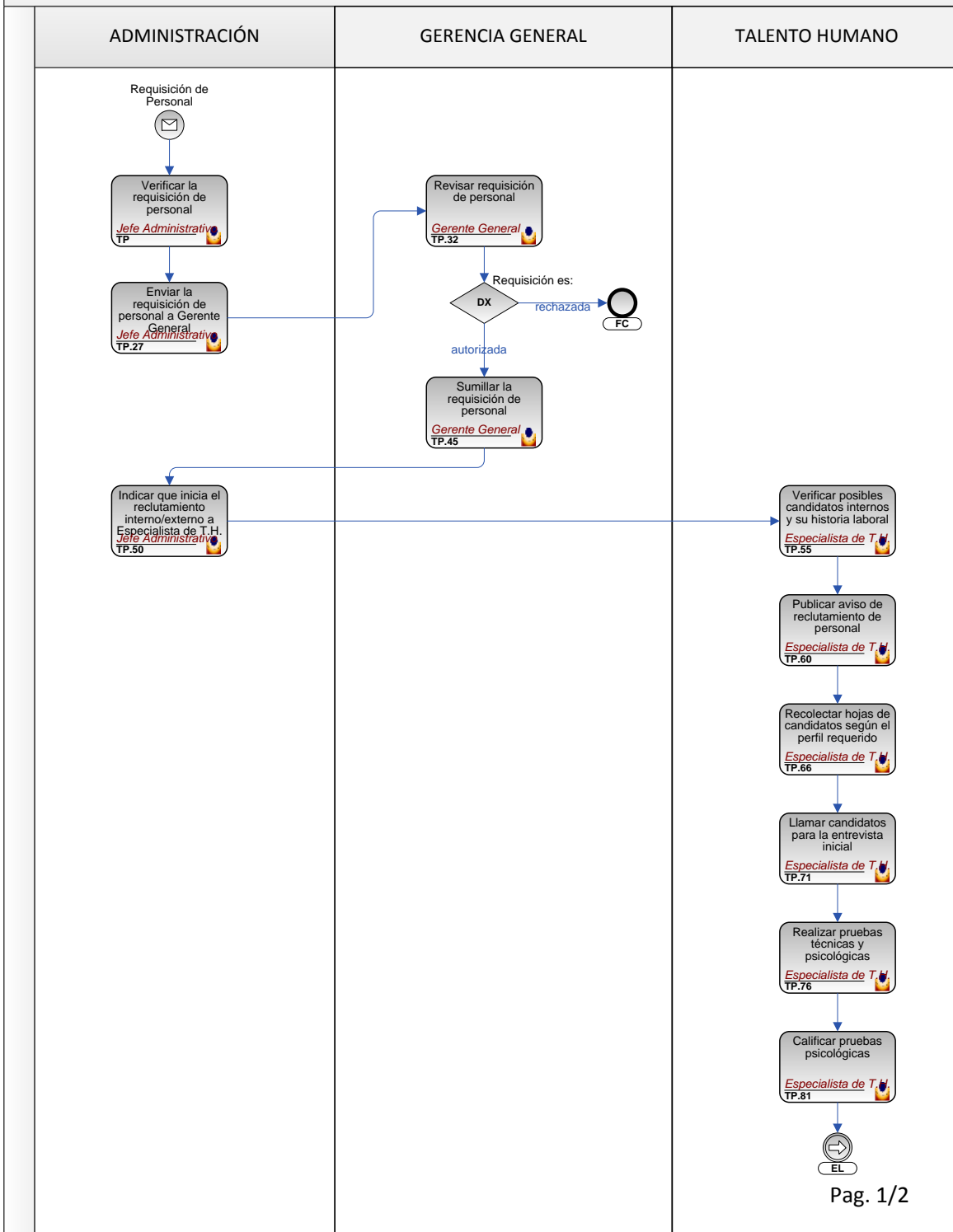


Proceso: AVALUOS  
 Subproceso: INSPECCIÓN DE LOS BIENES INMUEBLES  
 Código: INMO-OPT4-001-002



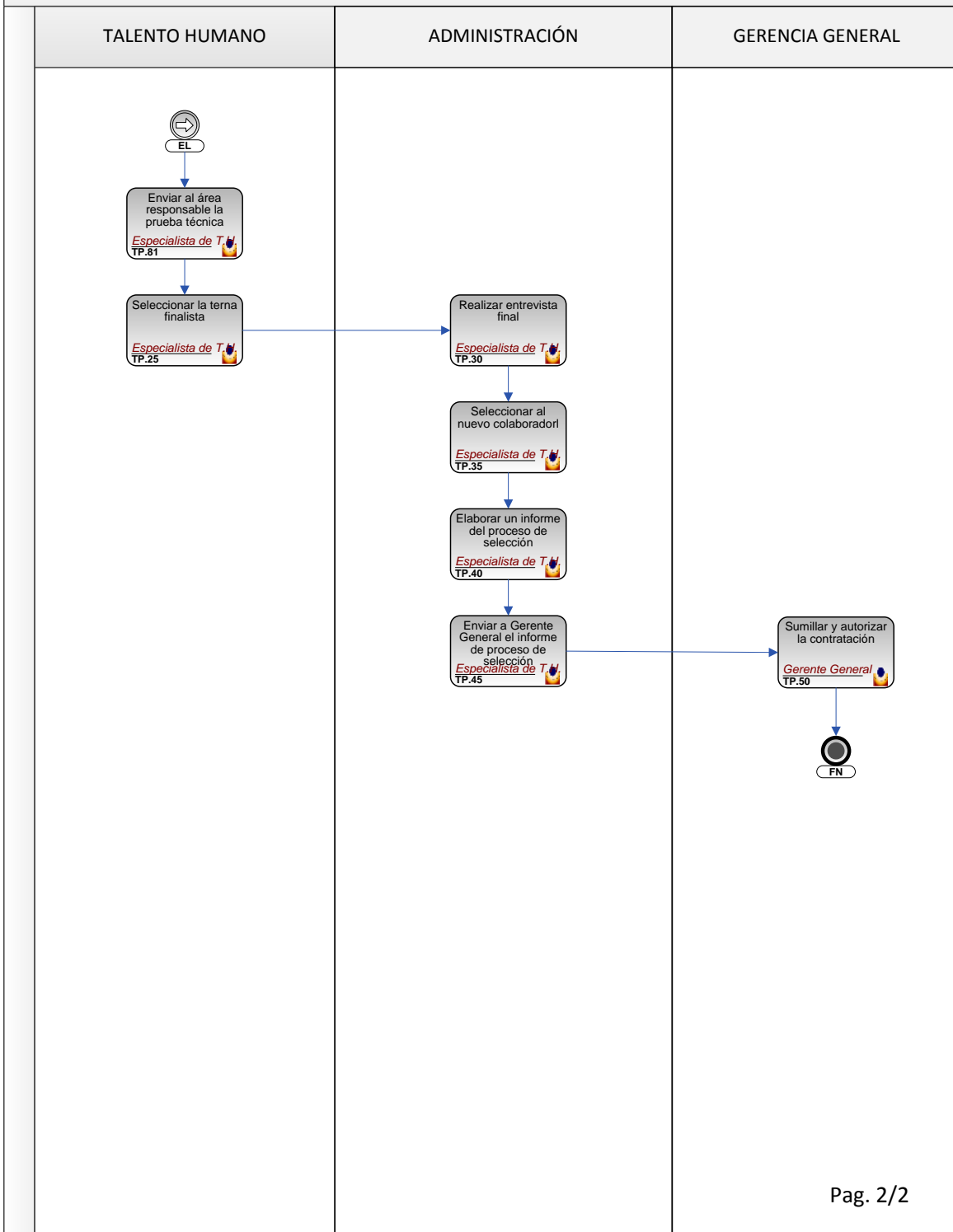
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Reclutamiento y Selección de Talento Humano  
 Código: INMO-APY1-001-001



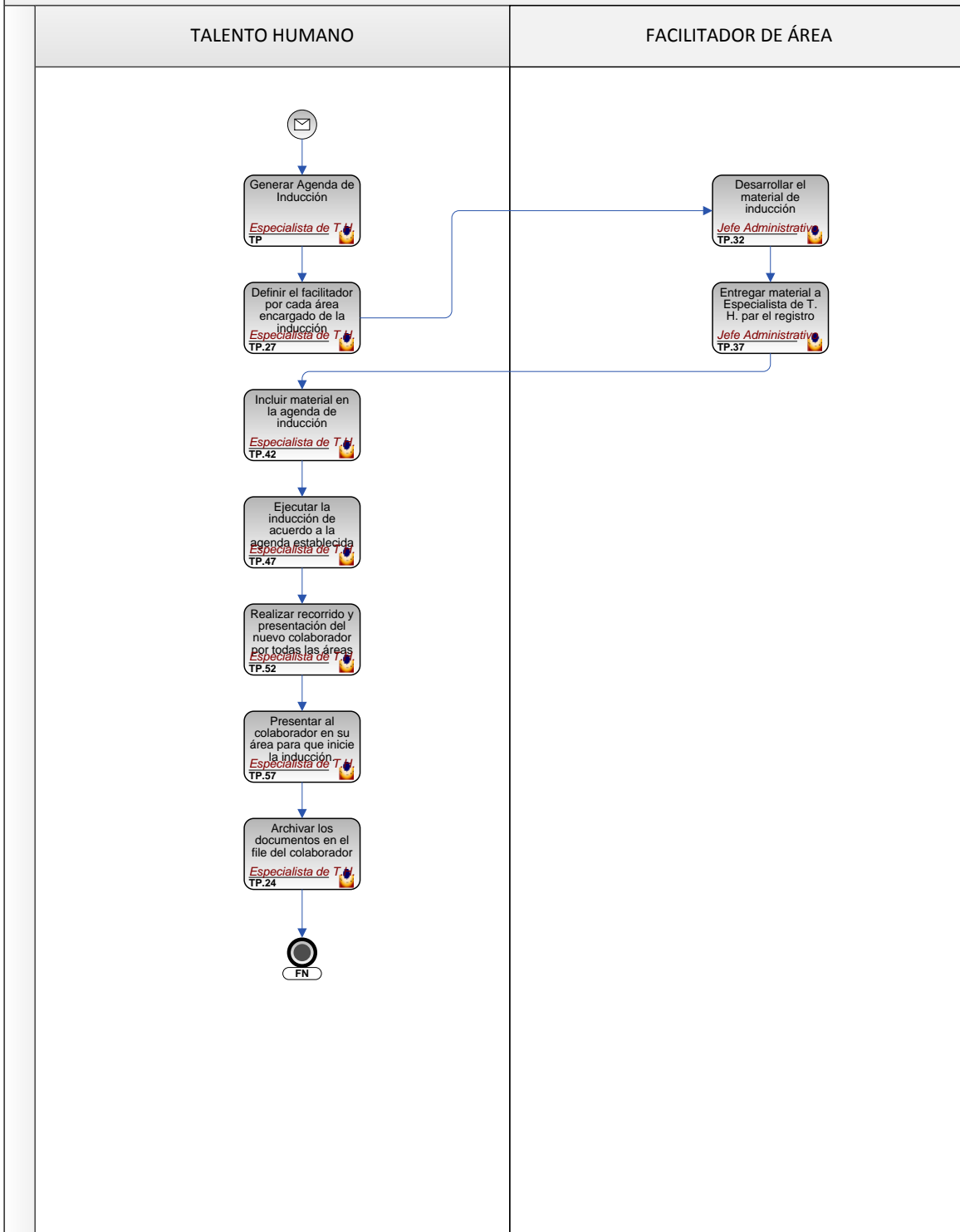
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Reclutamiento y Selección de Talento Humano  
 Código: INMO-APY1-001-001



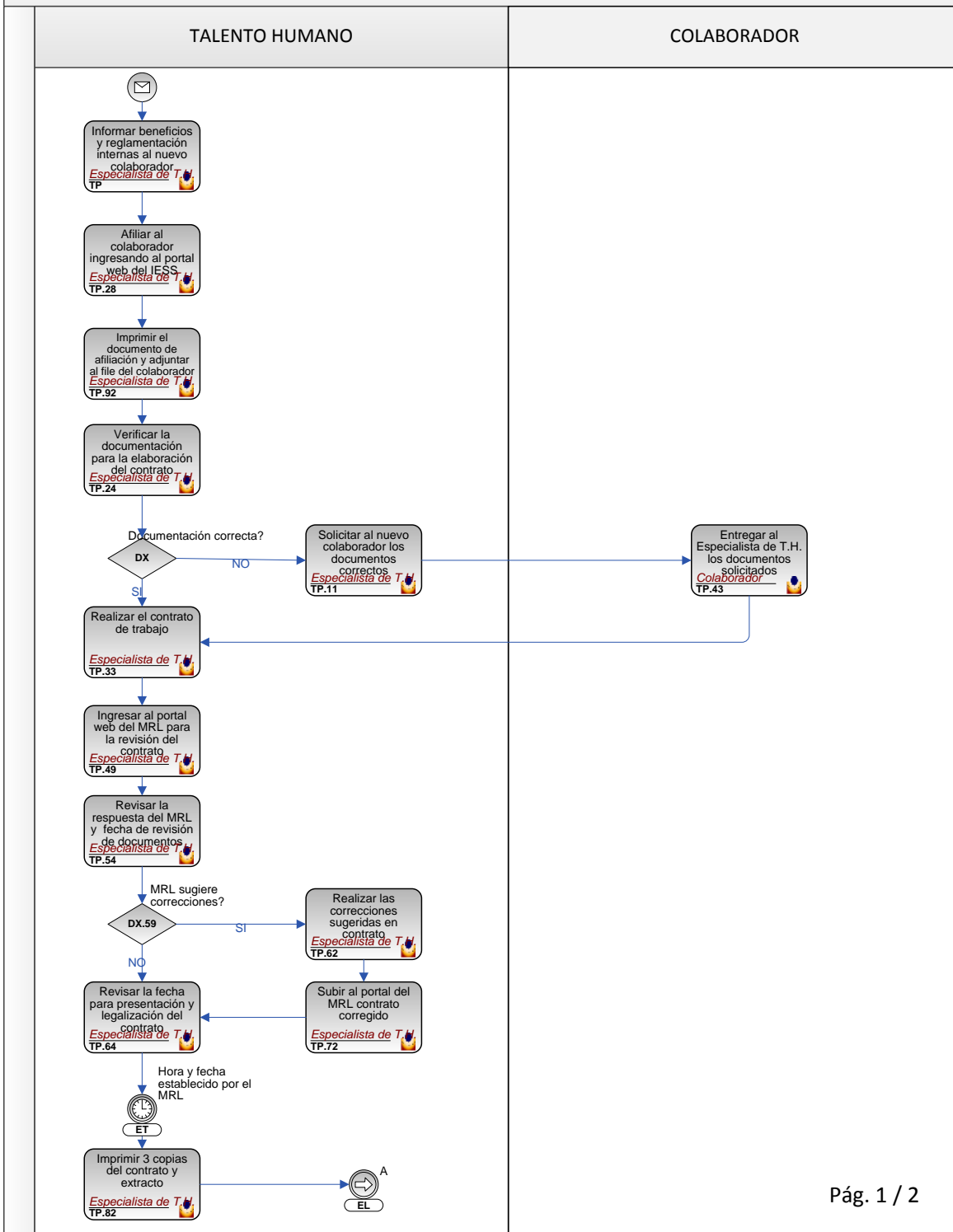
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Inducción  
 Código: INMO-APY1-001-002



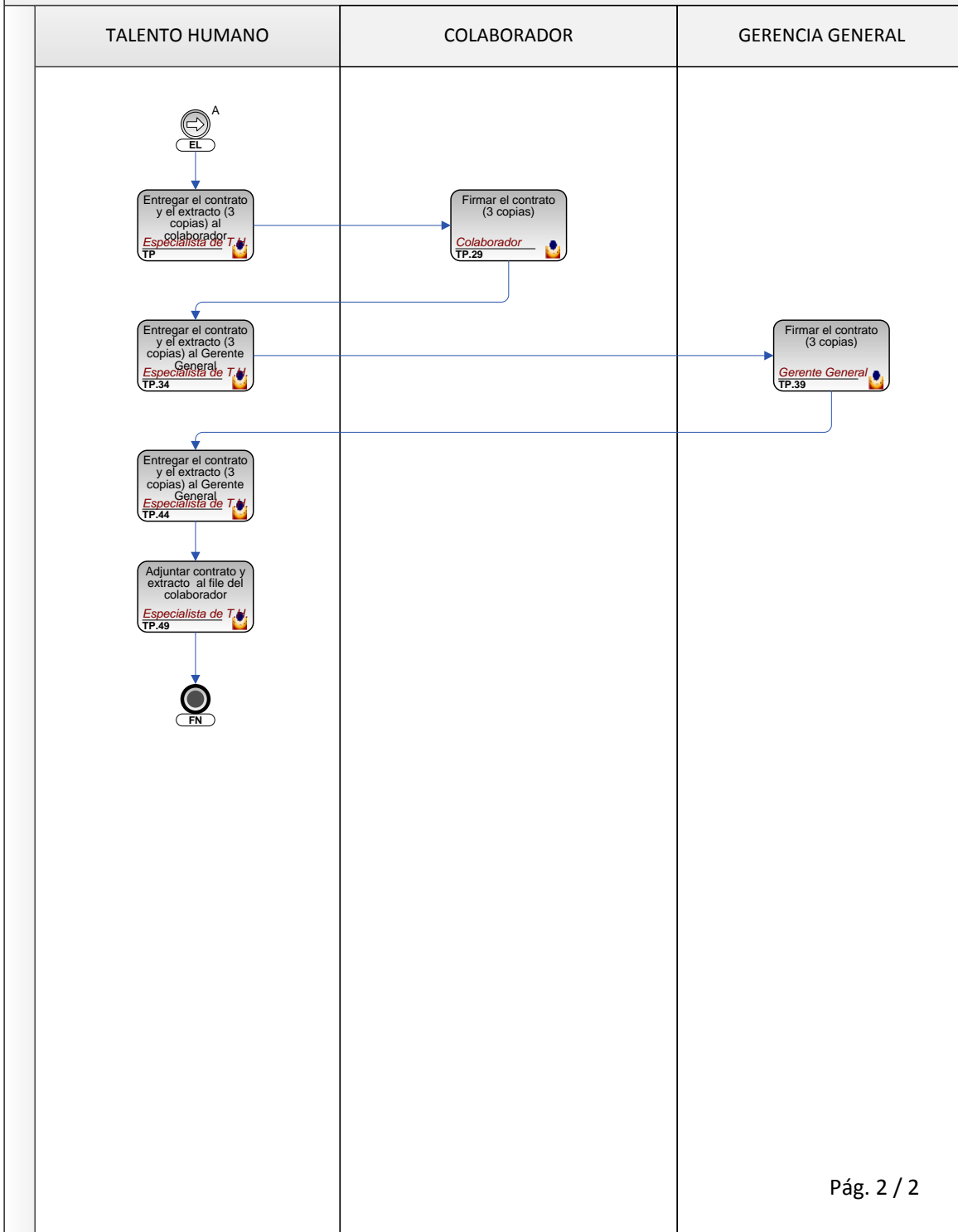
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Contratación  
 Código: INMO-APY1-001-003



## INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Contratación  
 Código: INMO-APY1-001-003

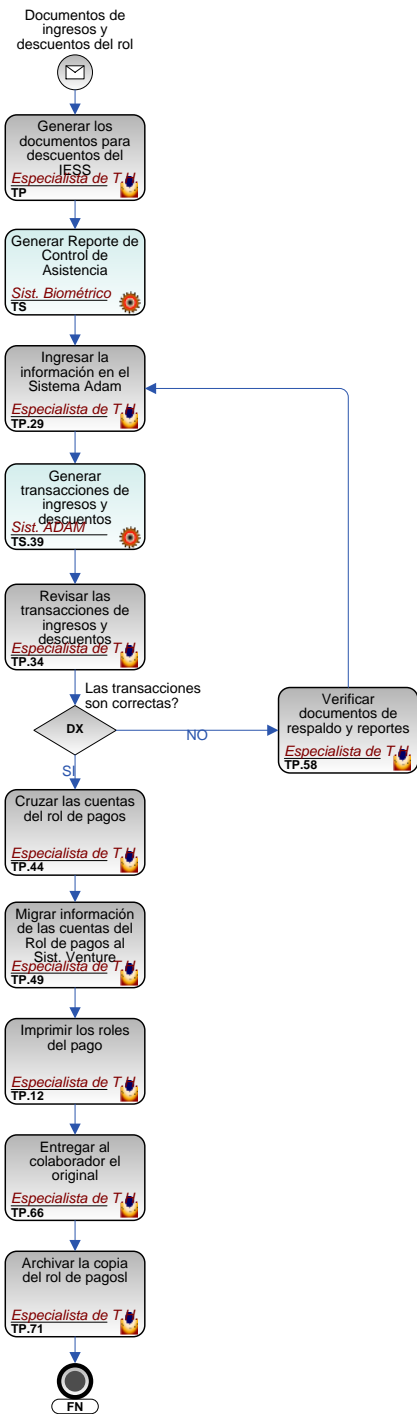


# INMOSOLUCION S.A.



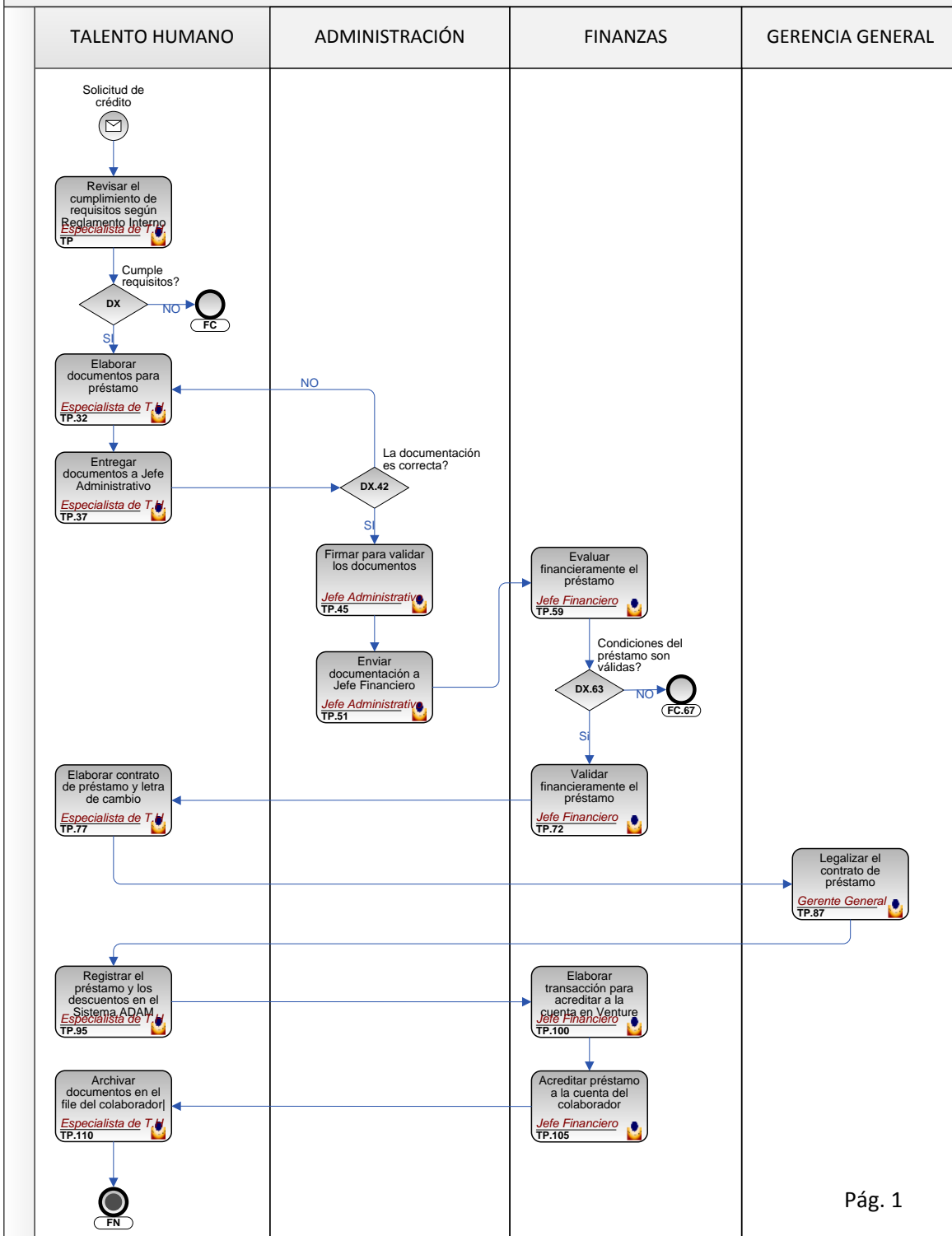
Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Gestión de Nómina  
 Código: INMO-APY1-001-004

## TALENTO HUMANO



# INMOSOLUCION S.A.

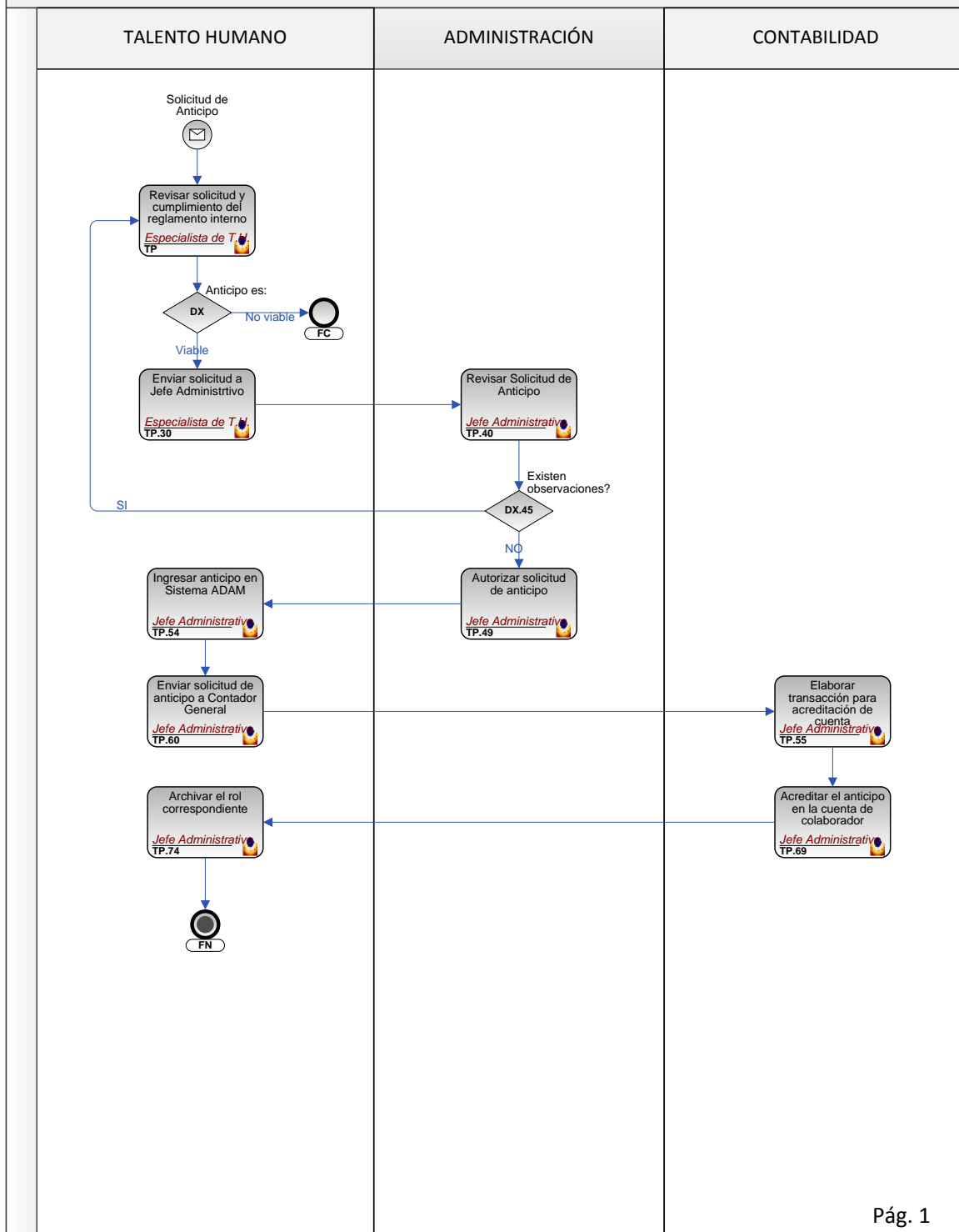
Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Préstamo Ordinario  
 Código: INMO-APY1-001-005





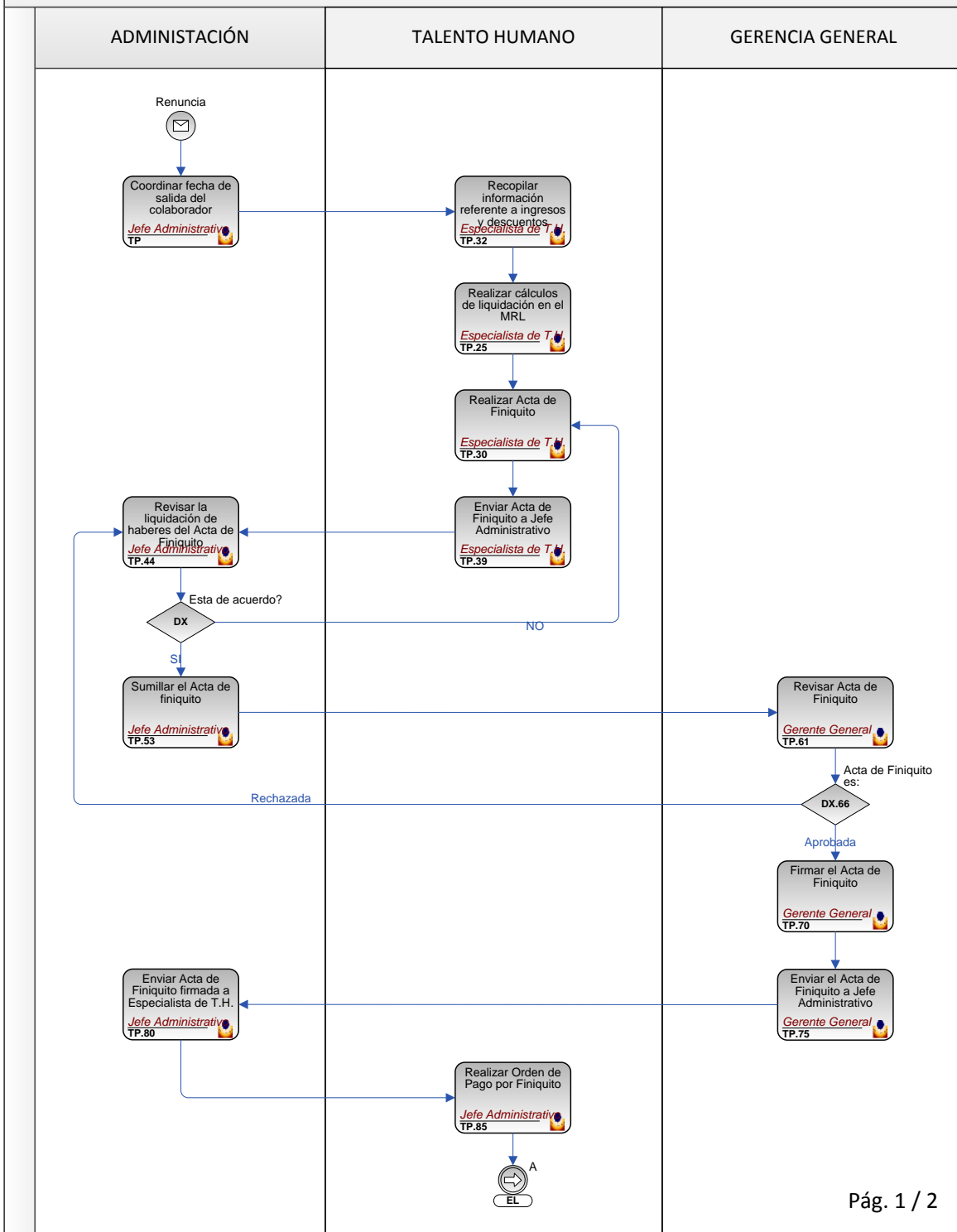
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Anticipo  
 Código: INMO-APY1-001-006



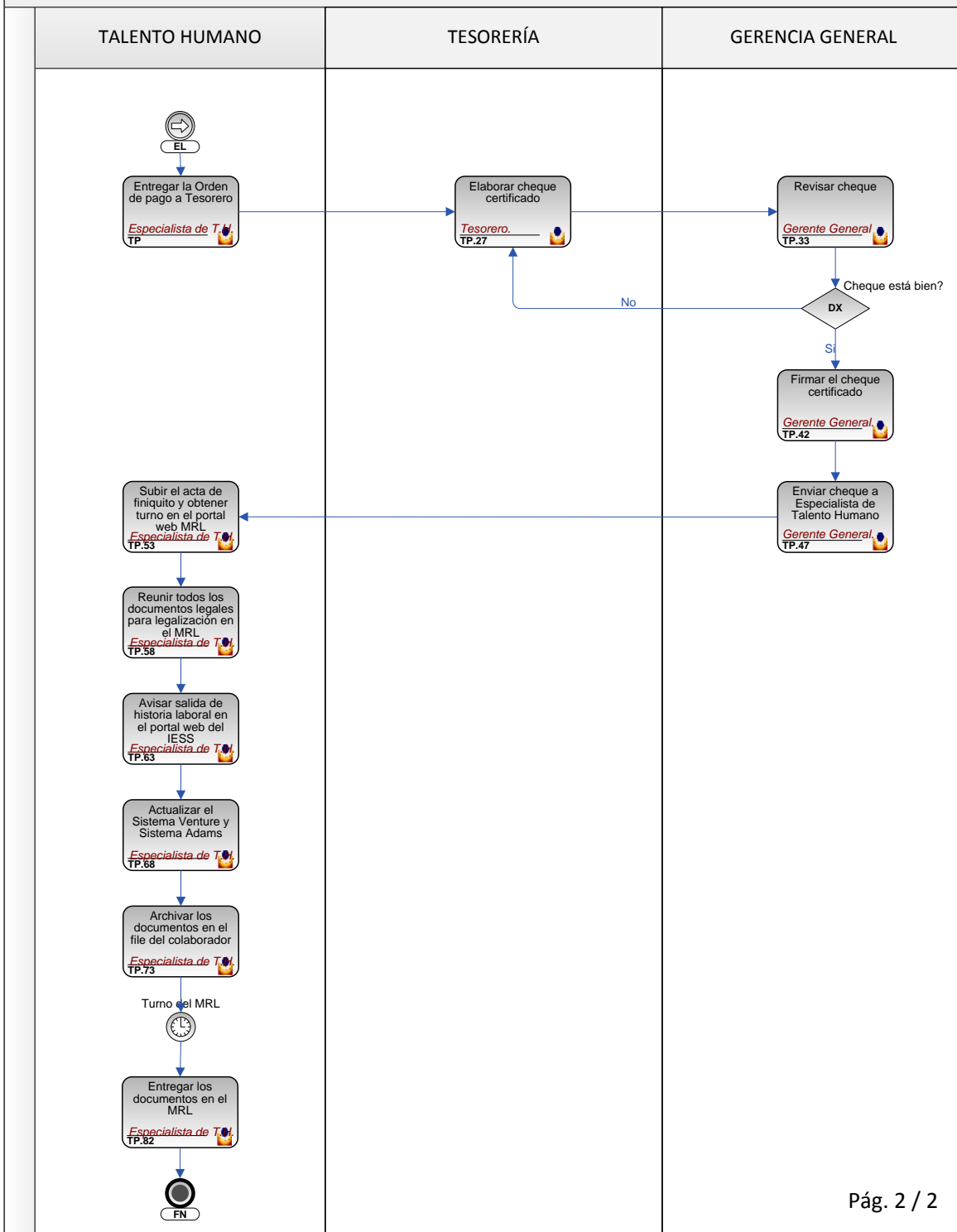
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Desvinculación por renuncia voluntaria  
 Código: INMO-APY1-001-007



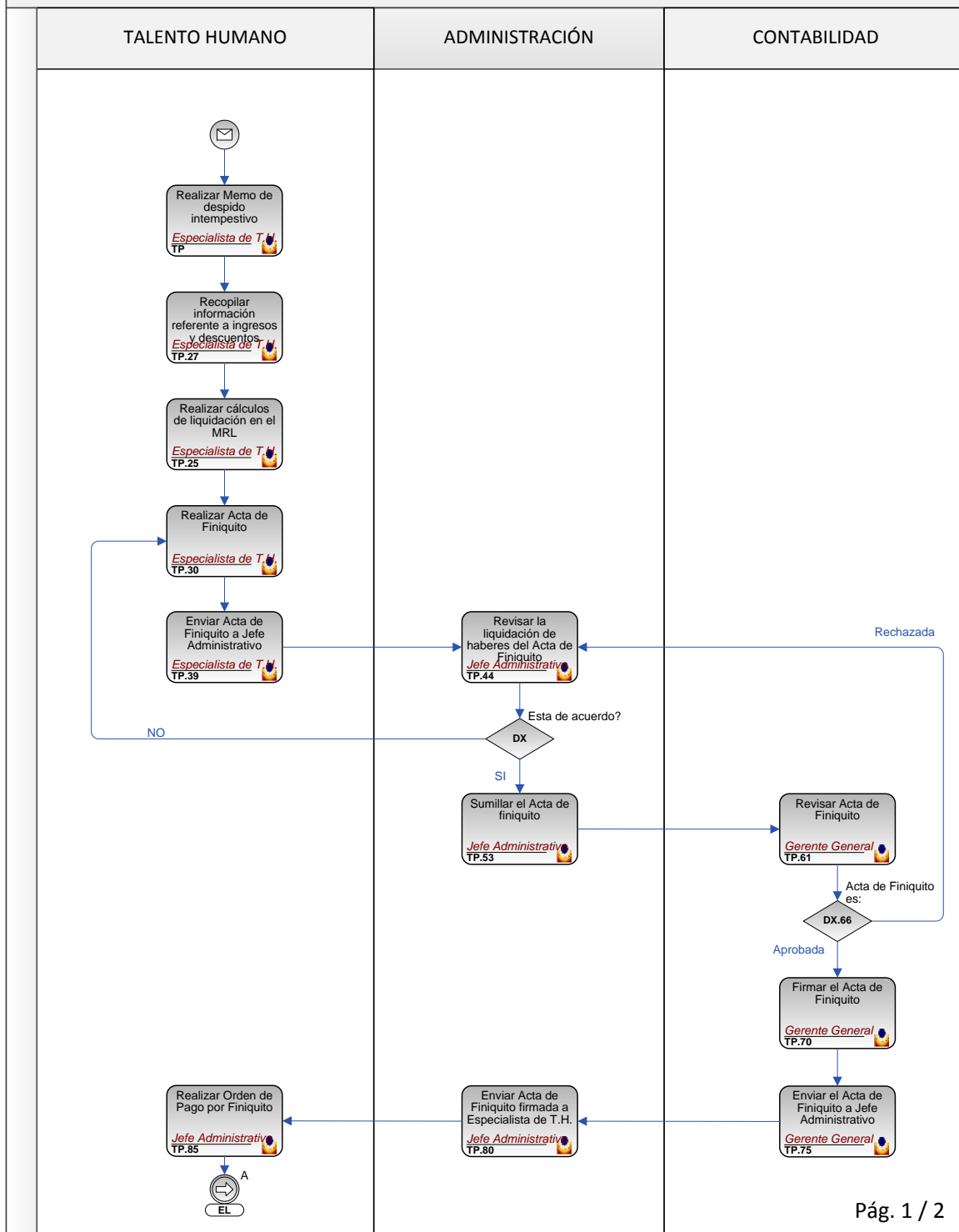
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Desvinculación por renuncia voluntaria  
 Código: INMO-APY1-001-007



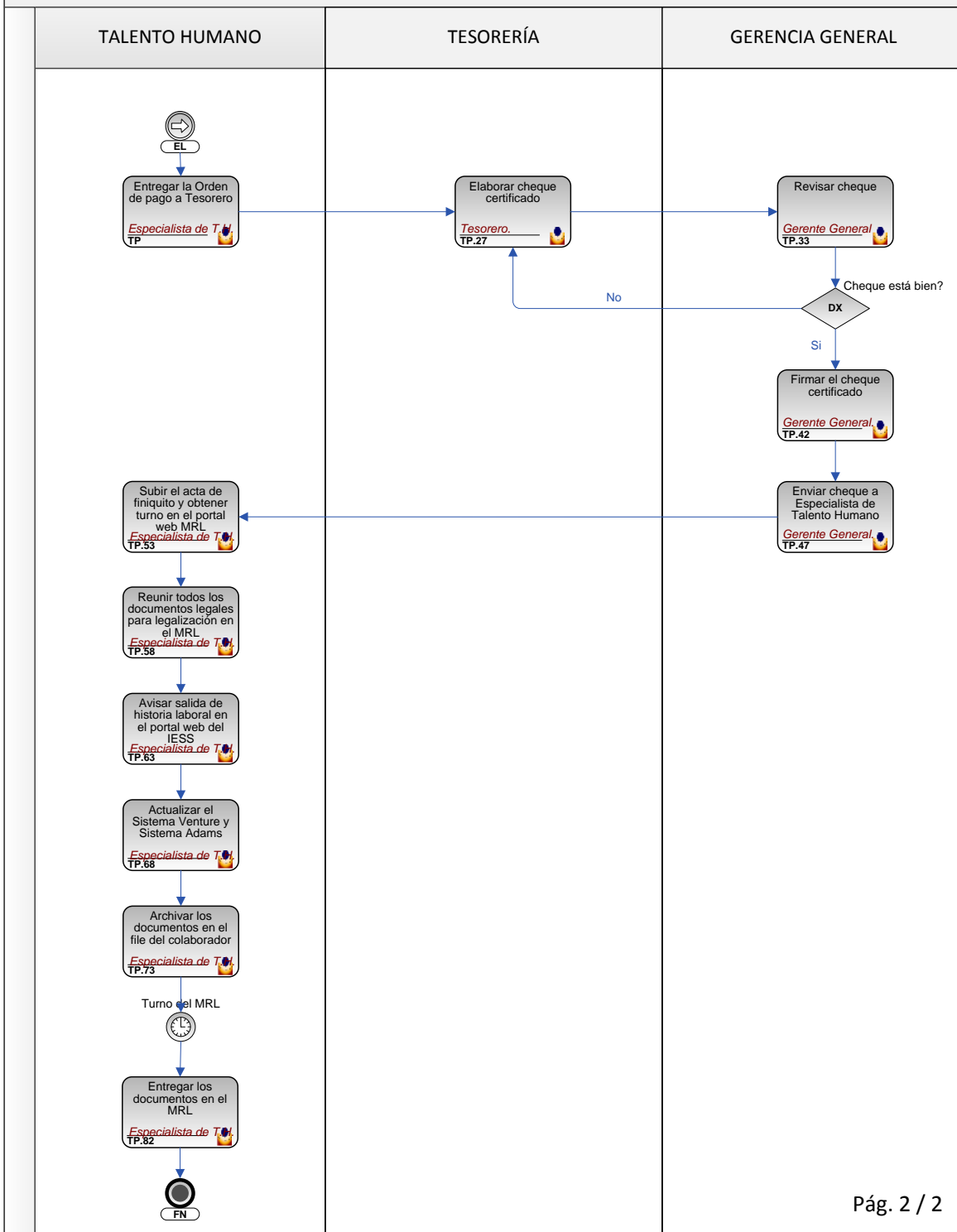
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Desvinculación por despido intempestivo  
 Código: INMO-APY1-001-008



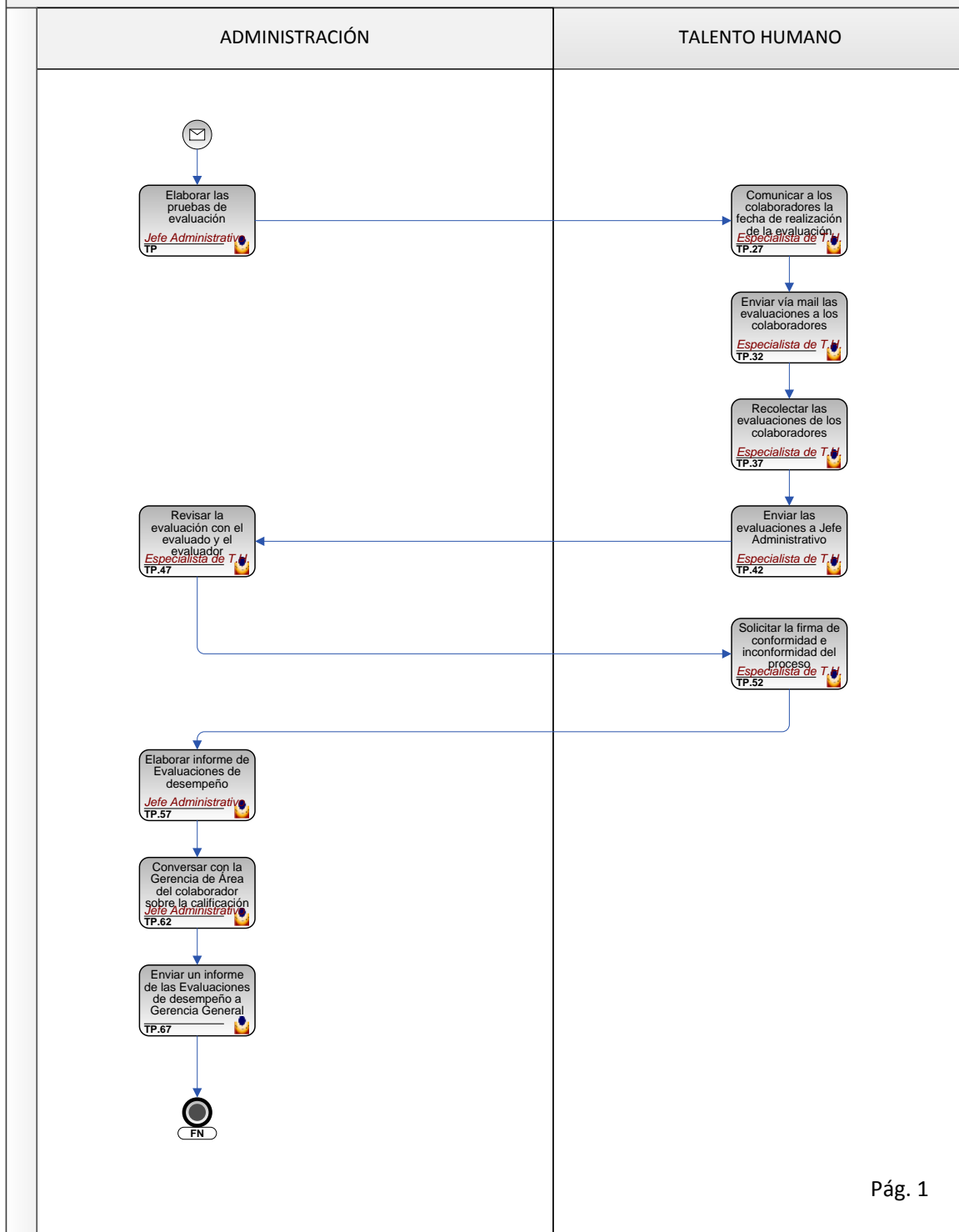
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Desvinculación por despido intempestivo  
 Código: INMO-APY1-001-008



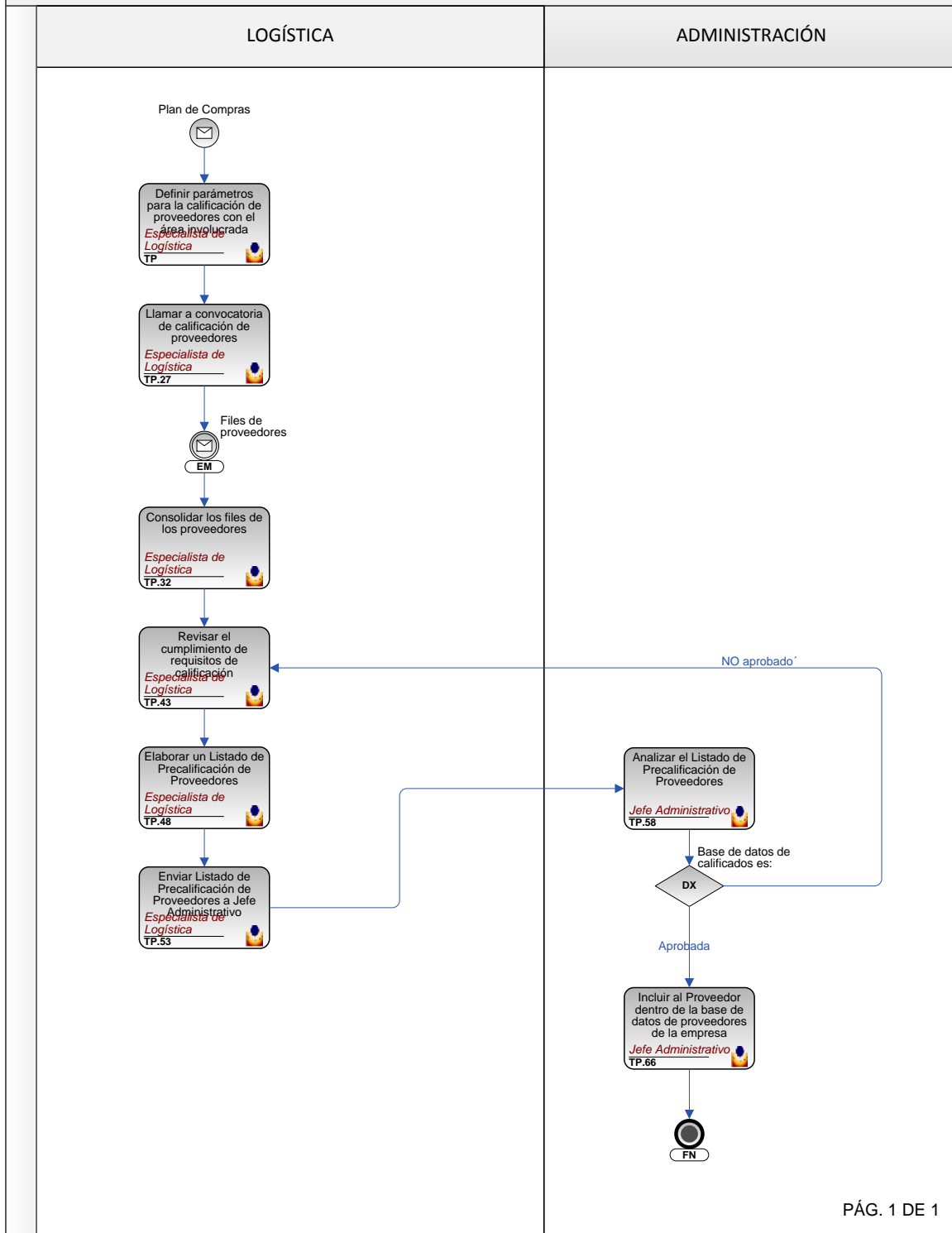
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Evaluación de desempeño  
 Código: INMO-APY1-001-010



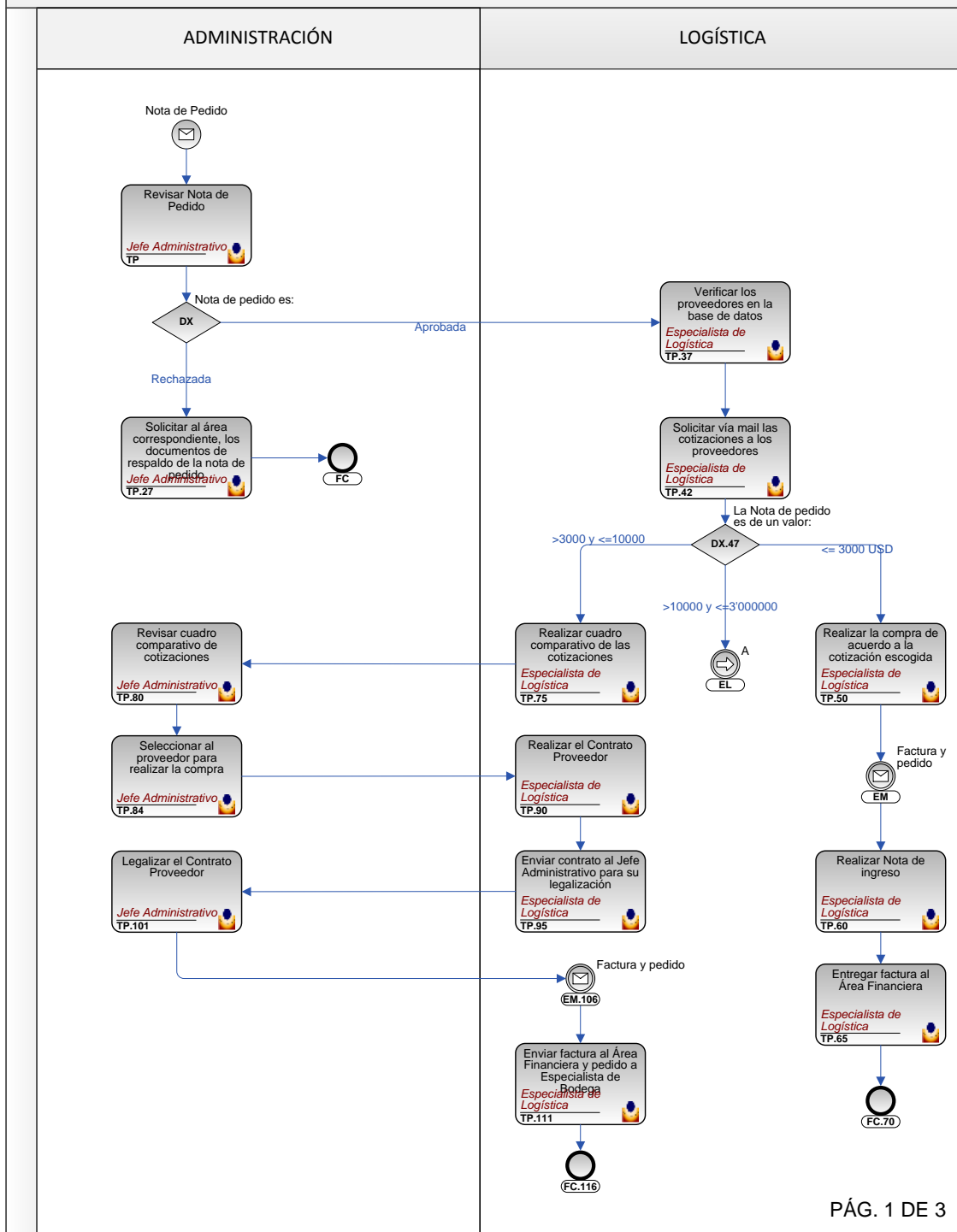
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Calificación y evaluación de proveedores  
 Código: INMO-APY1-002-001



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Adquisiciones  
 Código: INMO-APY1-002-002

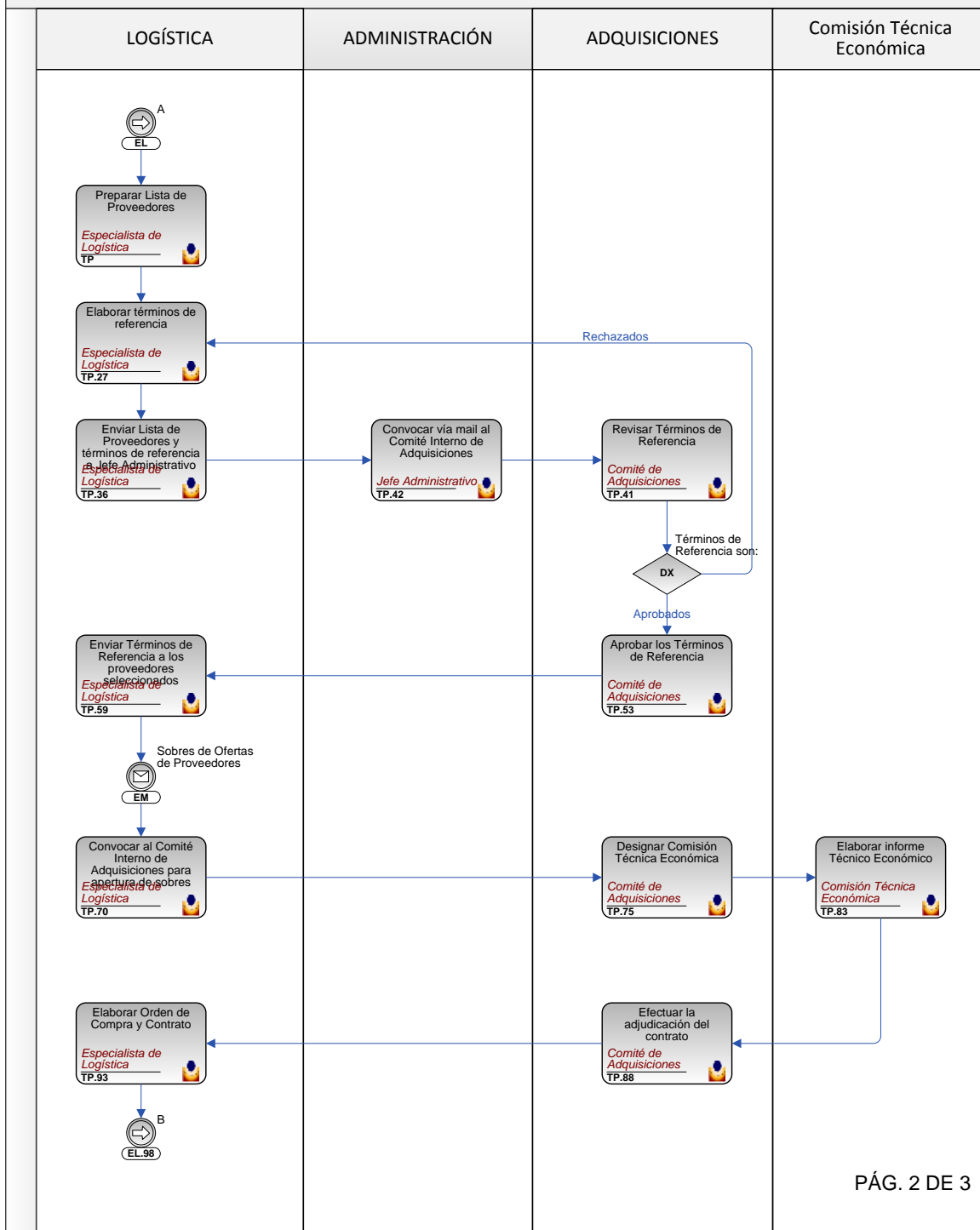




# INMOSOLUCION S.A.



Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Adquisiciones  
 Código: INMO-APY1-002-002



**INMOSOLUCION S.A.**

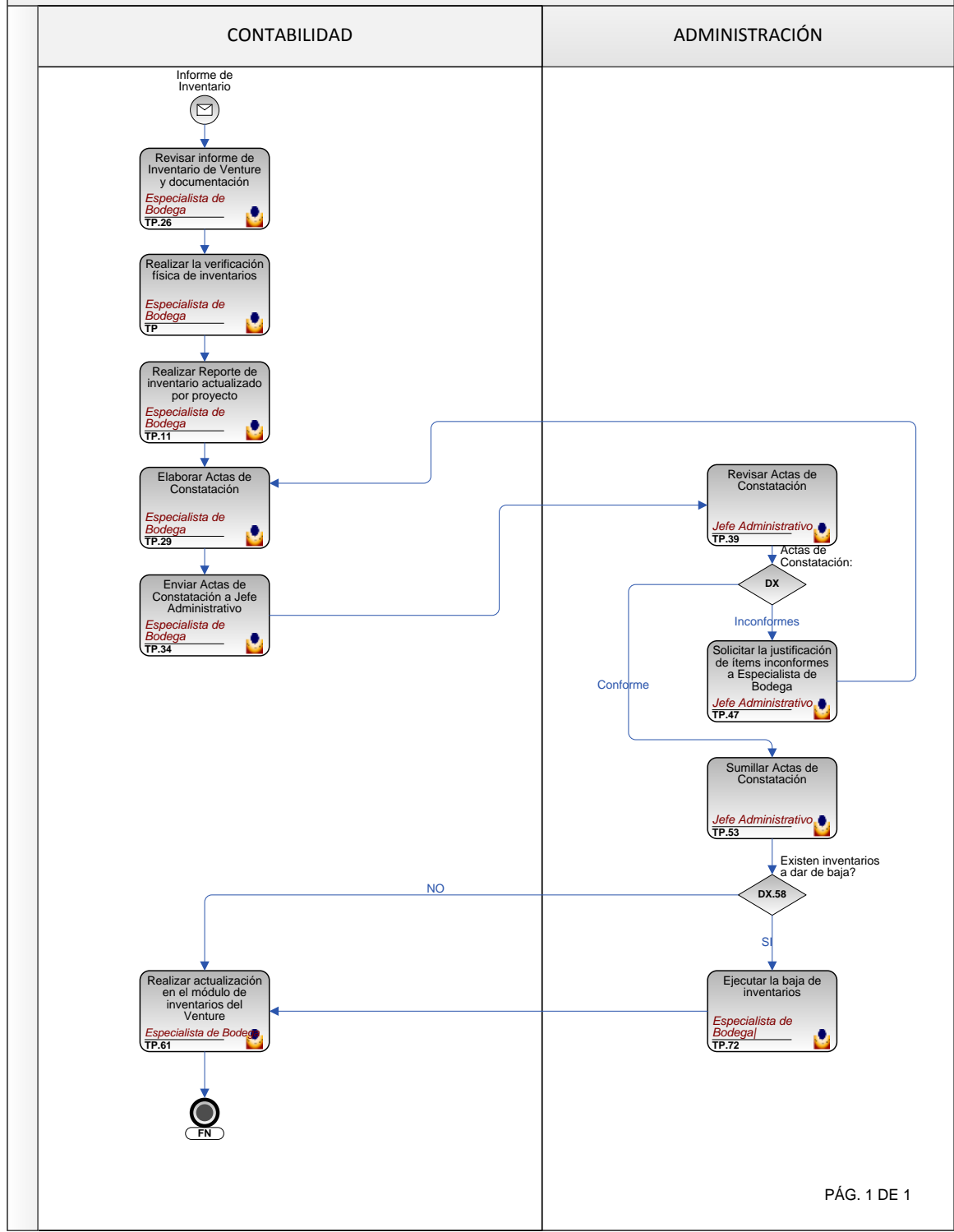


Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Adquisiciones  
 Código: INMO-APY1-002-002

LOGÍSTICA	ADMINISTRACIÓN	ADQUISICIONES	Comisión Técnica Económica
			<p>PÁG. 3 DE 3</p>

# INMOSOLUCION S.A.

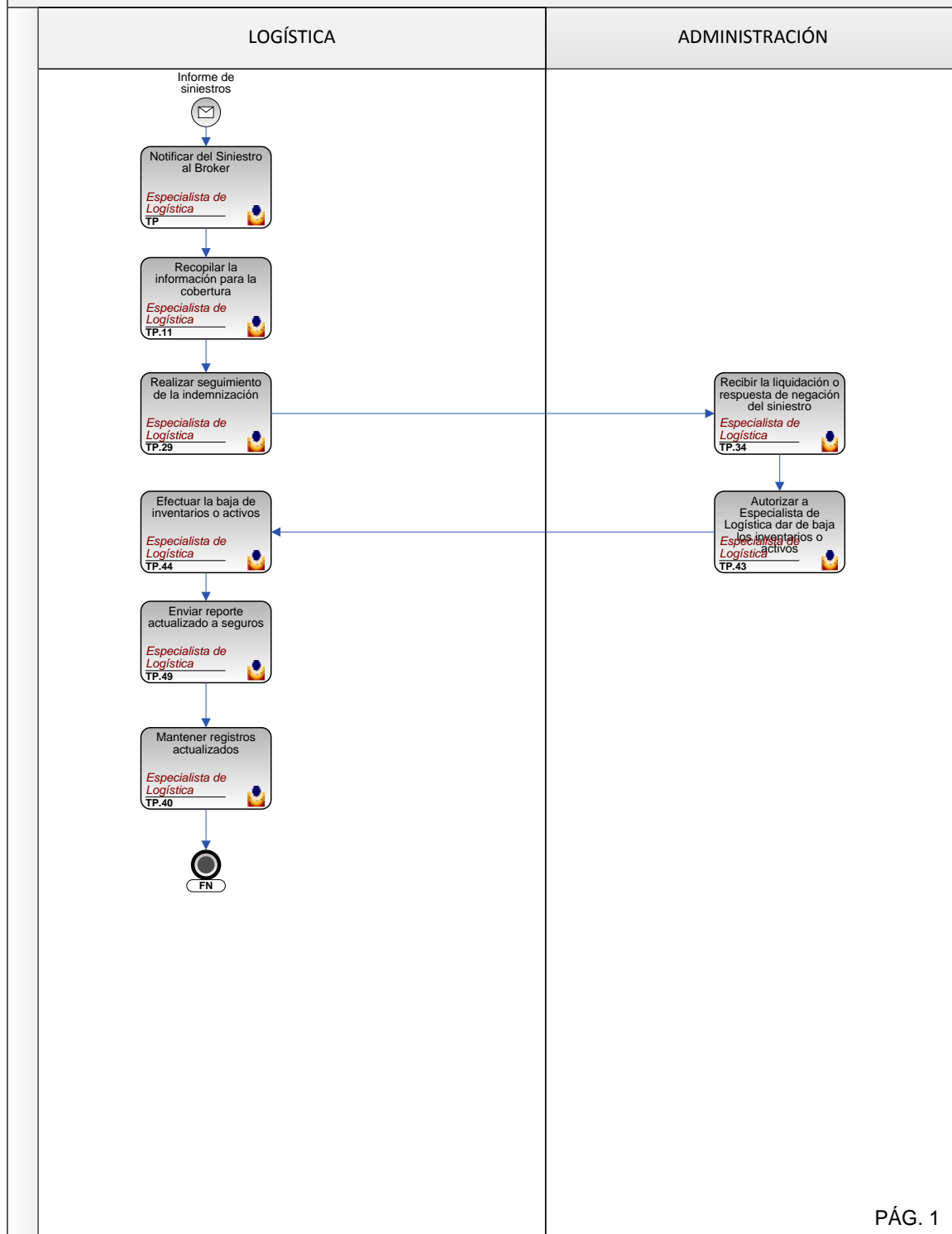
Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Gestión de Inventarios  
 Código: INMO-APY1-002-003



# INMOSOLUCION S.A.



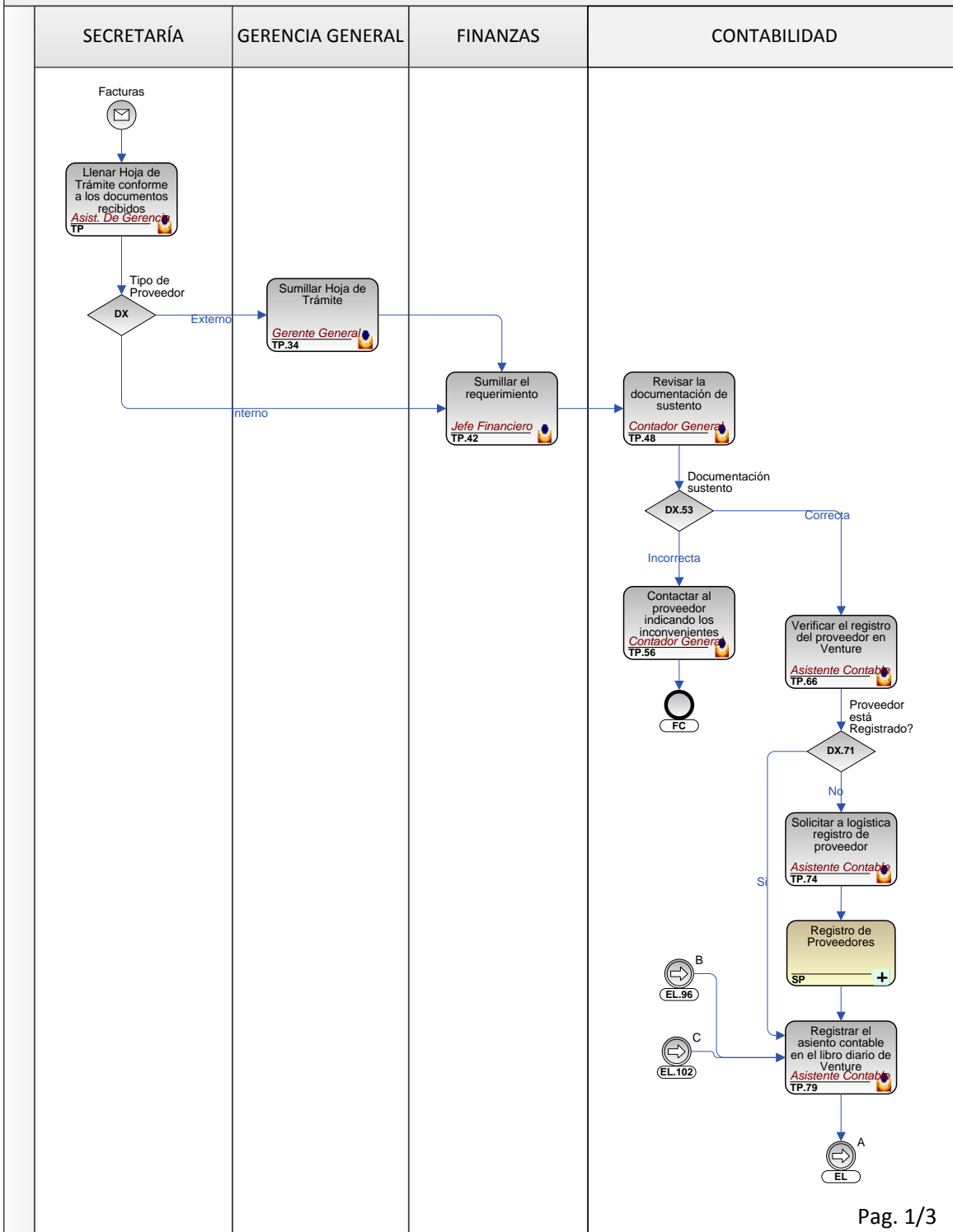
Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Administración de Seguros  
 Código: INMO-APY1-002-004



# INMOSOLUCION S.A.



Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001

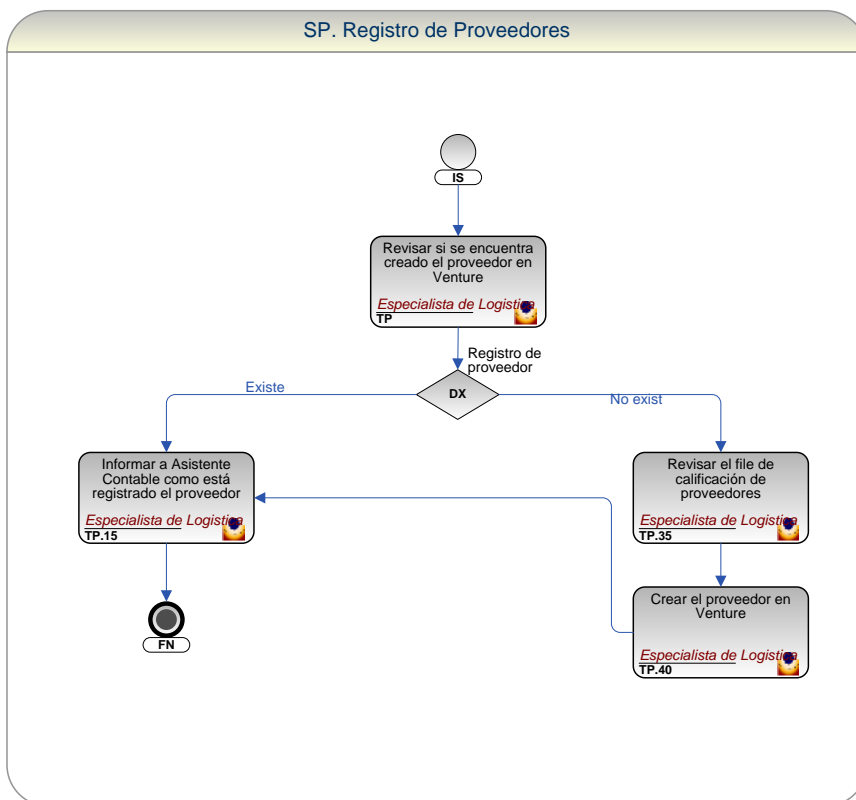


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001



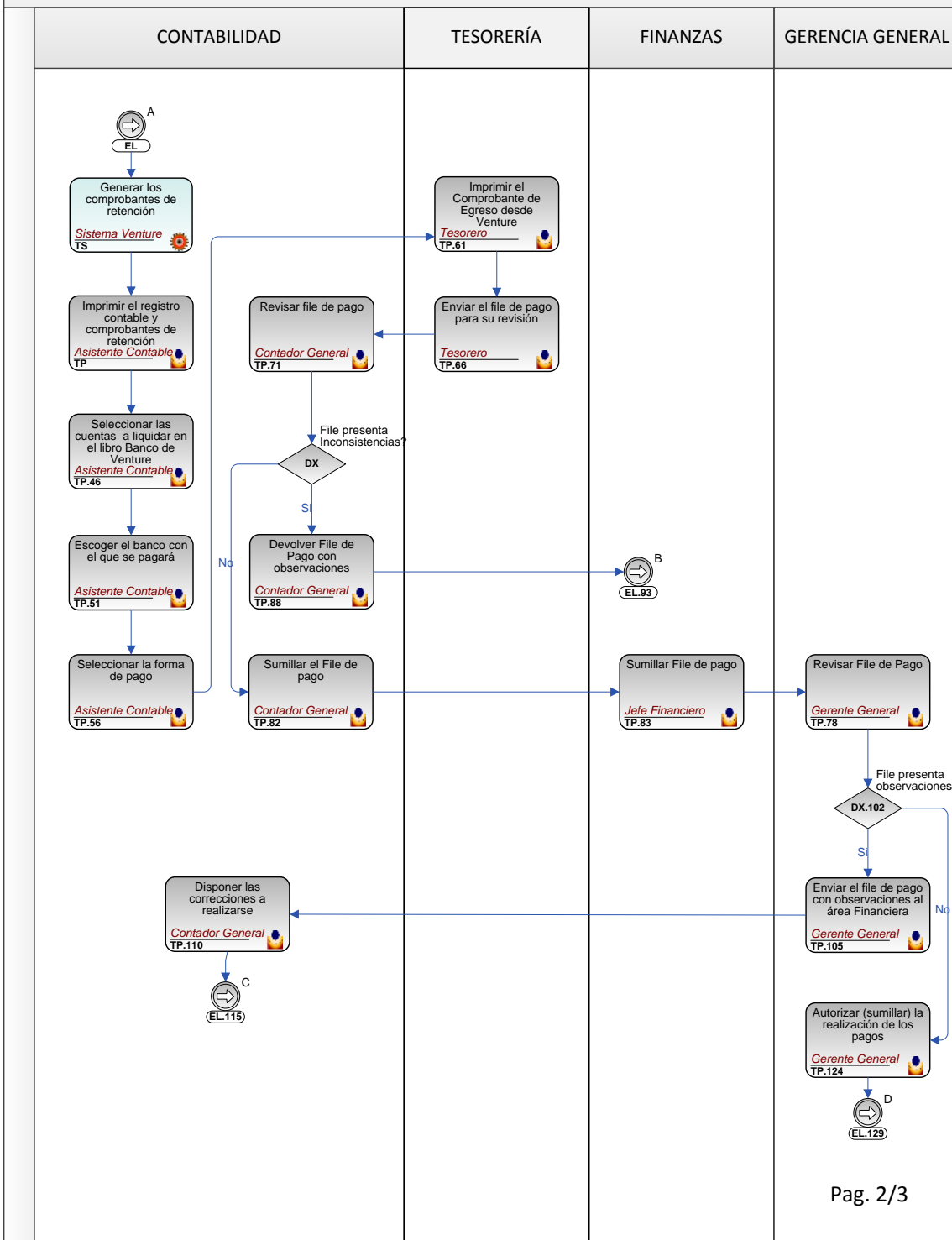
## LOGÍSTICA



# INMOSOLUCION S.A.

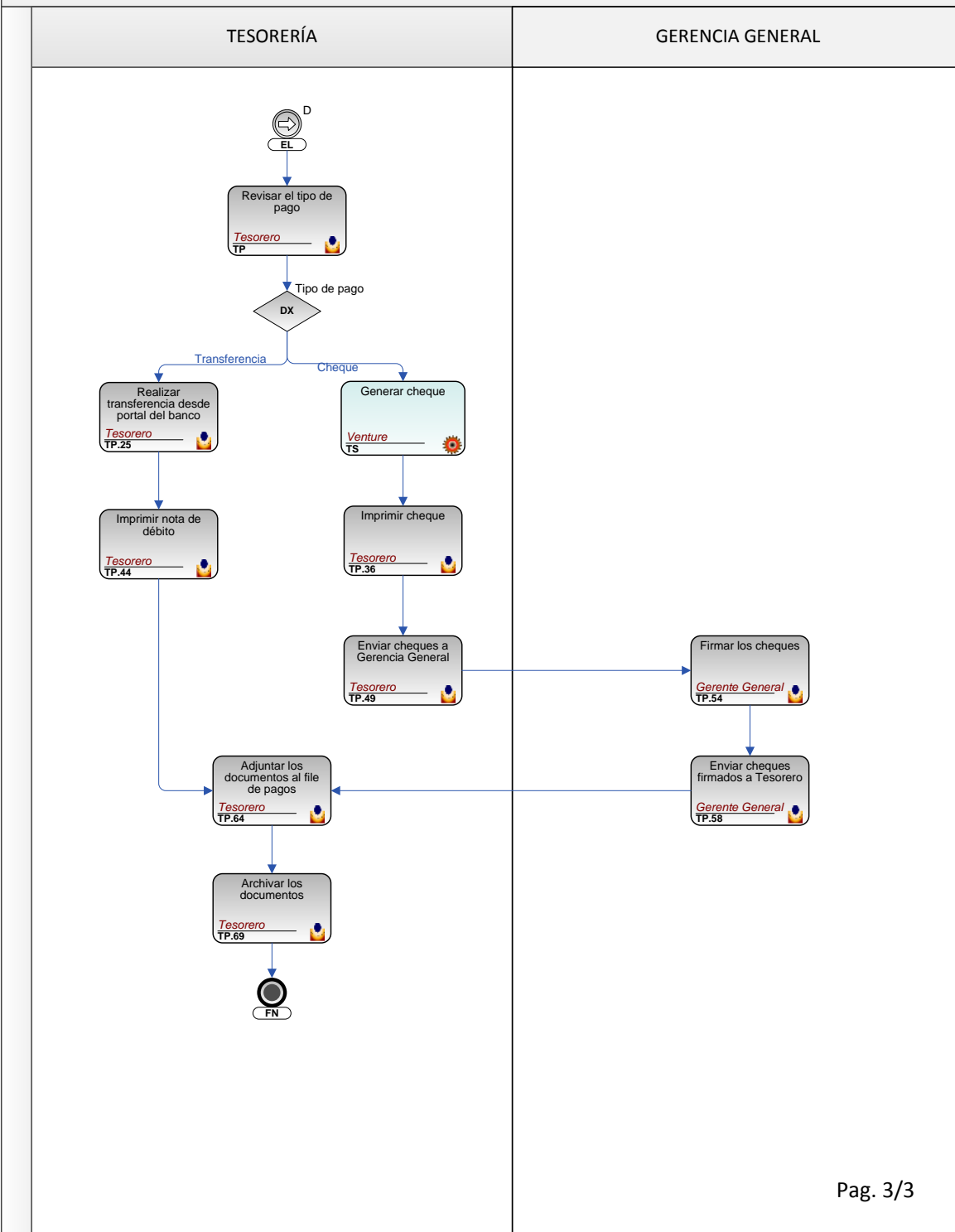


Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001



# INMOSOLUCION S.A.

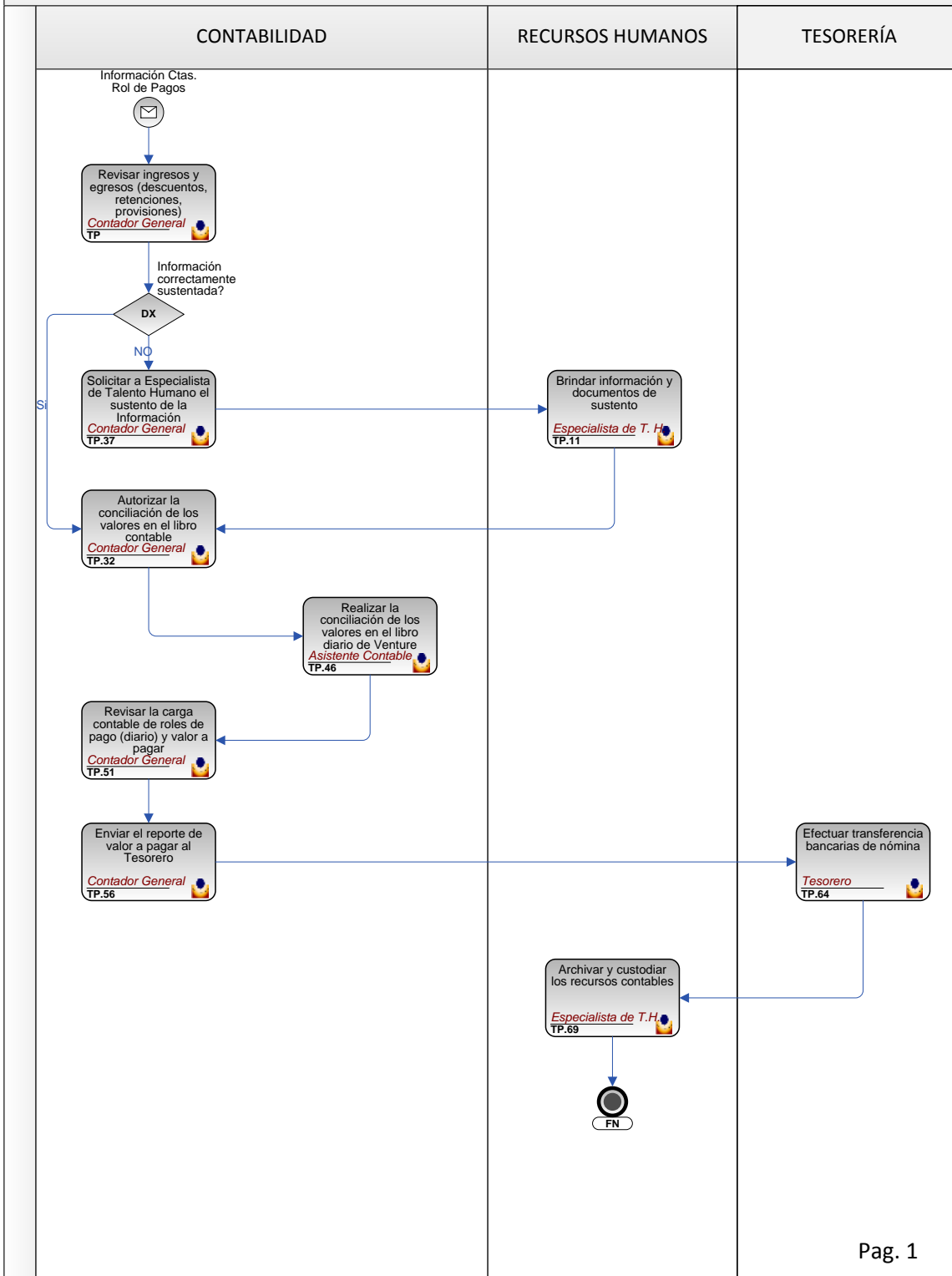
Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001





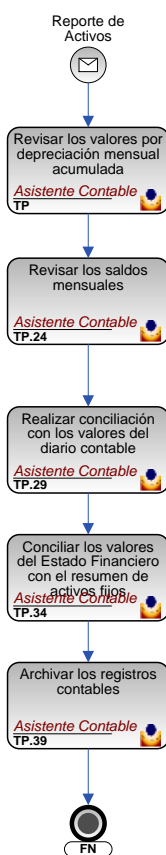
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Verificación e Importación del Diario de Nómina  
 Código: INMO-APY2-001-002



**INMOSOLUCION S.A.**

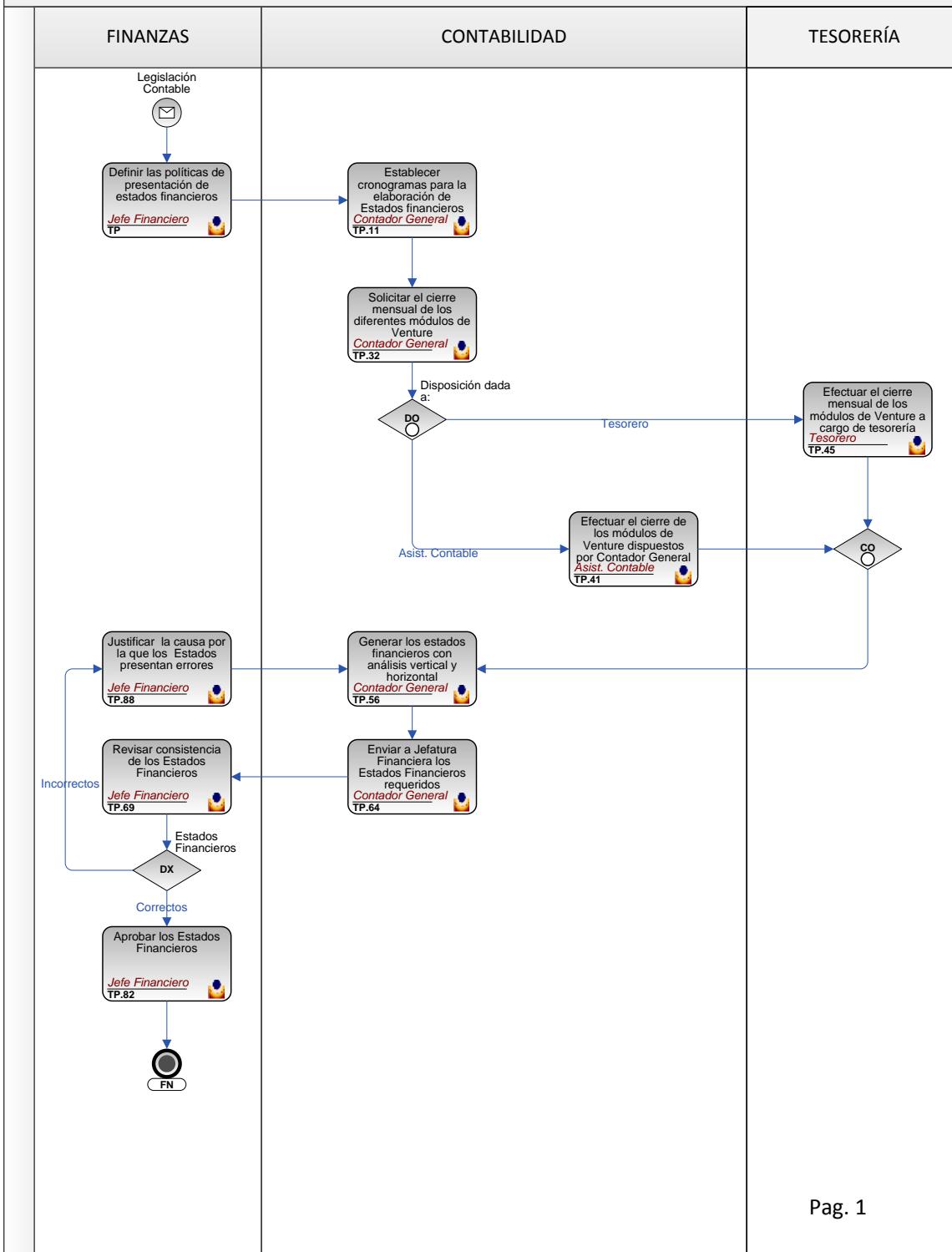
Proceso: Gestión Contable  
Subproceso: Activos Fijos  
Código: INMO-APY2-001-003

**CONTABILIDAD**

# INMOSOLUCION S.A.



Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Generación de Estados Financieros  
 Código: INMO-APY2-001-004

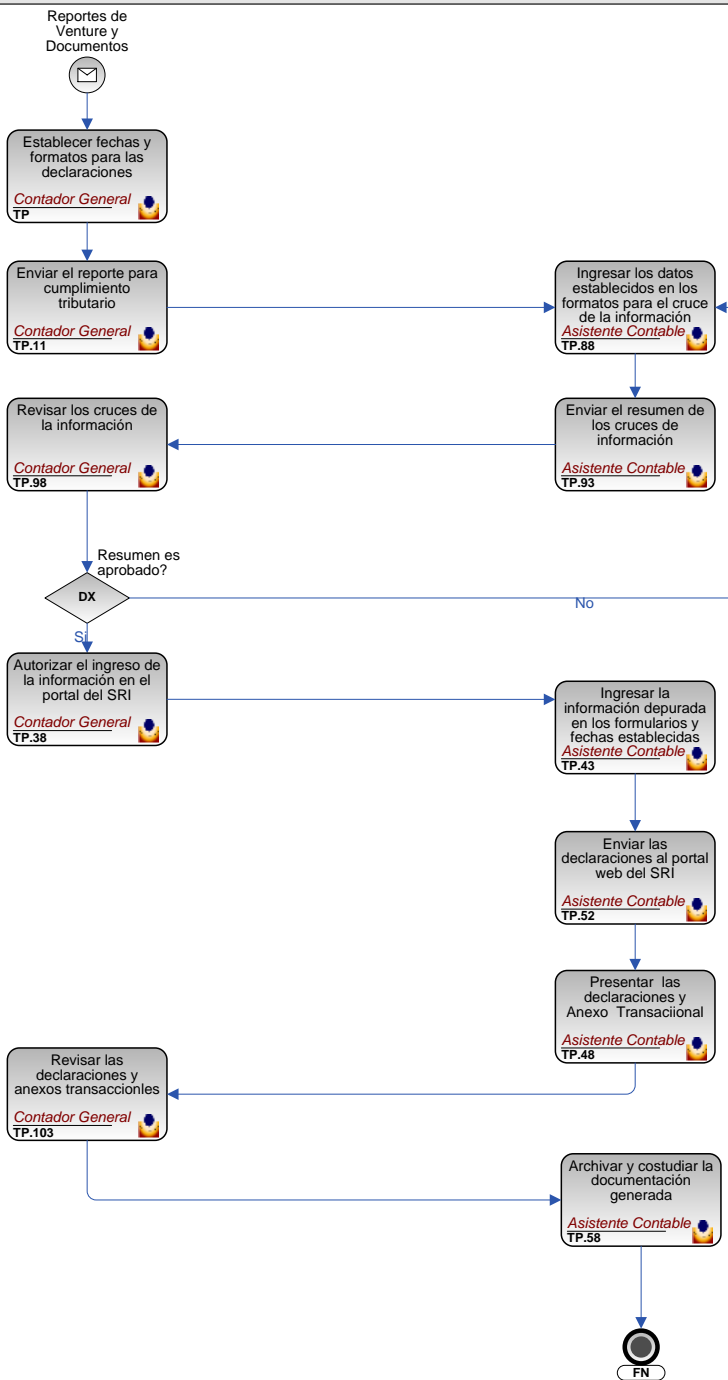


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Tributaria  
 Subproceso: Conciliación y Declaración Tributaria Mensual  
 Código: INMO-APY2-002-001

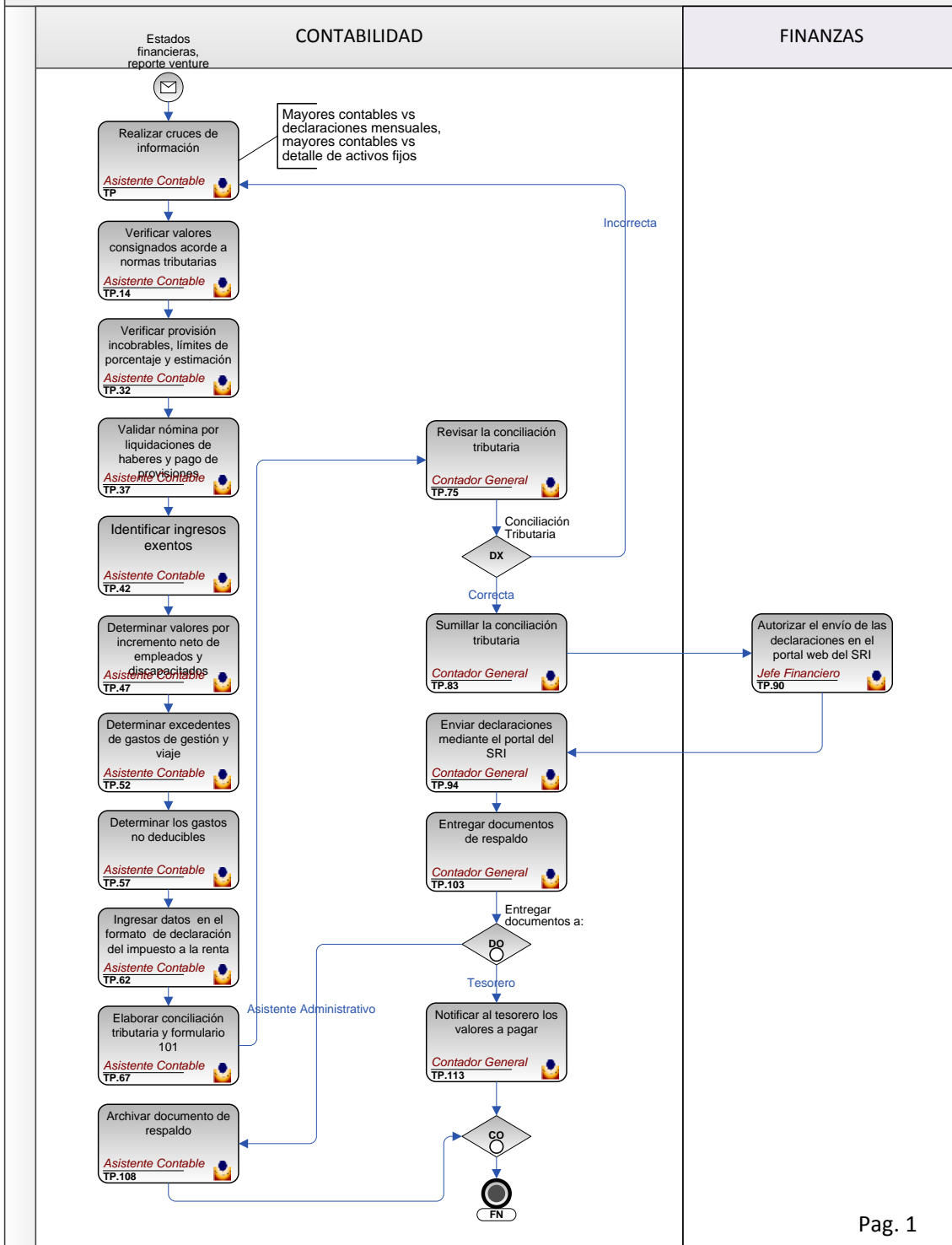


## CONTABILIDAD



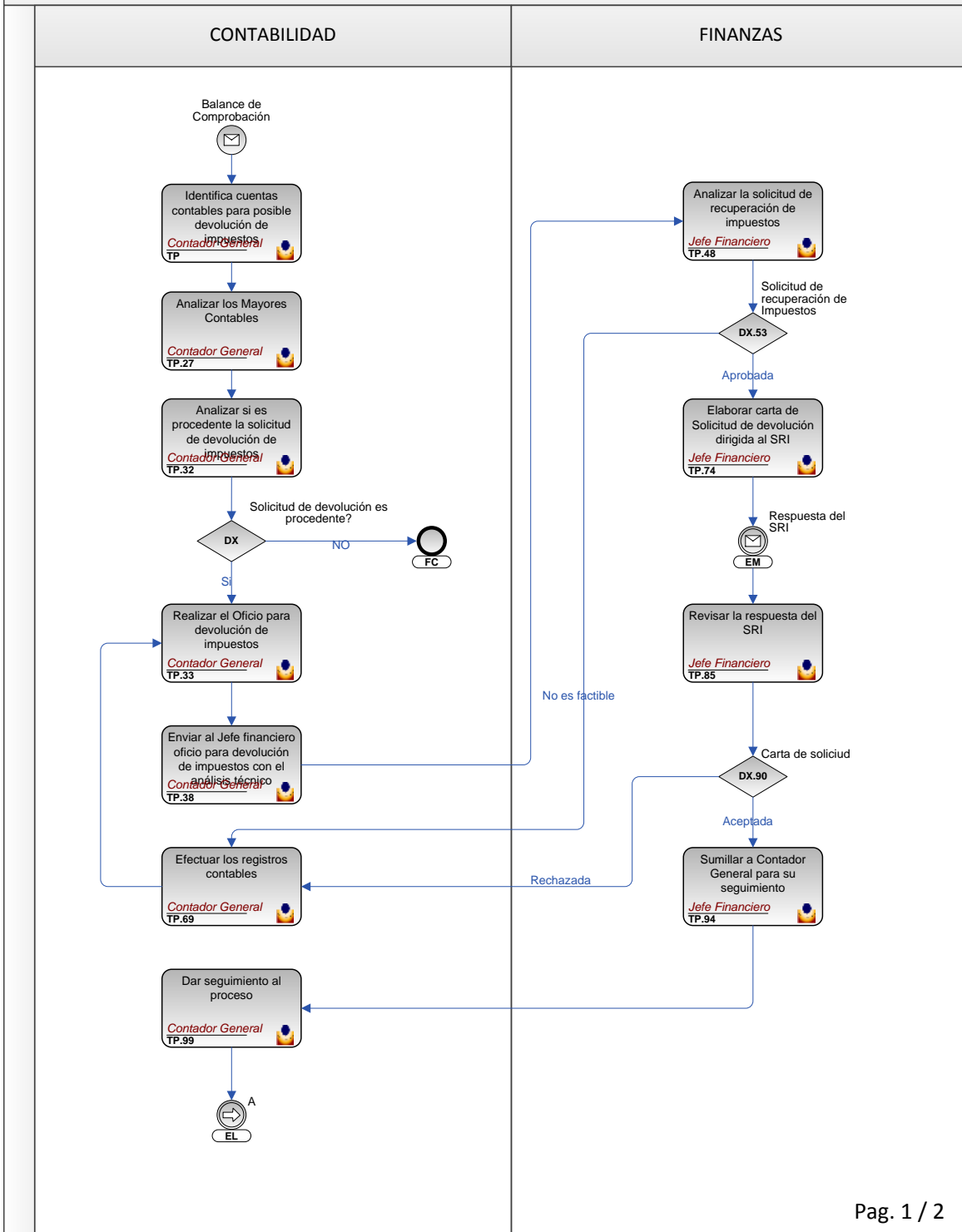
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Tributaria  
 Subproceso: Conciliación y Declaración Tributaria Anual  
 Código: INMO-APY2-002-002



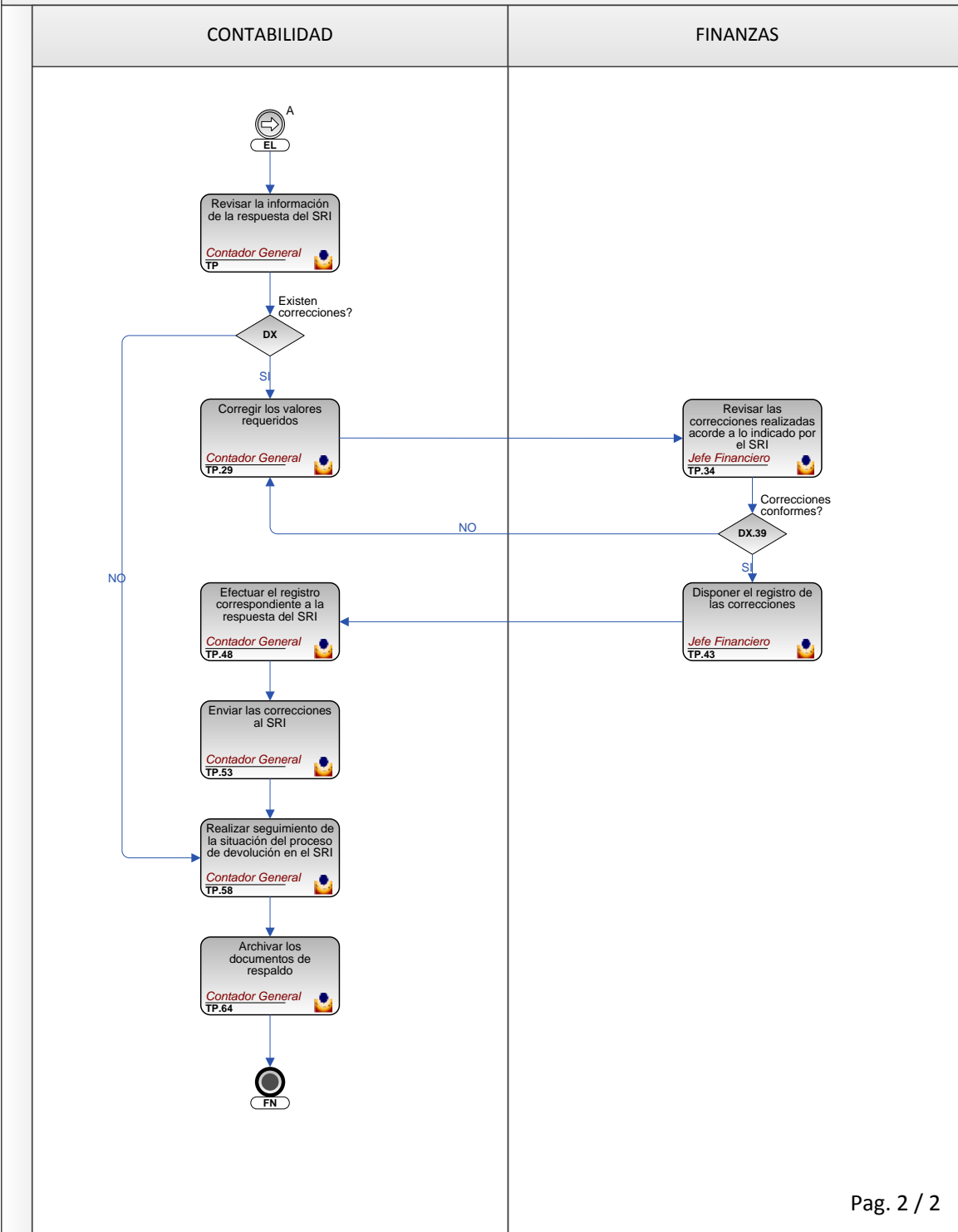
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Tributaria  
 Subproceso: Devolución de Impuestos  
 Código: INMO-APY2-002-003



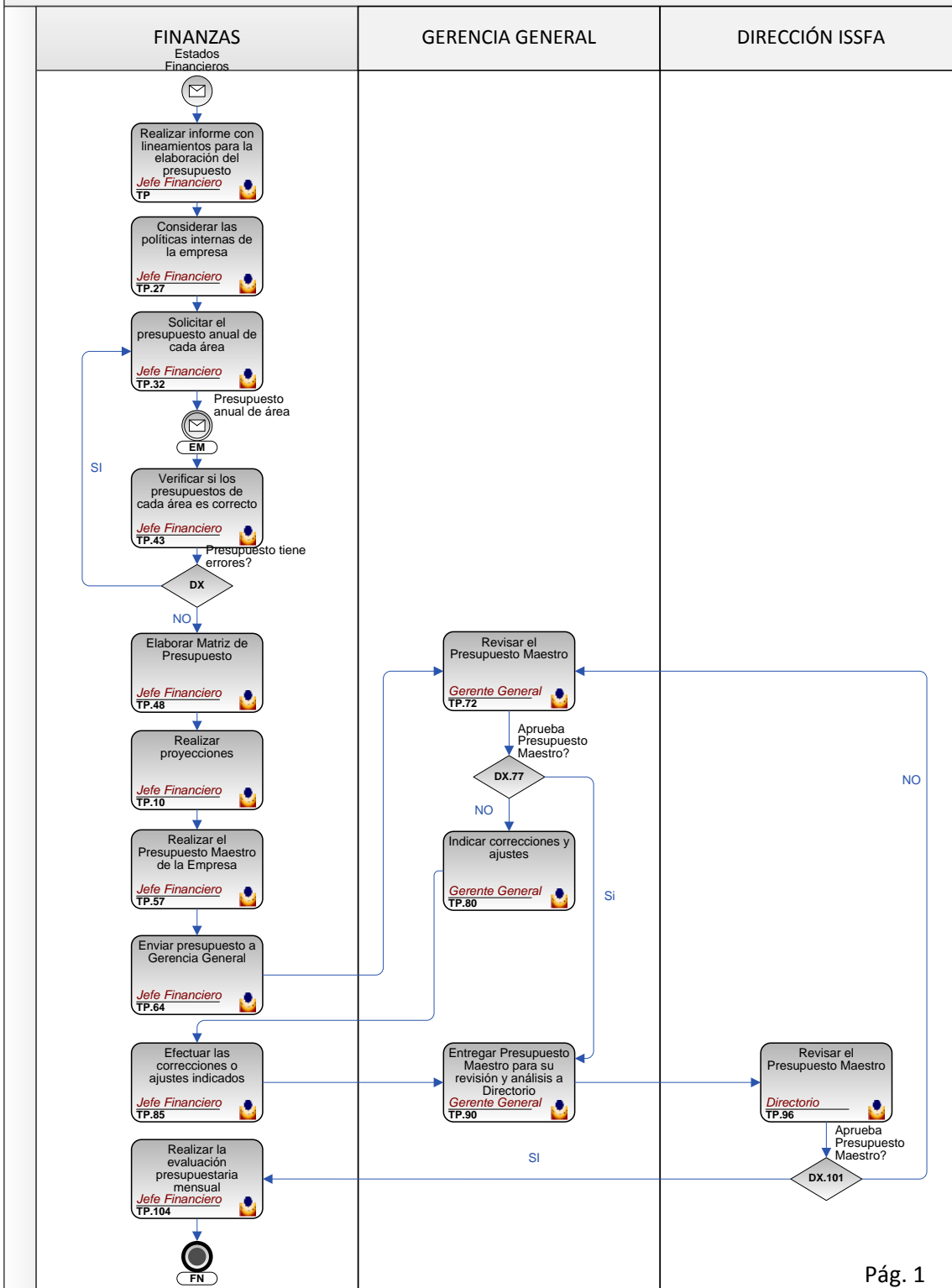
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Tributaria  
 Subproceso: Devolución de Impuestos  
 Código: INMO-APY2-002-003



# INMOSOLUCION S.A.

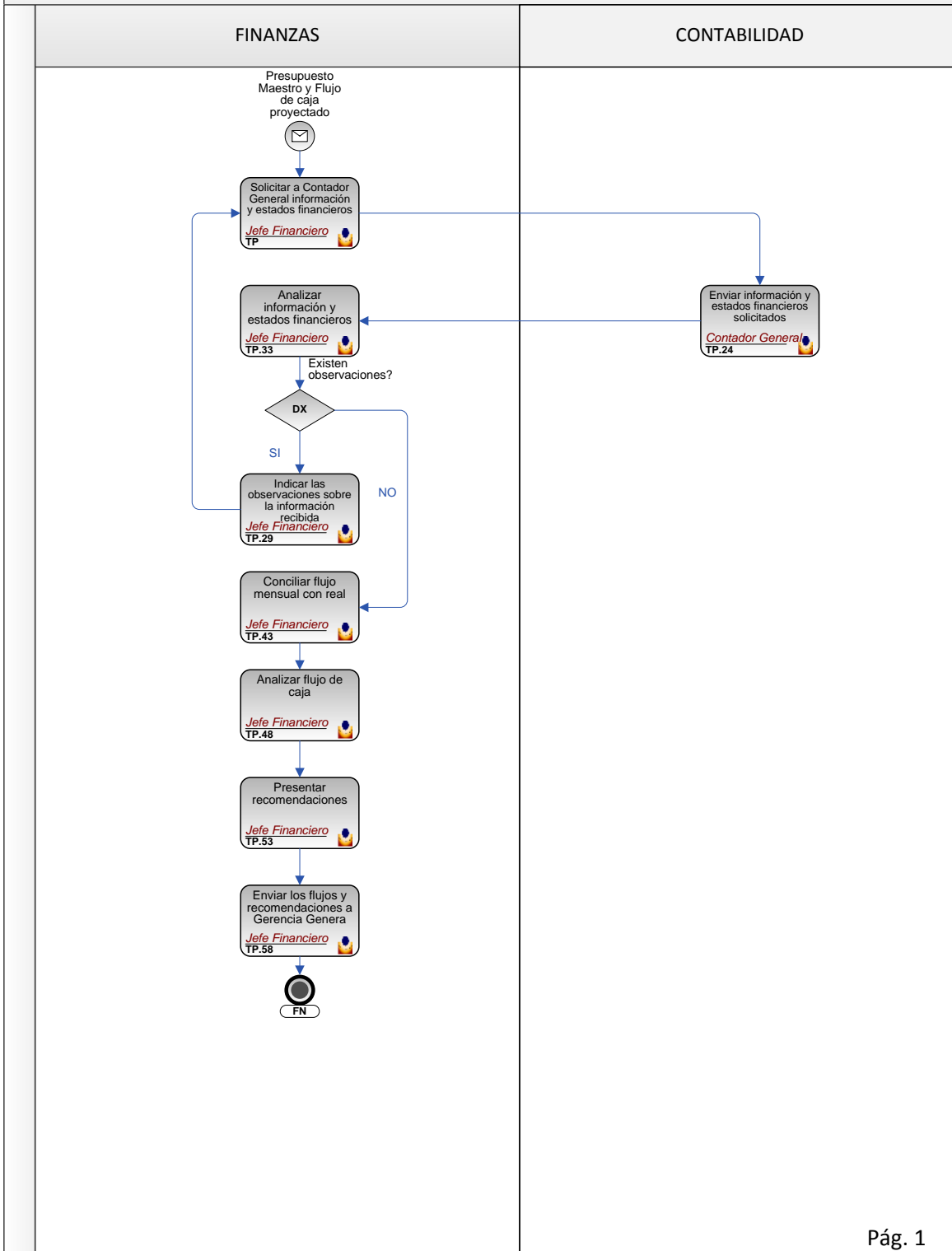
Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados  
 Código: INMO-APY2-003-001





# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado  
 Código: INMO-APY2-003-002

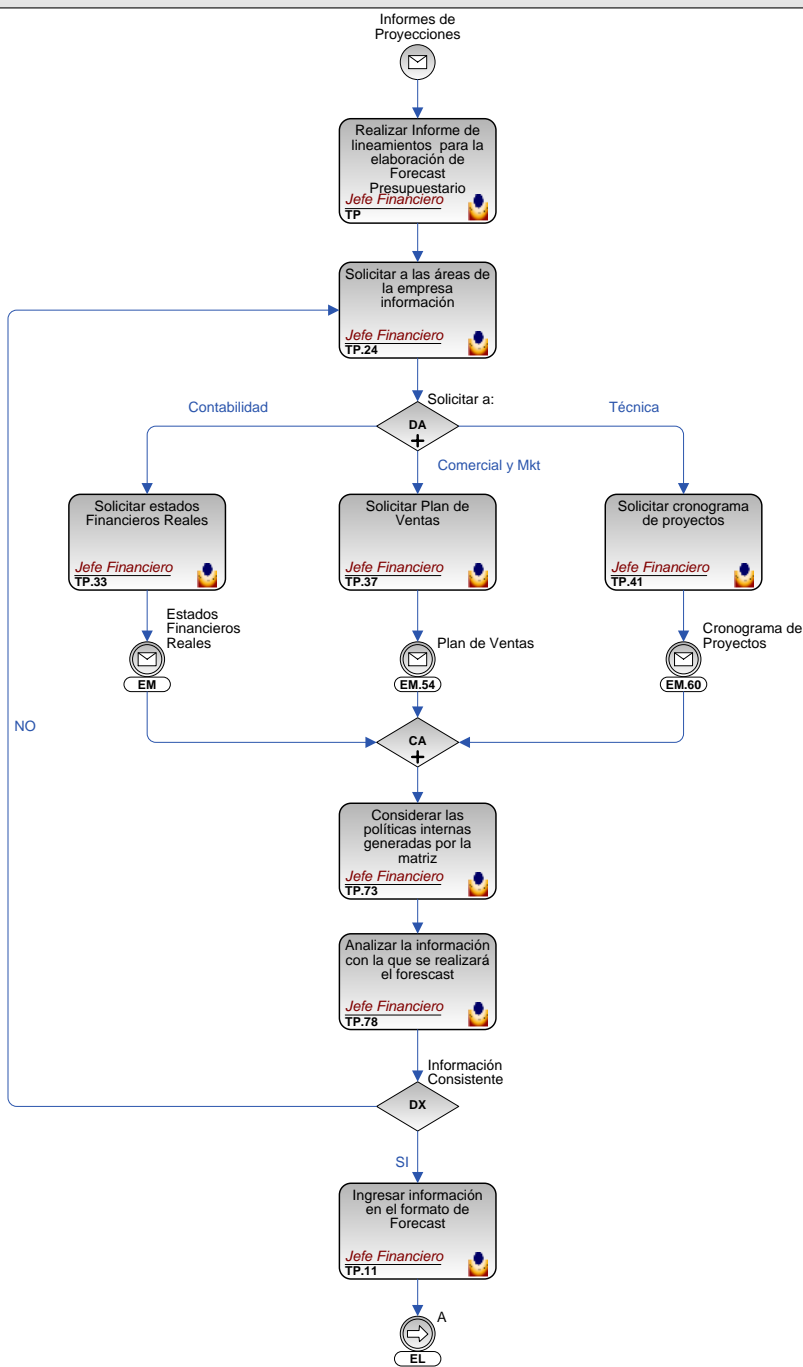


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)  
 Código: INMO-APY2-003-003

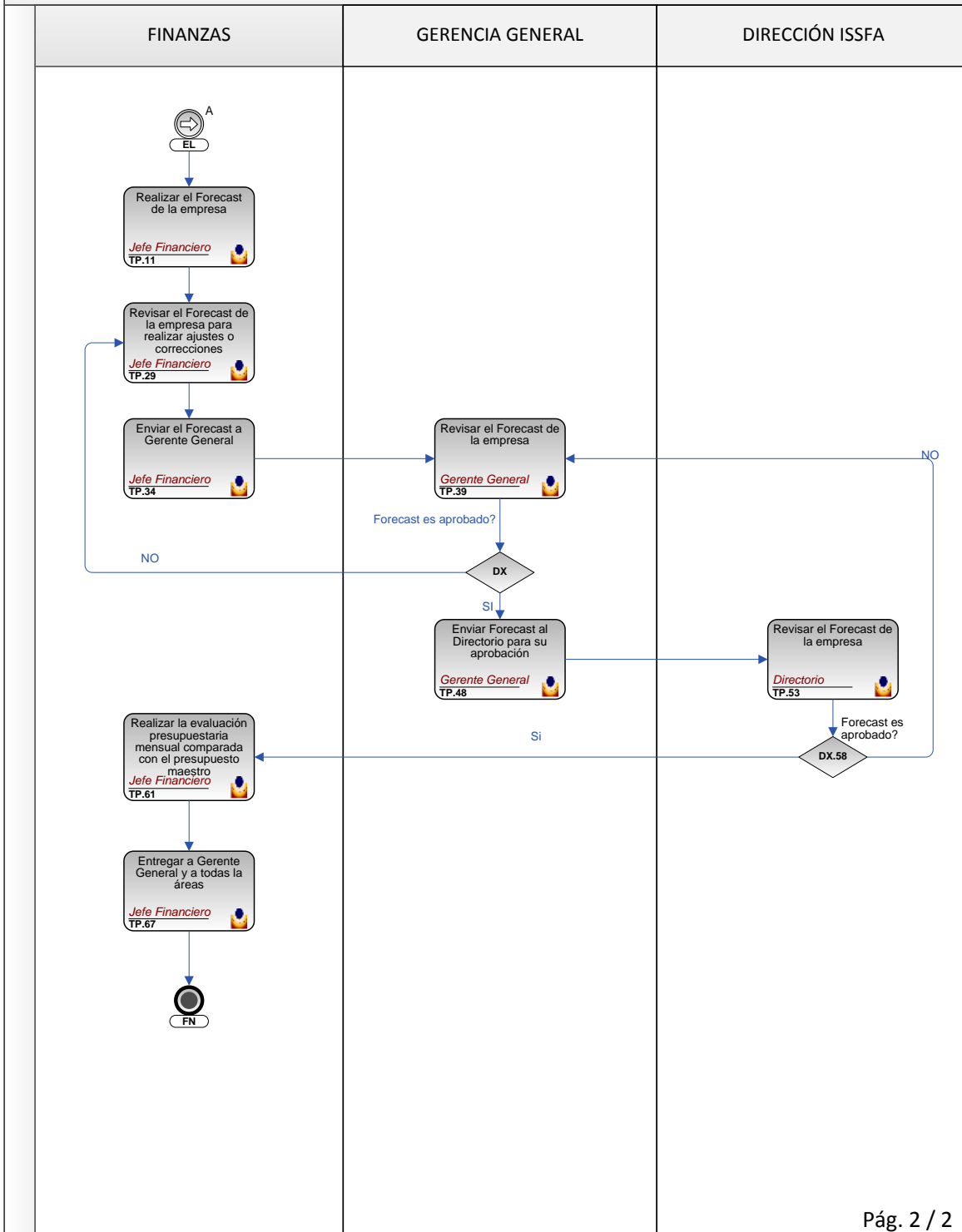


## FINANZAS



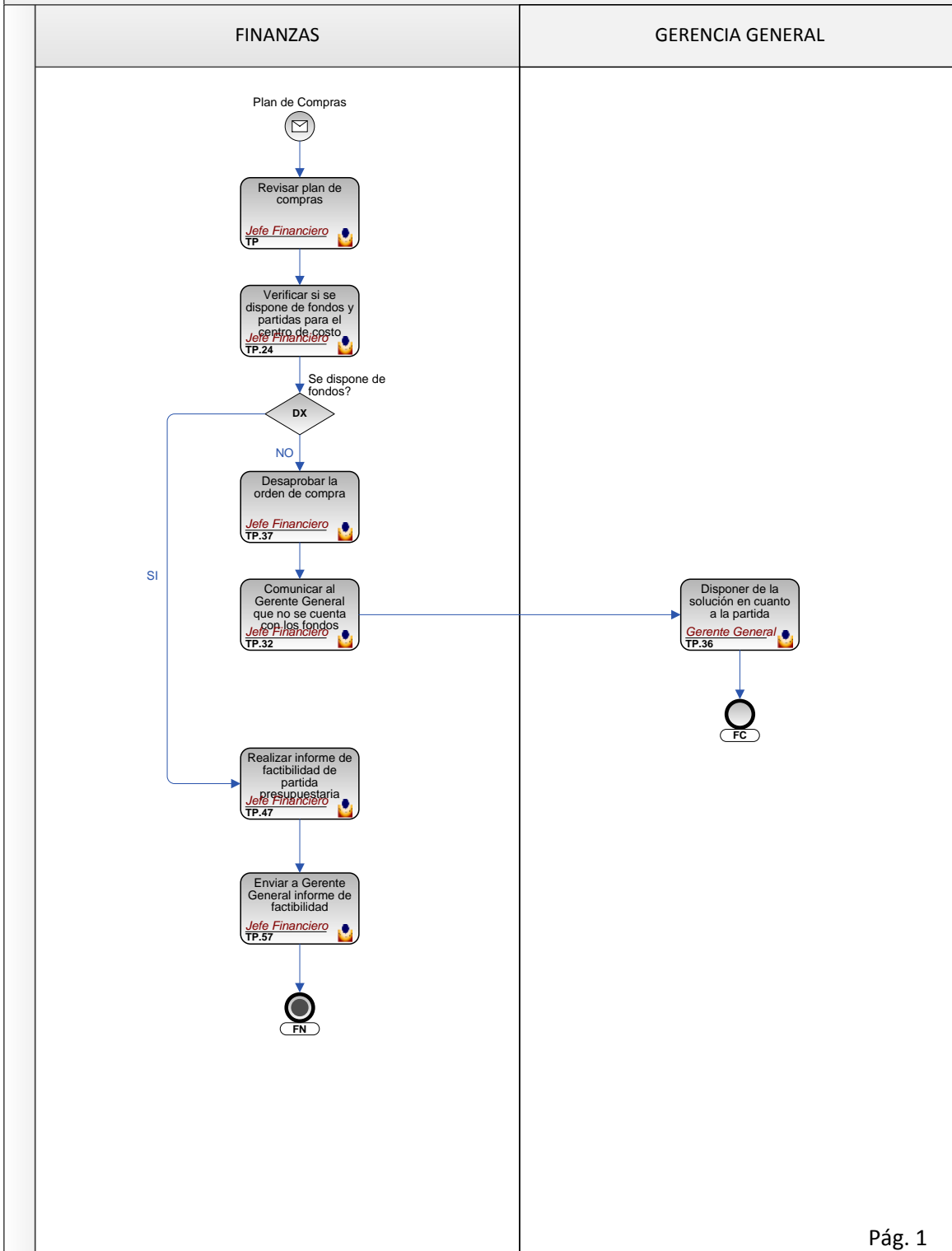
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)  
 Código: INMO-APY2-003-003



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Aprobación del Gasto Presupuestario  
 Código: INMO-APY2-003-004

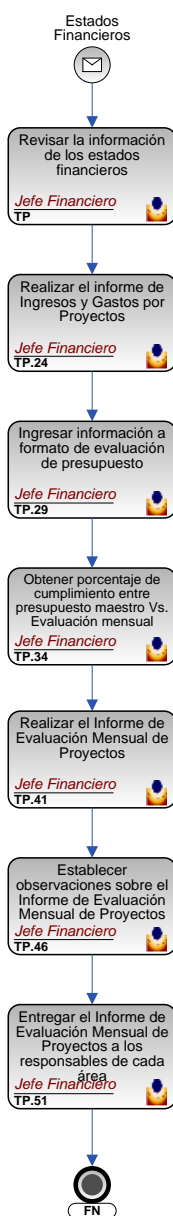


## INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Evaluación Presupuestaria  
 Código: INMO-APY2-003-005

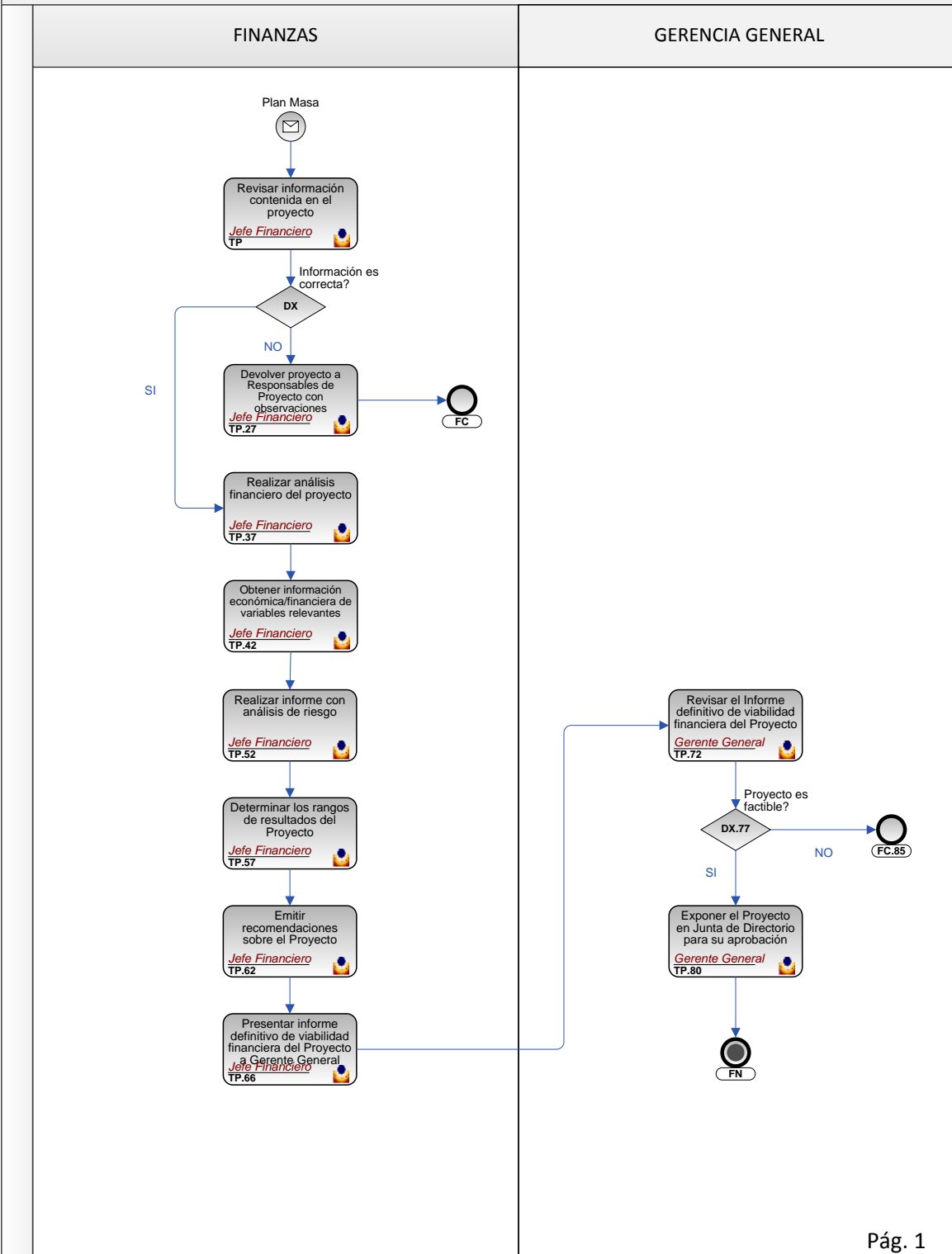


### FINANZAS



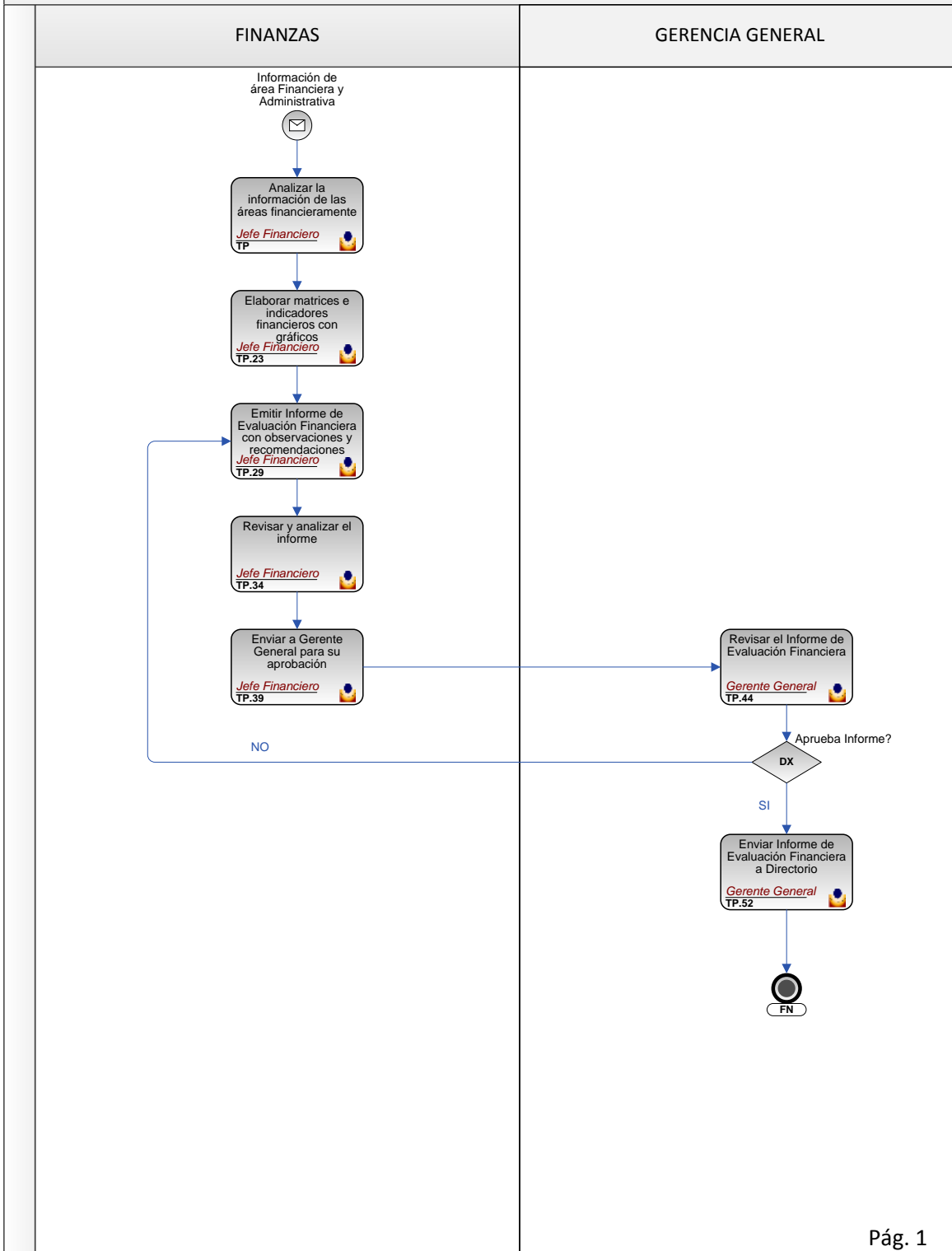
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Evaluación Financiera de Proyectos  
 Código: INMO-APY2-003-006



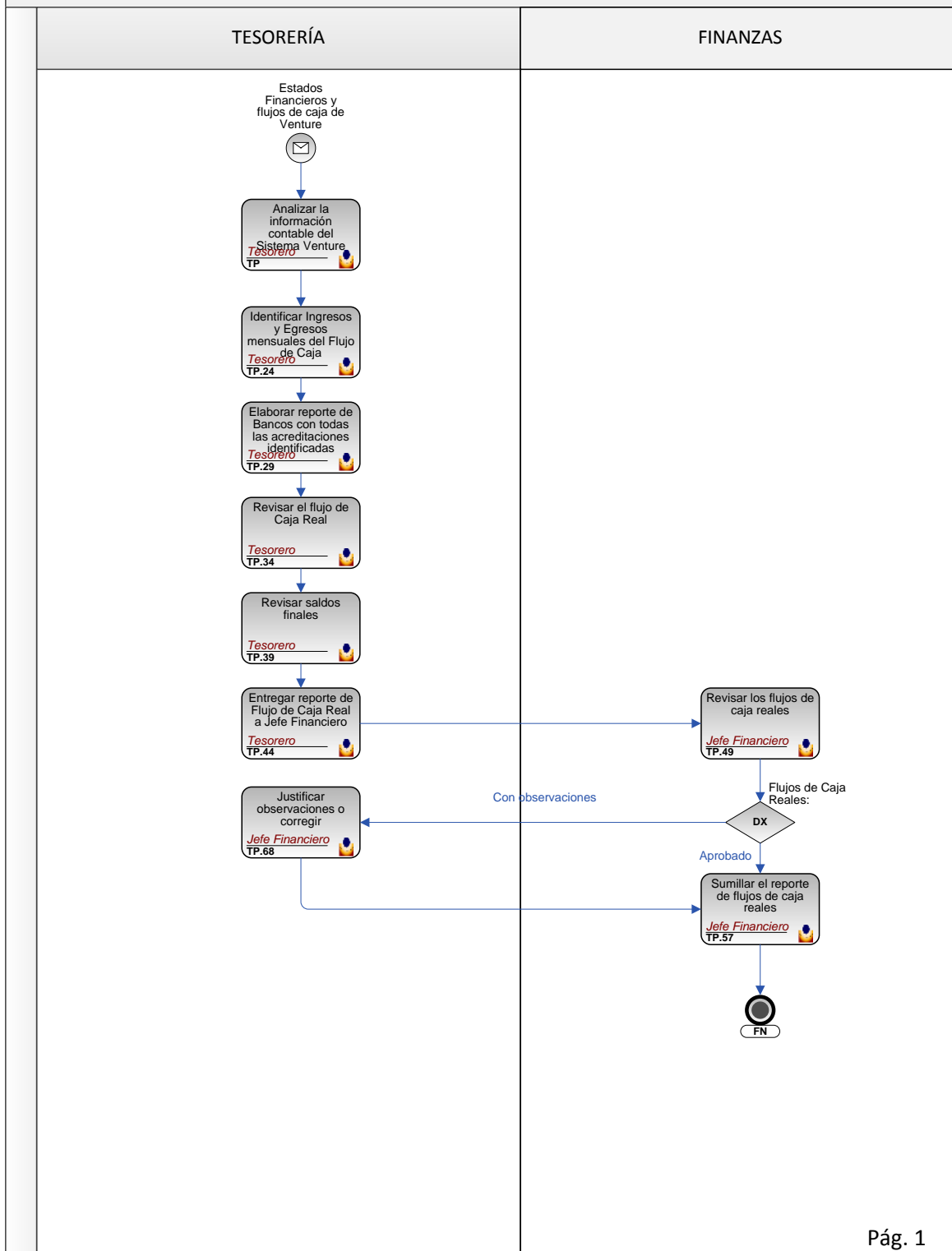
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión Presupuestaria  
 Subproceso: Evaluación Financiera de la Empresa  
 Código: INMO-APY2-003-007



# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: Gestión de Tesorería  
 Subproceso: Elaboración de Flujo de Caja Real  
 Código: INMO-APY2-003-001

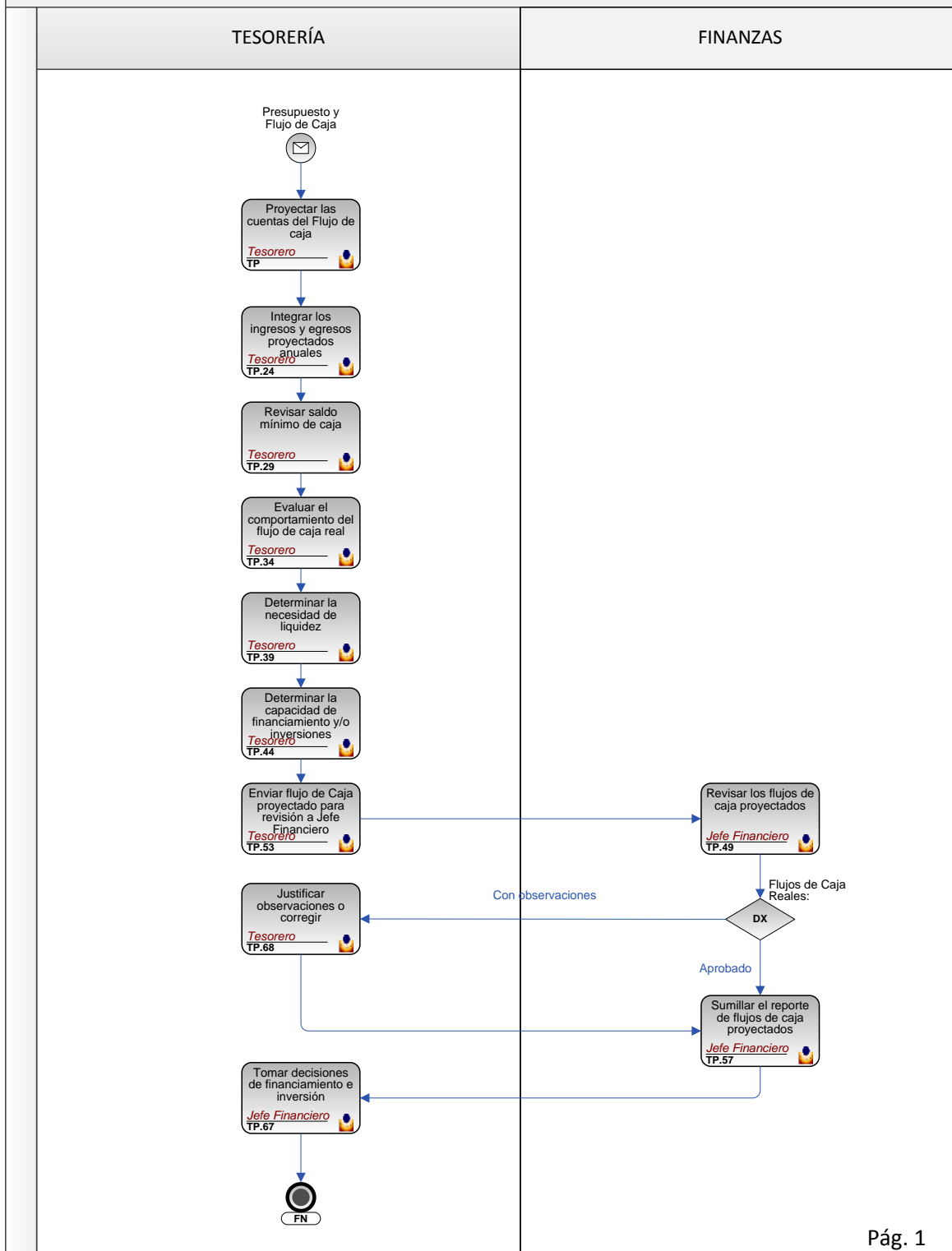




# INMOSOLUCION S.A.



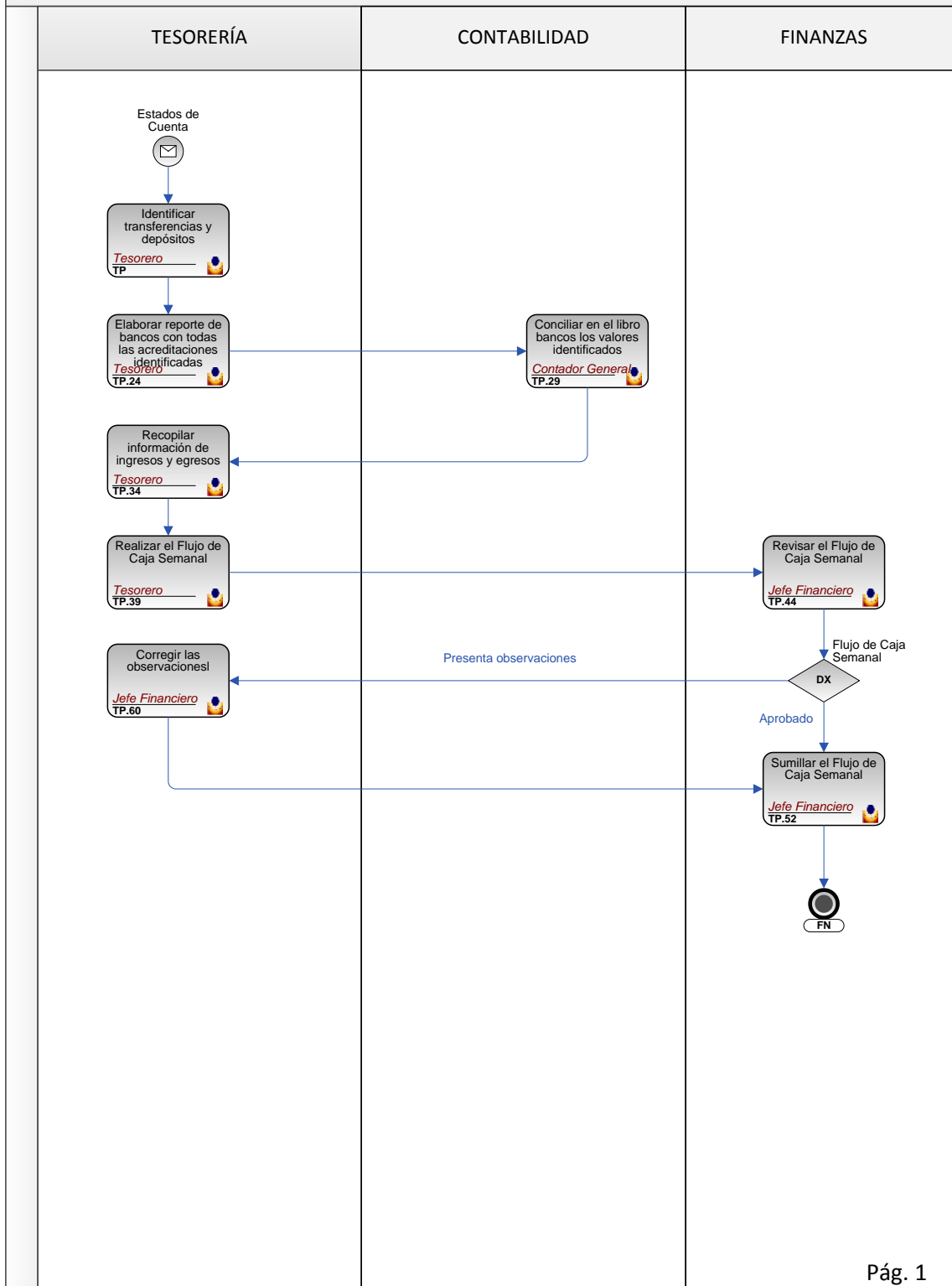
Proceso: Tesorería  
 Subproceso: Elaboración de Flujo de Caja Proyectado  
 Código: INMO-APY2-004-002



# INMOSOLUCION S.A.



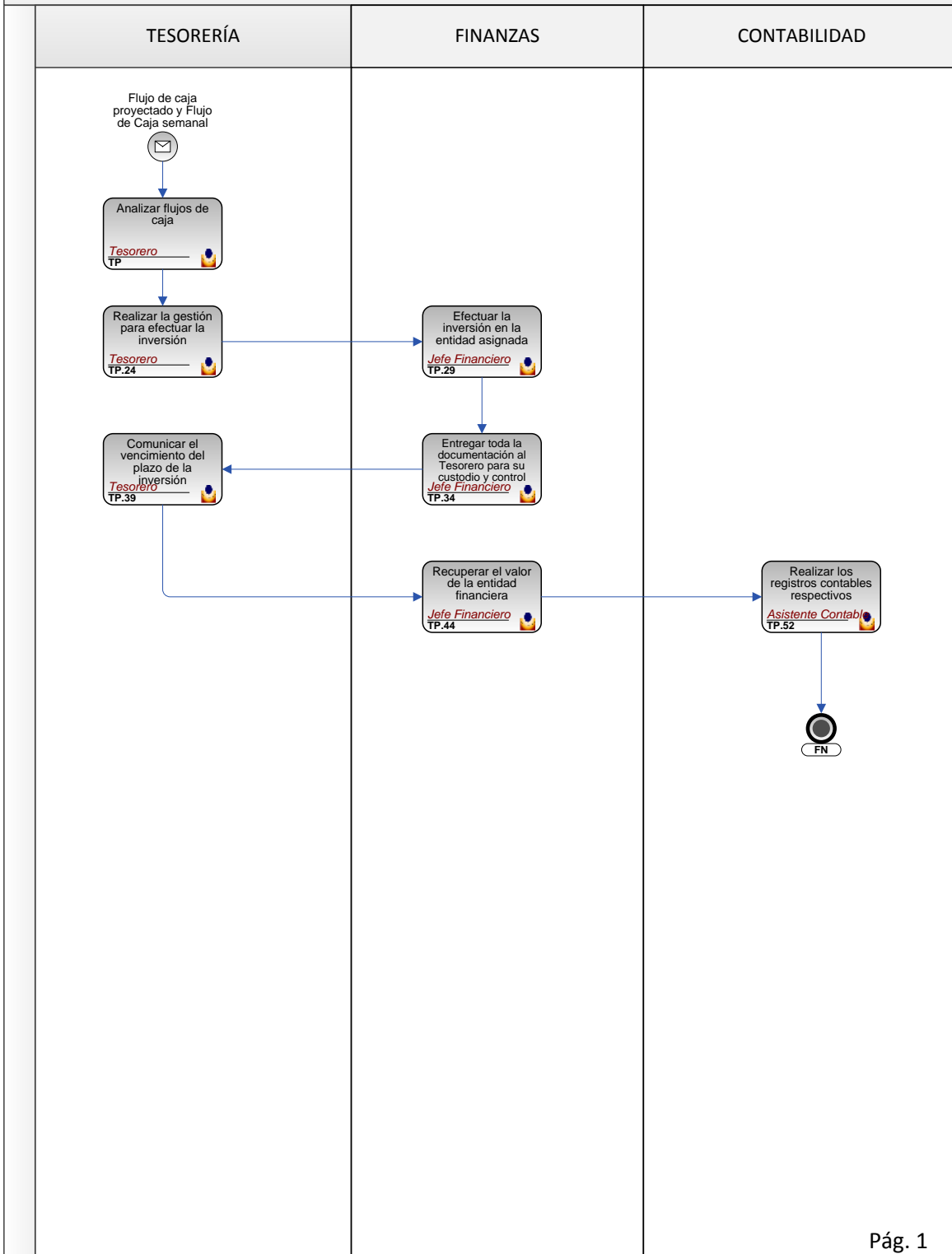
Proceso: Tesorería  
 Subproceso: Elaboración de Flujo de Caja Semanal  
 Código: INMO-APY2-004-003



## INMOSOLUCION S.A.



Proceso: Tesorería  
 Subproceso: Inversiones  
 Código: INMO-APY2-004-004

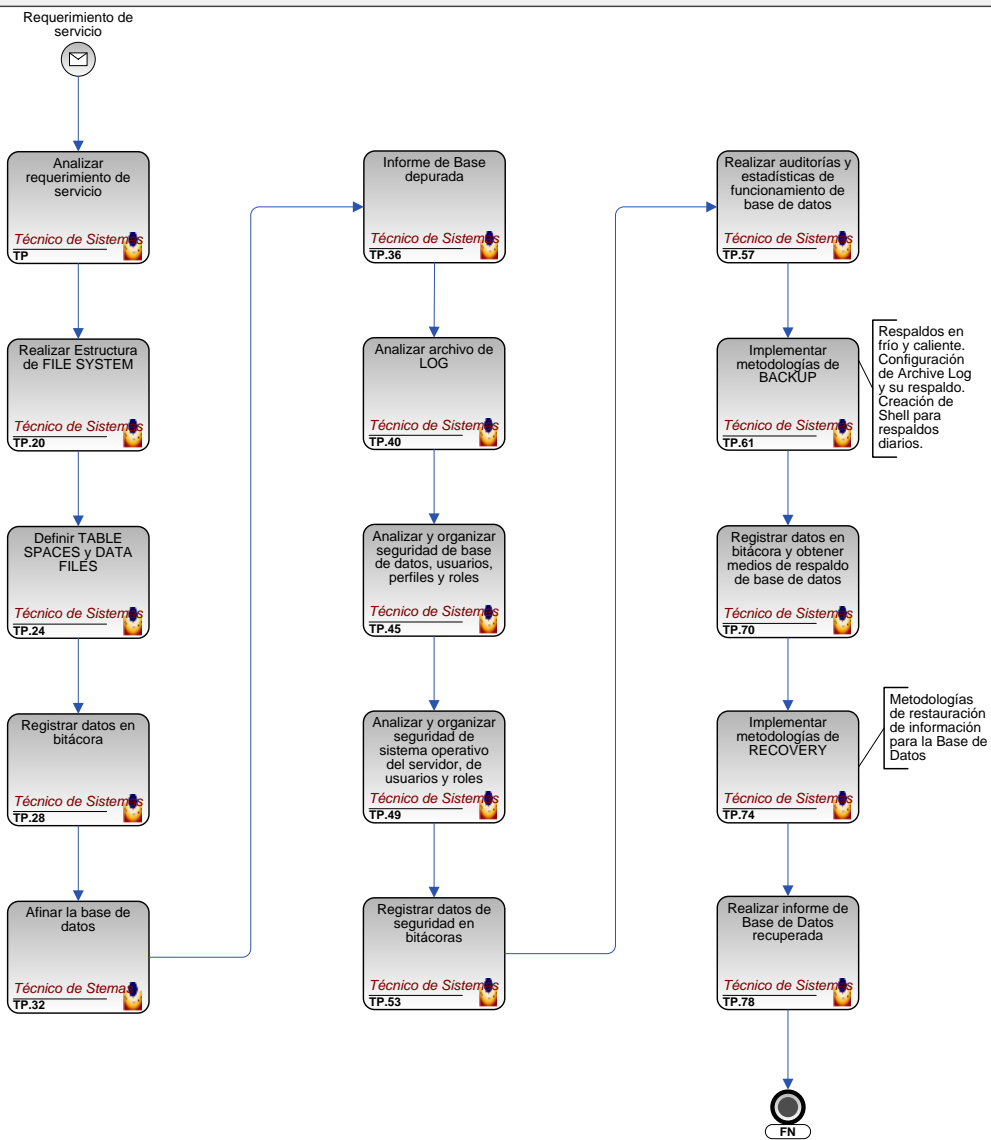


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN  
 Subproceso: ADMINISTRACIÓN BASE DE DATOS  
 Código: INMO-APY3-001-001

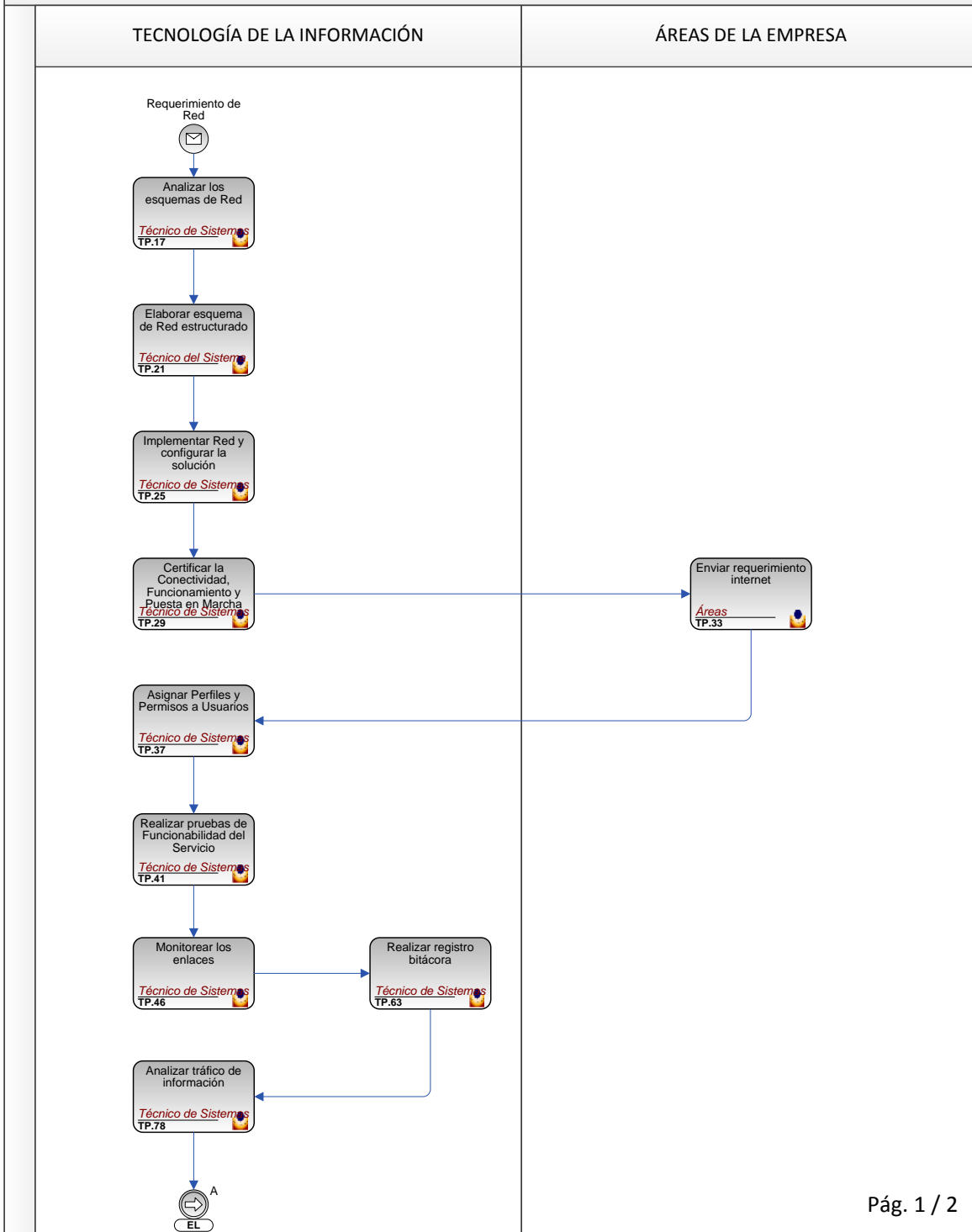


## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



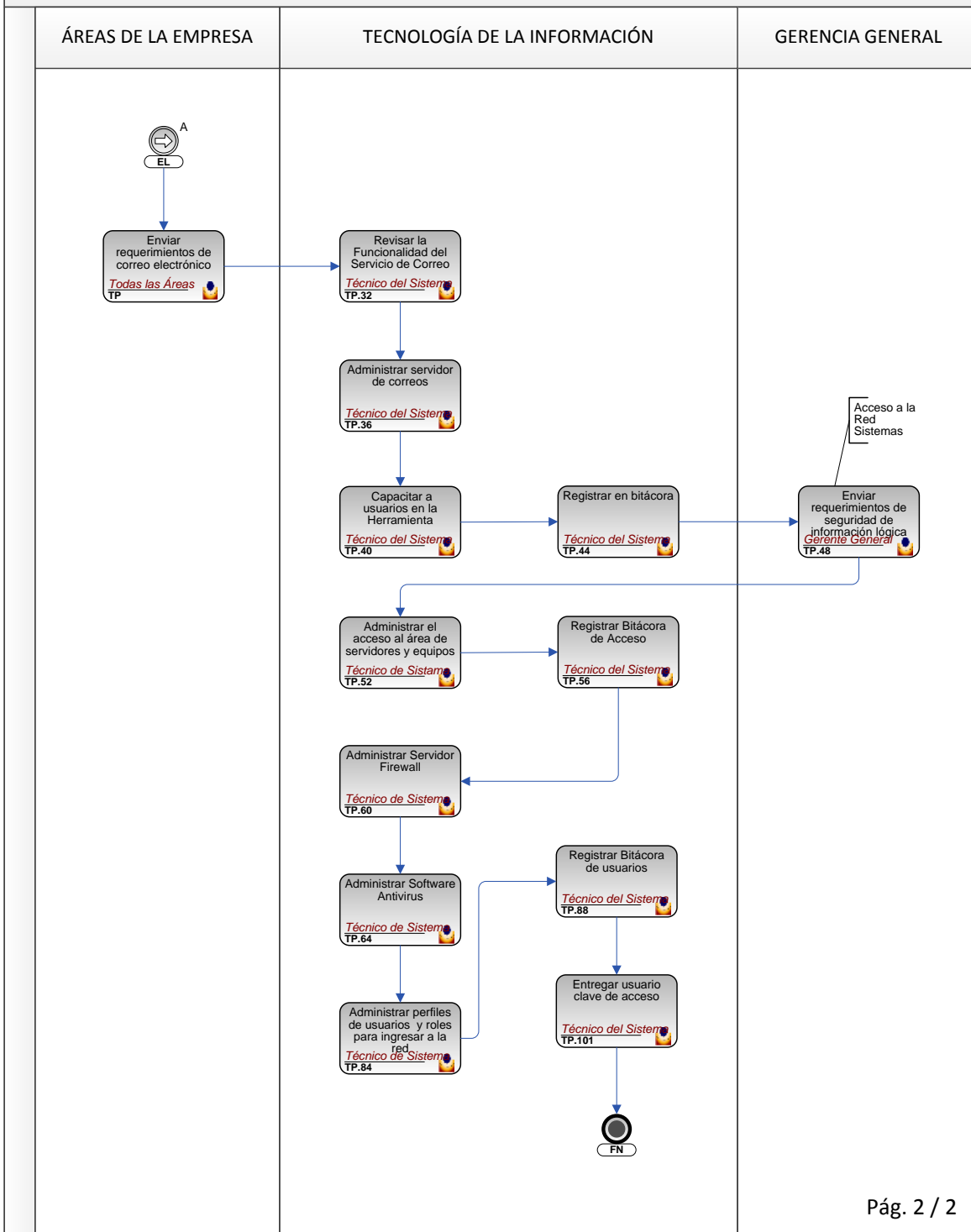
# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
 Subproceso: GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES  
 Código: INMO-APY3-001-002



### INMOSOLUCION S.A.

Proceso: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
 Subproceso: GESTIÓN DE REDES Y COMUNICACIONES  
 Código: INMO-APY3-001-002

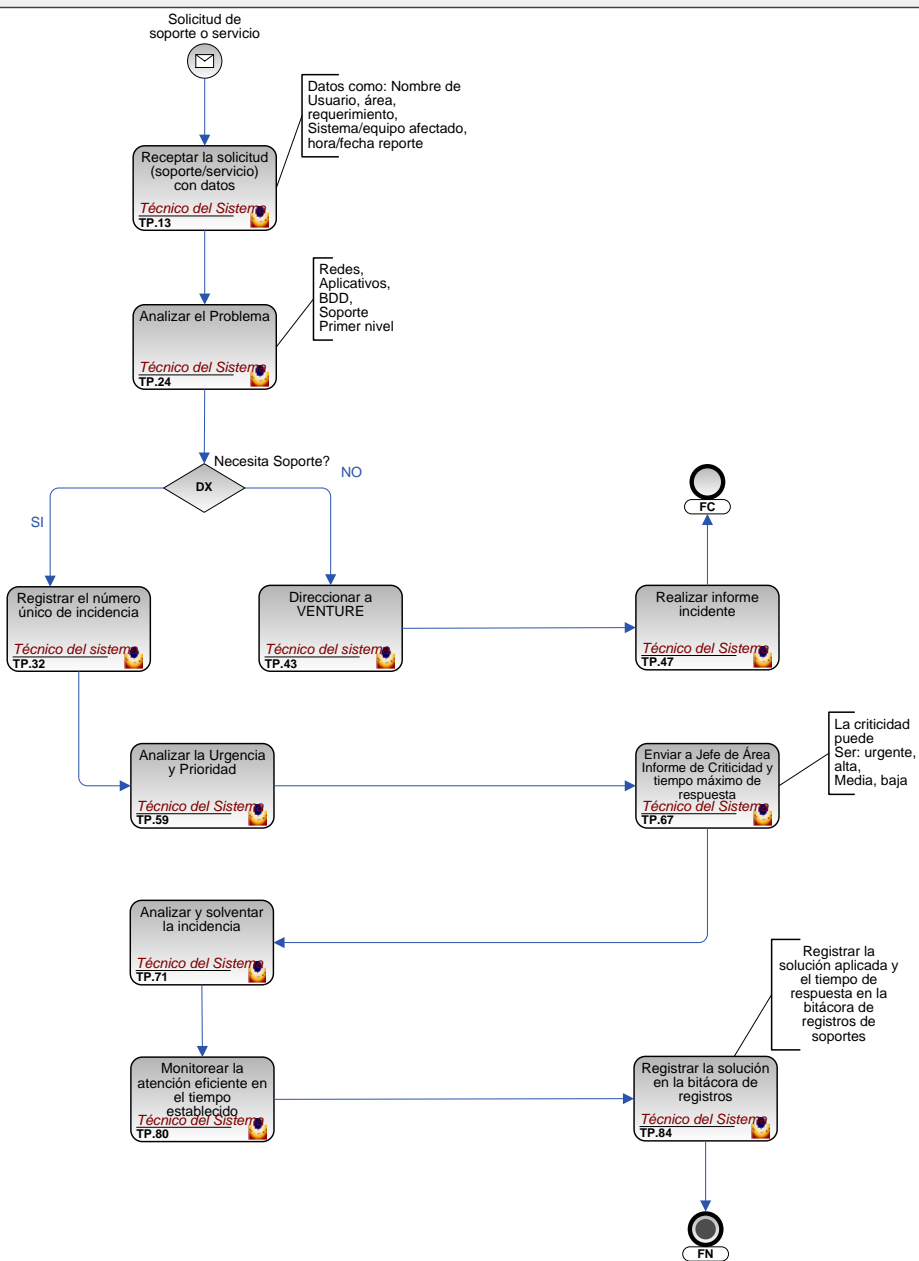


# INMOSOLUCION S.A.

Proceso: TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN  
 Subproceso: GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO  
 Código: INMO-APY3-001-003




## TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN



**ANEXO C – DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DE  
INMOSOLUCION S.A.**



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-001-001
		Pág.1 de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Gestión Empresarial.**

**( INMO-EST1-001 )**

**SUBPROCESO: Planificación Estratégica.**

**( INMO-EST1-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar instructivos de estrategias.	Gerencia General	Revisar instructivos de estrategias y objetivos corporativos de la empresa, para la elaboración del plan estratégico.	Gerente General
2	Planificar y determinar la planificación estratégica.	Gerencia General	Planificar y definir misión, visión, valores, políticas, objetivos y estrategias de la organización.	Gerente General
3	Elaborar cronograma de actividades.	Gerencia General	Elaborar cronograma de las actividades necesarias para elaborar el plan estratégico y enviar información al Técnico Empresarial.	Gerente General
4	Organizar seminario – taller.	Área Administrativa	Con la información obtenida preparar un seminario taller para la elaboración del plan estratégico.	Técnico Empresarial
5	Autorizar seminario – taller.	Gerencia General	El gerente revisa la información del taller y autoriza la ejecución del mismo.	Gerente General
6	Dirigir seminario – taller para elaborar plan estratégico.	Área Administrativa	El técnico empresarial es el encargado de dirigir el taller para la elaboración del plan estratégico mediante una reunión con los jefes de área.	Técnico Empresarial
7	Elaborar Plan Estratégico.	Área Administrativa	Con las observaciones y conclusiones de la reunión se elabora el Plan Estratégico de la Organización.	Técnico Empresarial
8	Realizar ajustes necesarios.	Área Administrativa	El gerente general revisa y si existe algún error emite observaciones y el técnico empresarial realiza las correcciones necesarias y envía para nueva revisión.	Técnico Empresarial
9	Aprobar Plan Estratégico.	Gerencia General	se aprueba la propuesta del plan estratégico.	Gerente General
10	Convocar Junta Accionistas ISSFA.	Gerencia General	Una vez aprobado el Plan estratégico el Gerente General convoca a una reunión con el Directorio del ISSFA.	Gerente General
11	Exponer Plan Estratégico a Directorio.	Gerencia General	Exponer el Plan Estratégico ante el Directorio para aprobación del mismo.	Gerente General
12	Aprobar Plan Estratégico	ISSFA	Se aprueba el plan estratégico una vez que se determine que sea el mejor para la organización.	Directorio ISSFA
13	Realizar modificaciones indicadas por el gerente.	Área Administrativa	Si el Directorio del ISSFA encuentra algún detalle emite observaciones y se las indica al Gerente General, el técnico empresarial realiza las correcciones indicadas por el Gerente y se realiza una nueva revisión.	Técnico Empresarial
14	Ejecutar, ajustar, controlar el cumplimiento del plan estratégico.	Área Administrativa	Se realiza la implementación del plan Estratégico, realizar los ajustes necesarios, y monitorear el cumplimiento efectivo del mismo.	Técnico Empresarial
15	Elaborar y controlar planes de acción.	Área Administrativa	Elaborar planes de acción para que el Plan Estratégico, para poder cumplir los objetivos establecidos.	Técnico Empresarial
16	Enviar planes de acción a Gerente General.	Área Administrativa	Se envía los planes de acción al Gerente General para revisión y sumilla.	Técnico Empresarial
17	Direccionar Plan de Acción a Jefes de Área.	Área Administrativa	El Gerente General revisa y sumilla los planes de acción y direcciona los mismos a los jefes de área respectivamente.	Técnico Empresarial
18	Implementar planes de acción de la planificación estratégica.	Gerencia General	Los jefes de área realizan una reunión con su personal a cargo e implementan los planes de acción de la Planificación estratégica.	Gerente General
19	Elaborar informes de cumplimiento de los planes de acción.	Todas las Áreas	Los jefes de área realizan informes indicando la efectividad y el cumplimiento de los planes de acción, y entregan sus informes al Técnico Empresarial.	Jefes de Área
20	Elaborar informes de cumplimiento de los planes de acción.	Área Administrativa	El técnico empresarial monitorea el cumplimiento de la planificación estratégica y de los planes de acción, y emite un informe con sus observaciones.	Técnico Empresarial

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-001-002
		Pág.1 de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Gestión Empresarial.**

**( INMO-EST1-001 )**

**SUBPROCESO: Planificación Operativa.**

**( INMO-EST1-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Enviar lineamientos e Instructivos para desarrollo de POA.	Gerencia General	El Gerente General envía los lineamientos e instructivos para la elaboración del POA del ISSFA al Técnico empresarial.	Gerente General
2	Analizar lineamientos del POA.	Área Administrativa	El técnico empresarial se encarga de analizar estos lineamientos, además de todos los proyectos, Gastos administrativos, plan de compras, plan de ventas, presupuesto y plan de marketing que serán parte del POA.	Técnico Empresarial
3	Planificar y consolidar planes y proyectos que incluirá el POA.	Área Administrativa	Planificar y consolidar cada plan y proyecto que va a incluir en el POA.	Técnico Empresarial
4	Elaborar cronograma de actividades para elaborar POA.	Área Administrativa	Con la información anterior se planifican las actividades y su respectivo cronograma para el taller de elaboración del POA.	Técnico Empresarial
5	Autorizar Seminario para elaboración de POA.	Gerencia General	El Gerente General recibe la información, la revisa y autoriza la ejecución del seminario.	Gerente General
6	Dirigir seminario-taller de elaboración de POA.	Área Administrativa	Dirigir el taller para la elaboración del POA mediante una reunión con los jefes de área.	Técnico Empresarial
7	Elaborar POA.	Área Administrativa	Con las observaciones emitidas en el taller se realiza la elaboración del Poa y se envía a Gerencia para aprobación.	Técnico Empresarial
8	Organizar y revisar POA.	Gerencia General	El Gerente General realiza la organización y revisión del Poa para verificar que no contenga errores y así aprobarlo.	Gerente General
9	Realizar ajustes necesarios.	Área Administrativa	Si encuentra un error, el Gerente General emite observaciones y el técnico empresarial realiza las modificaciones pertinentes y envía el POA para nueva revisión.	Técnico Empresarial
10	Aprobar POA.	Área Administrativa	Revisar y aprobar el POA.	Gerente General
11	Convocar a junta al Directorio.	Gerencia General	Convocar a una junta con el Directorio del ISSFA para aprobación del POA.	Gerente General
12	Exponer POA a Directorio.	Gerencia General	Exponer POA al Directorio del ISSFA, para satisfacer todas las inquietudes.	Gerente General
13	Aprobar POA.	Área Administrativa	Aprobar POA, y elaborar acta de aprobación al Gerente General.	Técnico Empresarial
14	Ejecutar, ajustar y supervisar cumplimiento del POA.	Área Administrativa	El Gerente General envía la información al Técnico Empresarial y el procede a realizar la implementación del POA, realizar los ajustes necesarios y monitorear y revisar el cumplimiento del mismo.	Técnico Empresarial
15	Elaborar y controlar seguimiento de planes de acción.	Área Administrativa	Se elabora y monitorea el cumplimiento de los planes de acción necesarios para garantizar el cumplimiento de los objetivos establecidos, y enviar a Gerencia	Técnico Empresarial
16	Enviar planes de acción por cada área a Gerente General	Gerencia General	El Técnico Empresarial envía a Gerencia los planes de acción por cada área para revisión.	Gerente General
17	Sumillar y direccionar Planes de Acción.	Gerencia General	El Gerente General revisa la información, sumilla y direccionar los planes de acción a todas las áreas de la empresa.	Gerente General
18	Implementar planes de acción.	Todas las Áreas	Cada Jefe de área es encargado en implementar el plan de acción mediante reuniones con su personal a cargo.	Jefes de Área
19	Elaborar informes de cumplimiento de planes de acción.	Área Administrativa	El técnico Empresarial realiza reuniones con cada jefe de área, monitorea la implementación y cumplimiento de los planes de acción y realiza los informes necesarios para la toma de decisiones.	Técnico Empresarial

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-001-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Gestión Empresarial.**

**( INMO-EST1-001 )**

**SUBPROCESO: Estructura Organizacional.**

**( INMO-EST1-001-003 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar los ajustes propuestos para cambios en la estructura.	Gerencia General	Analizar las observaciones y ajustes recomendados en la estructura organizacional, verificar la viabilidad de los mismos.	Gerente General
2	Organizar cronograma para seminario.	Área Administrativa	Se elabora cronograma y contenido del taller para la revisión de la estructura organizacional propuesta.	Técnico Empresarial
3	Autorizar ejecución de taller.	Gerencia General	Se analiza la información enviada y se autoriza la ejecución del taller.	Gerente General
4	Dirigir seminario taller para análisis de la estructura.	Área Administrativa	Se lleva a cabo el taller, se intercambian puntos de vista acerca de los ajustes recomendados.	Técnico Empresarial
5	Elaborar propuesta de estructura organizacional.	Área Administrativa	Con todas las observaciones emitidas en el taller se elabora la nueva propuesta de la estructura organizacional.	Técnico Empresarial
6	Revisar ajustes propuestos.	Gerencia General	Se revisa la propuesta de la nueva estructura organizacional, si no existen errores se aprueba la misma.	Gerente General
7	Realizar ajustes necesarios.	Área Administrativa	Si hay observaciones del Gerente General el Técnico Empresarial realiza las modificaciones necesarias y se envía a Gerencia para nueva revisión.	Técnico Empresarial
8	Aprobar ajustes en la estructura organizacional.	Gerencia General	Se revisa la propuesta de la nueva estructura organizacional, y se aprueba la misma.	Gerente General
9	Exponer estructura ante Directorio.	Gerencia General	Se convoca a una junta con el directorio del ISSFA y se expone la nueva estructura indicando los beneficios de implementar la misma.	Gerente General
10	Aprobar estructura organizacional.	ISSFA	El Directorio del ISSFA despues de un análisis realiza la aprobación de la nueva estructura organizacional.	Directorio ISSFA
11	Consolidar acta de aprobación de orgánico estructural ajustado.	Gerencia General	Se elabora un acta en la cual se indica la aprobación de la nueva estructura organizacional.	Gerente General
12	Organizar reuniones para la implementación de ajustes de estructura.	Área Administrativa	Se realizan reuniones con los jefes de área y el personal para presentar la nueva estructura organizacional, contestación de dudas y planificación de la implementación.	Técnico Empresarial
13	Autorizar implementación de nuevo orgánico estructural aprobado.	Gerencia General	Se procede a autorizar la implementación de la nueva estructura	Gerente General
14	Presentar informes de los ajustes en la estructura.	Área Administrativa	Se elabora un informe detallado en el cual se indica todos los ajustes realizados, y la nueva estructura aprobada.	Técnico Empresarial

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-001-004
		Pág.1 de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Gestión Empresarial.**

**( INMO-EST1-001 )**

**SUBPROCESO: Implantación de la Estructura Organizacional.**

**( INMO-EST1-001-004 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar cambios y ajustes pertinentes a realizarse acorde a la Planificación Estratégica.	Gerencia General	Se receipta el informe de los ajustes realizados en la estructura y se analiza los cambios, ya que estos deben estar alineados con la Planificación Estratégica de la empresa.	Gerente General
2	Organizar talleres de procesos y perfiles y competencias.	Área Administrativa	Se realiza cronograma y contenido de talleres de procesos y de perfiles y competencias y enviar a Gerencia para revisión.	Técnico Empresarial
3	Realizar ajustes necesarios.	Gerencia General	Si existen observaciones emitidas por el Gerente General el Técnico Empresarial realiza las modificaciones necesarias y envía información para nueva revisión.	Técnico Empresarial
4	Aprobar cronograma y contenido de talleres de procesos y perfiles y competencias.	Área Administrativa	Se aprueba el cronograma y contenido de los talleres y se brinda el permiso para la ejecución de los mismos.	Gerente General
5	Ejecución de taller de procesos.	Todas las Áreas	Se realiza primero el taller de procesos se analizan los procesos de la empresa, se identifican procesos críticos y se brinda soluciones para posibles problemas futuros.	Jefes de Áreas
6	Identificar responsables de los procesos.	Todas las Áreas	Se identifica los responsables tanto de los procesos como de las actividades de los mismos.	Jefes de Áreas
7	Elaborar informe de recomendaciones y ajustes de procesos.	Área Administrativa	Se realiza informe acerca de los procesos, en donde se establecen las recomendaciones y ajustes necesarios, para el buen funcionamiento de la empresa.	Técnico Empresarial
8	Determinar perfiles y competencias.	Área Administrativa	Una vez que se analiza los procesos se determina mediante las actividades los perfiles de los trabajadores y las competencias que deben poseer los mismos.	Jefe Administrativo y Especialista de Recursos Humanos
9	Socializar nueva estructura.	Gerencia General	Se realiza reuniones con jefes de áreas y todo el personal para la presentación de la nueva estructura, se satisfacen todas las dudas.	Gerente General
10	Implementar la estructura	Todas las Áreas	Se procede a implementar la nueva estructura con un trabajo conjunto con los jefes de área, para obtener mejores resultados.	Jefes de Áreas

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-002-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Dirección y Gestión.**

**( INMO-EST1-002 )**

**SUBPROCESO: Dirección Operativa.**

**( INMO-EST1-002-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar el seguimiento del cumplimiento del cronograma.	Área Técnica	El jefe técnico verifica el cumplimiento del cronograma de proyectos y la empresa y envía información necesaria al Gerente General.	Jefe Técnico
2	Controlar y realizar el seguimiento de la planificación estratégica.	Gerencia General	Verificar el cumplimiento de metas establecidas en la planificación estratégica vigente.	Gerente General.
3	Elaborar informe de observaciones de progreso y cumplimiento.	Gerencia General	Elaborar un informe detallado de las observaciones de progreso y cumplimiento y cumplimientos de las metas de la planificación estratégica.	Gerente General.
4	Analizar indicadores.	Gerencia General	Analizar los indicadores de la planificación estratégica y depende el estado de los mismos tomar decisiones.	Gerente General.
5	Elaborar informe de actividades.	Gerencia General	Si los indicadores están bien se realiza un informe de las actividades, pero siempre buscando una mejora continua.	Gerente General.
6	Enviar informe de actividades e indicadores críticos.	Gerencia General	Si los indicadores no son satisfactorios se debe realizar un informe detallado de las actividades y de los indicadores críticos.	Gerente General.
7	Ajustar planes y proyectos para el cumplimiento de metas.	Área Técnica y Gerencia	Ajustar planes, proyectos y los lineamientos de la empresa para poder alcanzar las metas establecidas.	Gerente General y Jefe Técnico.
8	Implementar los ajustes necesarios en la planificación estratégica.	Gerencia General	Una vez definidos los planes de acción se implementan los ajustes en la planificación estratégica, para poder alcanzar las metas establecidas de manera efectiva.	Gerente General.
9	Informar al directorio el cumplimiento de metas.	Gerencia General	Enviar periódicamente informe de cumplimiento de metas al directorio del ISSFA.	Gerente General.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-EST1-002-002
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: DIRECCIONAMIENTO EMPRESARIAL.**

**( INMO-EST1 )**


**PROCESO: Dirección y Gestión.**

**( INMO-EST1-002 )**

**SUBPROCESO: Gestión Administrativa.**

**( INMO-EST1-002-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar control y seguimiento de presupuesto operativo anual.	Gerencia General	Una vez aprobado el presupuesto, se realiza un control y seguimiento para verificar el efectivo cumplimiento del mismo.	Gerente General
2	Valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera.	Gerencia General	Se realiza una evaluación del desempeño de las áreas administrativa y financiera para constatar que los objetivos propuestos para cada área sean los adecuados y se cumplan.	Gerente General
3	Establecer nuevos objetivos y cambios necesarios.	Gerencia General	Si el desempeño de las áreas no es el adecuado es necesario establecer nuevos objetivos y demás cambios pertinentes para que estas áreas alcancen las metas establecidas.	Gerente General
4	Implementar cambios y nuevos objetivos.	Área Financiera	Si se realizan cambios y nuevos objetivos se deben implementarlos inmediatamente en cada área.	Jefe Financiero
5	Controlar y dar seguimiento a la empresa.	Gerencia General	Se realiza una evaluación en toda la empresa para verificar que todo marche bien.	Gerente General
6	Desarrollar planes de acción para cumplimiento de metas estratégicas.	Área Administrativa y Financiera	Es necesario establecer planes de acción en todas las áreas de la empresa para verificar el efectivo cumplimiento de las metas estratégicas propuestas.	Jefe Financiero / Jefe Administrativo
7	Comunicar planes de acción para cumplimiento de metas a áreas.	Gerencia General	Una vez establecido se realizan talleres con todo el personal de las diversas áreas para comunicar los planes de acción y proceder a implementarlos.	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-001
		Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Inicio del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar disposición de ejecutar proyecto.	Gerencia General	Receptar y analizar la disposición de inicio del proyecto, verificar cronogramas, saldos de bodega e información pertinente.	Gerente General
2	Dar orden de inicio de acta de constitución	Gerencia General	Enviar la orden de inicio de ejecución del proyecto y elaborar un acta de inicio indicando el nombre del proyecto, la ubicación, el tipo, los responsables, y la fecha de inicio.	Gerente General
3	Nombrar al jefe del proyecto.	Gerencia General	Designar al jefe del proyecto basandose en el análisis de la experiencia del mismo.	Gerente General
4	Definir el enunciado del trabajo, procedimientos y guías para elaboración de acta.	Área Técnica	Definir los enunciados correspondientes acerca de las tareas encomendadas, procedimientos, y guías para la elaboración de actas del proyecto.	Jefe Técnico
5	Elaborar acta de constitución del proyecto.	Área Técnica	El jefe técnico realiza la elaboración del acta de constitución del proyecto, información importante para el buen monitoreo y control.	Jefe Técnico
6	Revisar acta de constitución del proyecto.	Gerencia General	Revisar el acta de constitución del proyecto, si hay algún inconveniente se realiza un informe con las observaciones pertinentes y se envía al jefe técnico.	Gerente General
7	Realizar los ajustes necesarios.	Área Técnica	El jefe técnico acoge las observaciones emitidas por el Gerente General y realiza las correcciones necesarias en el acta de constitución del proyecto, y la envía para nueva revisión.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-001
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Inicio del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Aprobar acta de constitución del proyecto	Gerencia General	Revisar y aprobar el acta de constitución del proyecto.	Gerente General
9	Exponer Acta al Directorio proyecto.	Gerencia General	Exponer el acta de constitución del proyecto al Directorio del ISSFA para aprobación.	Gerente General
10	Aprobar acta de constitución del proyecto.	ISSFA	Revisar el acta de constitución del proyecto y si no hay ninguna novedad aprobarla.	Directorio ISSFA
11	Revisar acta de constitución con correcciones de jefe técnico.	Gerencia General	Si existe algún inconveniente en el acta de constitución del proyecto el Directorio envía al Gerente General y el indica las correcciones que debe realizar el jefe técnico, se aplican las correcciones y se envía para nueva revisión.	Gerente General
12	Identificar interesados internos y externos del proyecto..	Área Técnica	Analizar e identificar los interesados ya sea internos como externos del proyecto.	Jefe Técnico
13	Determinar los requisitos del proyecto y expectativas de las partes involucradas	Área Técnica	Realizar un informe acerca de los requisitos necesarios para el inicio y el desarrollo del proyecto, además como las necesidades y expectativas de todas las partes involucradas.	Jefe Técnico
14	Aprobación de registro de identificación de involucrados.	Gerencia General	Aprobación y registro de los involucrados, es decir la conformación del equipo de proyecto.	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-002
		Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Planificación del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir términos de referencia para la contratación de consultorías.	Área Técnica	Revisando los terminos de referencia para contrataciones se define los terminos de referencia para consultorías ya varios de los estudios se los realizará de esta manera.	Jefe Técnico
2	Definir metodología para formulación y evaluación del proyecto.	Área Técnica	Se define la metodología que será utilizada en la formulación y evaluación del proyecto, y se procede a realizar los estudios.	Jefe Técnico
3	Elaborar informe de Formulación y evaluación económica del proyecto.	Área Técnica	Se elabora un informe acerca de la formulación del proyecto y la evaluación del mismo, en especial la evaluación económica del mismo para determinar la viabilidad.	Jefe Técnico
4	Desarrollar informe de factibilidad del proyecto.	Área Técnica	Desarrollar un informe acerca de la viabilidad técnica y financiera del proyecto.	Jefe Técnico
5	Desarrollar registro de documentación.	Área Técnica	Desarrollar el registro de la documentación de todos los requisitos del plan de gestión del proyecto.	Jefe Técnico
6	Definir alcance del proyecto.	Área Técnica	Definir el alcance del proyecto por medio de la planificación del alcance y la creación de la estructura de desglose de trabajo.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
7	Definir y secuenciar actividades.	Área Técnica	Analizar las actividades y definir y secuenciar las mismas dependiendo de los procesos y las prioridades de los mismos.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
8	Estimar recursos y duración de actividades.	Área Técnica	Con el informe del análisis de las actividades correspondientes se estima los recursos técnicos, humanos y monetarios que necesitara cada actividad, tambien se indica la duración de las tareas.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-002
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Planificación del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Desarrollar cronograma del proyecto.	Área Técnica	Desarrollar cronograma del proyecto para analizar los posibles desfases.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
10	Elaborar plan de gestión de Costos.	Área Técnica	Definir procesos involucrados en estimar, presupuestar y controlar los costos para que se cumplan dentro del presupuesto aprobado.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
11	Elaborar plan de gestión de Calidad.	Área Técnica	Definición e identificación de las Normas de Calidad aplicables al Proyecto y determinar cómo aplicarlas	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
12	Elaborar plan de gestión de recursos humanos.	Área Técnica	Identificar, Documentar y Asignar papeles al Proyecto, así como responsabilidades y relaciones de divulgación.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
13	Elaborar plan de gestión de Marketing.	Área Técnica	Determinación de la información y de las necesidades de las comunicaciones. (Quién la necesita, Qué información, Cuando la necesita, y Cómo será distribuida	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
14	Elaborar plan de gestión de riesgos.	Área Técnica	Desarrollar el Procesos Sistemático de identificar, Analizar y Responder al Riesgo del Proyecto	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
15	Elaborar Plan de gestión de adquisiciones.	Área Técnica	Desarrollar los Procesos para adquisiciones de Materiales e Insumos para la construcción y los procesos para la contratación de servicios para la ejecución del Proyecto	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-003
		1 Pág. de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**


**( INMO-OPT1 )**

**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Análisis general de la propuesta y Diseño preliminar del Proyecto. ( INMO-OPT1-001-003 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar, revisar, investigar propuesta y presentar recomendaciones.	Área Técnica	Analizar la planificación del proyecto, la legislación, revisar la información necesaria y emitir observaciones acerca del proyecto.	Equipo de Proyecto
2	Elaborar bosquejo de propuesta.	Área Técnica	Con las observaciones analizadas se realiza el borrador del bosquejo de la propuesta y enviar al jefe técnico para revisión.	Equipo de Proyecto
3	Revisar bosquejo de propuesta..	Área Técnica	Se revisa el borrador de la propuesta y si hay alguna observación se envía las mismas al equipo del proyecto.	Jefe Técnico
4	Realizar los ajustes necesarios	Área Técnica	El equipo del proyecto realiza las correcciones necesarias y envía al Jefe técnico para nueva revisión.	Equipo de Proyecto
5	Aprobar el bosquejo general.	Área Técnica	Aprueba el bosquejo de pruesta.	Jefe Técnico
6	Ajustar la propuesta y proponer observaciones.	Área Técnica	Se analiza el tipo de proyecto, la zona determinada, y se ajusta la propuesta, proponiendo observaciones.	Jefe Técnico
7	Elaborar planos de Zonificación.	Área Técnica	Con los ajustes realizados por el jefe técnico el equipo del proyecto se encarga de realizar los planoza de zonificación de la obra.	Equipo de Proyecto
8	Revisar Planos de Zonificación.	Área Técnica	Revisar los planos de zonificación, si existe algún inconveniente se manda a realizar nuevamente los planos.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-003
		2 Pág. de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**


**( INMO-OPT1 )**

**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Análisis general de la propuesta y Diseño preliminar del Proyecto. ( INMO-OPT1-001-003 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
9	Aprobar Plano de Zonificación.	Área Técnica	Si no existen errores se aprueba los planos de zonificación.	Jefe Técnico
10	Enviar documentos para la elaboración del borrador del Plan Masa.	Área Técnica	Se alista los planos topográficos y de zonificación, el bosquejo general de la propuesta, ordenanzas y códigos municipales, y se envía al Equipo de Proyecto.	Jefe Técnico
11	Analizar, estudiar y aplicar ordenanzas códigos.	Área Técnica	Se analiza y estudia toda la documentación, y se aplica las ordenanzas municipales y códigos de construcción.	Equipo del Proyecto
12	Elaborar Borrador del plan masa.	Área Técnica	Una vez verificado que no hay ningún error se realiza la elaboración del plan masa del proyecto y se envía al jefe técnico.	Equipo del Proyecto
13	Revisar Borrador del plan masa.	Área Técnica	Revisar el borrador del plan masa, si existe algún error el jefe técnico emite observaciones y las envía al equipo del proyecto.	Jefe Técnico
14	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	El Equipo de proyecto acepta las observaciones remitidas y realiza los ajustes correspondientes, envía al jefe técnico para nueva revisión.	Equipo del Proyecto
15	Aprobar el Borrador del Plan Masa	Área Técnica	Si no hay inconvenientes se aprueba el borrador del plan masa.	Jefe Técnico
16	Diseñar Plan masa definitivo.	Área Técnica	Con el borrador del plan masa aprobado se realiza el diseño del plan masa definitivo del proyecto.	Equipo del Proyecto

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-004
		Pág. 1 de 3

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**

**PROCESO: Planificación y Diseño.**


**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Diseño definitivo, aprobación, y legalización del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-004 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Efectuar borrador, dibujo y diseño del proyecto.	Área Técnica	Con el plan masa definitivo se efectúa el borrador del dibujo y diseño arquitectónico del proyecto y enviar al jefe técnico.	Equipo del Proyecto
2	Revisar borrador de proyecto.	Área Técnica	El jefe técnico realiza el análisis minucioso del borrador arquitectónico y emitir observaciones.	Jefe Técnico
3	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	El equipo del proyecto acepta las observaciones emitidas y realiza los ajustes necesarios, se envía a jefe técnico para nueva revisión.	Equipo del Proyecto
4	Aprobar borrador del proyecto.	Área Técnica	Se revisa y aprueba el diseño arquitectónico del proyecto.	Jefe Técnico
5	Efectuar dibujo y diseño arquitectónico final.	Área Técnica	Con el borrador aprobado se procede a realizar el dibujo y diseño arquitectónico final del proyecto.	Equipo del Proyecto
6	Revisar diseño arquitectónico.	Área Técnica y Gerencia General	Se revisa el diseño arquitectónico del proyecto.	Gerente General y Jefe Técnico
7	Aprobar diseño arquitectónico.	Área Técnica y Gerencia General	Se aprueba el diseño definitivo del proyecto.	Gerente General y Jefe Técnico
8	Enviar diseños arquitectónicos para aprobación del municipio.	Área Técnica y Gerencia General	Enviar diseño y dibujo arquitectónico final del proyecto al Municipio para la legalización de los mismos.	Gerente General y Jefe Técnico
9	Obtener y consolidar requisitos para permisos.	Área Técnica	El equipo del proyecto se encarga de obtener y consolidar toda la información, requisitos y documentación necesaria para obtener los permisos correspondientes.	Equipo del Proyecto
10	Enviar lista de comprobación para revisión de proyecto.	Área Técnica	Con los planos e información enviada el municipio realiza un análisis de la información y envía observaciones, el jefe técnico acepta y revisa la información y la envía al Equipo del proyecto.	Jefe Técnico
11	Ajustar diseño, documentos y formularios de acuerdo al informe de observaciones.	Área Técnica	El equipo del proyecto realiza los ajustes necesarios tanto en el diseño como en documentos y formularios para que el Municipio apruebe el proyecto.	Equipo del Proyecto



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-001-004
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Planificación y Diseño.**

**( INMO-OPT1-001 )**

**SUBPROCESO: Diseño definitivo, aprobación, y legalización del Proyecto.**

**( INMO-OPT1-001-004 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
12	Enviar planos arquitectónicos y documentos corregidos a jefe técnico.	Área Técnica	Enviar los documentos y planos corregidos al jefe técnico para que el los revise.	Equipo del Proyecto
13	Revisar planos arquitectónicos y documentos corregidos.	Área Técnica	Se revisa y analiza los planos arquitectónicos y documentos corregidos, si se encuentra algún inconveniente se emite un informe y se envía al equipo del proyecto.	Jefe Técnico
14	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	El equipo del proyecto recepta las observaciones emitidas y realiza los ajustes necesarios y se envía para nueva revisión.	Equipo del Proyecto
15	Aprobar los planos arquitectónicos.	Área Técnica	Si no hay inconvenientes se aprueba los planos y documentos corregidos.	Jefe Técnico
16	Enviar al municipio los planos arquitectónicos corregidos.	Área Técnica	Una vez aprobados se envía los documentos corregidos al Municipio para nueva revisión.	Jefe Técnico
17	Receptar planos Arquitectónicos y documentos Aprobados	Área Técnica y Gerencia General	Se recepta el acta de registro de los planos, y los planos y documentos aprobados y sellados.	Gerente General y Jefe Técnico
18	Seleccionar estudios de ingeniería en detalle.	Área Técnica	Seleccionar los estudios de ingeniería de detalle necesaria para la realización del proyecto.	Jefe Técnico
19	Enviar al equipo de proyectos planos arquitectónicos y documentos aprobados.	Área Técnica	Enviar al equipo del proyecto los planos de ingeniería en detalle estructurales, memorias técnicas y presupuestos establecidos.	Jefe Técnico
20	Elaborar diseño y dibujo de instalaciones interiores.	Área Técnica	Con la documentación receptada se realiza el borrador del dibujo y diseño de las instalaciones y decoraciones interiores.	Equipo del Proyecto
21	Enviar planos de instalaciones	Área Técnica y Gerencia General	Se envía los planos de instalaciones interiores a Gerente General y Jefe técnico para revisión.	Equipo del Proyecto
22	Revisar planos de instalaciones interiores.	Área Técnica y Gerencia General	Revisar los planos de las instalaciones interiores, si existe alguna observación emitir informe y enviar al equipo del proyecto.	Gerente General y Jefe Técnico
23	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	Se recepta el informe y se realiza las correcciones necesarias, y se envía para nueva revisión.	Equipo del Proyecto
24	Aprobar planos de instalaciones.	Área Técnica y Gerencia General	Si no hay inconvenientes se aprueba los planos de las instalaciones y diseños interiores.	Gerente General y Jefe Técnico
25	Enviar planos de instalaciones para aprobación del Municipio planos y requisitos	Área Técnica y Gerencia General	Enviar los planos de instalaciones al Municipio y los requisitos necesarios para aprobación de los mismos.	Gerente General y Jefe Técnico
26	Consolidar requisitos para licencia de construcción.	Área Técnica y Gerencia General	Consolidar los planos arquitectónicos aprobados por Municipio, acta de registro de planos, planos de instalaciones aprobado por el Gerente, documentos, formularios, escrituras públicas, para obtener licencia de construcción.	Gerente General y Jefe Técnico
27	Enviar a Municipio planos de instalaciones y requisitos.	Área Técnica	Enviar los planos de instalaciones al Municipio y documentos necesarios para aprobación de los mismos y obtención de la licencia de construcción.	Equipo del Proyecto
28	Elaborar cuadros de alícuotas, lineros y áreas comunales.	Área Técnica	Receptar la licencia de construcción y los planos de instalaciones aprobados y sellados, para proceder a elaborar los cuadros de alícuotas, lineros y las áreas comunales.	Equipo del Proyecto
29	Obtener documentación para propiedad horizontal.	Área Técnica y Gerencia General	Preparar y obtener todos los requisitos, documentos necesarios para solicitar permiso de propiedad horizontal.	Gerente General y Jefe Técnico
30	Enviar a Municipio documentos para propiedad horizontal.	Área Técnica	Enviar al Municipio los documentos necesarios, para obtener título de propiedad horizontal.	Equipo del Proyecto
31	Ajustar documentos y formularios de acuerdo a observaciones.	Área Técnica	El municipio envía observaciones para corrección de documentos y formularios, y el equipo de proyecto se basa en estas recomendaciones para realizar los ajustes necesarios.	Equipo del Proyecto
32	Enviar a Municipio documentos y formularios.	Área Técnica	Enviar a Municipio documentos y formularios para nueva revisión.	Equipo del Proyecto
33	Elaborar y obtener documentos para claves catastrales.	Área Técnica	Receptar la licencia de propiedad horizontal firmada y sellada, y solicitar y elaborar toda la documentación y requisitos para la obtención de claves catastrales.	Equipo del Proyecto
34	Solicitar al Municipio las Claves catastrales y predios..	Área Técnica	Solicitar al municipio las claves catastrales y predios del proyecto, y recibir el informe que manda el Municipio con la información solicitada.	Equipo del Proyecto

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT1-002-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO.**

**( INMO-OPT1 )**


**PROCESO: Presupuesto de Obra.**

**( INMO-OPT1-002 )**

**SUBPROCESO: Presupuesto de Obra.**

**( INMO-OPT1-002-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Enviar planos y documentos.	Área Técnica	Revisar la planificación del proyecto, y enviar los documentos necesarios para la realización del presupuesto de obra.	Jefe Técnico
2	Revisar documentos.	Área Técnica	El especialista de presupuesto receta y revisa los documentos.	Especialista de Presupuesto de Obra
3	Generar análisis de precios unitarios.	Área Técnica	Generar reporte con los análisis de los precios unitarios de los proyectos, pendiendo de varios factores y enviar el reporte a jefe técnico.	Especialista de Presupuesto de Obra
4	Revisar análisis de precios unitarios.	Área Técnica	El jefe técnico revisa el informe de los precios unitarios, si hay algún inconveniente emite un informe con observaciones y las envía al especialista de presupuesto de obra.	Jefe Técnico
5	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	Receta el informe analiza las observaciones y las aplica, una vez este ajustado los precios unitarios se envía a Jefe técnico para nueva revisión.	Especialista de Presupuesto de Obra
6	Aprobar análisis de precios unitarios.	Área Técnica	Si no hay novedades el jefe técnico aprueba el análisis de precios unitarios.	Jefe Técnico
7	Cubicar el proyecto.	Área Técnica	Se realiza la cubicación del proyecto, para poder establecer el presupuesto de la obra.	Especialista de Presupuesto de Obra
8	Generar Presupuesto.	Área Técnica	Con toda la información recolectada se realiza el análisis del presupuesto que será invertido en la obra.	Especialista de Presupuesto de Obra
9	Revisar Presupuesto.	Área Técnica	El jefe técnico revisa el presupuesto, si hay algún inconveniente lo rechaza, y el especialista de presupuesto de obra realiza un nuevo presupuesto.	Jefe Técnico
10	Enviar presupuesto para aprobación de Gerente General.	Área Técnica	Si aprueba el presupuesto de obra lo envía a Gerencia para aprobación.	Jefe Técnico
11	Aprobar presupuesto.	Gerencia General	Si no existen inconvenientes se aprueba el presupuesto de obra.	Gerente General
12	Ingresar cronología.	Área Técnica	Ingresar cronología de la ejecución del proyecto.	Especialista de Presupuesto de Obra
13	Realizar seguimiento del Diagrama de Gantt.	Área Técnica	Realizar el control y seguimiento de la ejecución del proyecto mediante un Diagrama de Gantt y analizar los posibles desfases.	Especialista de Presupuesto de Obra
14	Actualizar materiales.	Área Técnica	Realizar consulta con el bodegero para determinar saldo de materiales e insumos.	Especialista de Presupuesto de Obra
15	Generar listado de componentes.	Área Técnica	Generar un listado con los componentes existentes, y los que se utilizarán, determinar la diferencia de los insumos.	Especialista de Presupuesto de Obra
16	Generar plan de compras.	Área Técnica	Con esta información se genera el plan de compras del proyecto y se envía a jefe técnico para la revisión.	Especialista de Presupuesto de Obra
17	Revisar plan de compras.	Área Técnica	El jefe técnico revisa el plan de compras, si existe algún error lo envía al especialista de presupuesto de obra para realizar correcciones indicadas.	Jefe Técnico
18	Realizar los ajustes necesarios.	Área Técnica	El especialista de presupuesto de obra realiza los ajustes indicados en las observaciones del jefe técnico y envía el plan de compras para nueva revisión.	Especialista de Presupuesto de Obra
19	Aprobar plan de compras.	Área Técnica	Si no existen inconvenientes se aprueba el plan de compras.	Jefe Técnico
20	Enviar plan de compras a logística.	Área Técnica	Una vez aprobado el plan de compras se envía a logística para que ahí se encargen de la adquisición de los recursos necesarios.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT2-001-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN.**

**( INMO-OPT2 )**


**PROCESO: Gestión de Proyecto.**

**( INMO-OPT2-001 )**

**SUBPROCESO: Ejecución del Proyecto.**

**( INMO-OPT2-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar orden de Inicio de Ejecución y Acta de Constitución.	Área Técnica	Con el plan masa definitivo y las claves catastrales, se elabora la orden de inicio de ejecución de la obra y se elabora el acta de constitución.	Jefe Técnico
2	Definir el Equipo del proyecto.	Área Técnica	Se define el equipo del proyecto, y se asignan actividades.	Jefe Técnico
3	Realizar el informe del avance del trabajo.	Área Técnica	El Superintendente de Obra realiza un informe del avance de la obra, basandose en la información del libro de obras.	Superintendente de Obra
4	Realizar informe de auditoría de Calidad.	Área Técnica	El Superintendente de Obra realiza un informe con la calidad implicada en la obra, es decir los materiales, los procesos, sso, para garantizar la calidad de la misma.	Superintendente de Obra
5	Llevar registro de reuniones.	Área Técnica	Llevar registro de todas las reuniones que se llevan a cabo para solucionar controversias.	Jefe Técnico y Equipo del Proyecto
6	Evaluar competencias técnicas del personal de la obra.	Área Técnica	Al finalizar la obra se realiza una evaluación del trabajo realizado analizando principalmente las competencias técnicas del personal involucrado.	Jefe Técnico
7	Efectuar la evaluación de los materiales.	Área Técnica	Realizar consulta de saldos de bodega, y realizar una evaluación técnica - financiera, de los materiales utilizados.	Jefe Técnico
8	Consolidar la información.	Área Técnica	Consolidar toda la información necesaria para registrar el cierre del Proyecto.	Jefe Técnico
9	Elaborar registro de terminación del Proyecto.	Área Técnica	Una vez recibido el informe de cierre de obra del superintendente se realiza el registro de la terminación del proyecto.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT2-001-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN.**

**( INMO-OPT2 )**


**PROCESO: Gestión del Proyecto.**

**( INMO-OPT2-001 )**

**SUBPROCESO: Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto.**

**( INMO-OPT2-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar el Plan de Seguimiento y Control.	Área Técnica	Con el registro de terminación del proyecto se elabora un plan de seguimiento y control del proyecto.	Superintendente de Obra
2	Revisar Plan de Seguimiento y Control.	Área Técnica	Se revisa el plan de seguimiento y control de proyectos, y si se encuentra alguna falla se emite observaciones.	Jefe Técnico
3	Realizar ajustes necesarios.	Área Técnica	Si hay observaciones de parte del Jefe técnico se realizan los ajustes necesarios y se envía plan para nueva revisión.	Superintendente de Obra
4	Aprobar plan de Seguimiento y Control.	Área Técnica	Se aprueba el plan de control y seguimiento de proyectos y enviar al Superintendente de Obra.	Jefe Técnico
5	Implementar la evaluación del Proyecto de Construcción.	Área Técnica	El superintendente de obra realiza la implementación de la evaluación del proyecto de construcción por medio del registro de adquisiciones, control de cambios, inspección de calidad y riesgos.	Superintendente de Obra
6	Elaborar acta de recepción provisional.	Área Técnica	El Superintendente de Obra realiza el acta provisional de recepción, hasta que este completamente finalizada la obra.	Superintendente de Obra
7	Elaborar los registros de cierre de proyecto.	Área Técnica	Con los documentos necesarios: registro de activos generados en el proyecto, registro de relación de documentos, registro de métricas del proyecto, registro de cierre de adquisiciones del proyecto, elaborar los registros del cierre y finalización del proyecto de construcción.	Superintendente de Obra
8	Elaborar acta de recepción definitiva.	Área Técnica	Elaborar el acta de recepción de la obra definitiva.	Superintendente de Obra
9	Elaborar registro de check list.	Área Técnica	Elaborar el registro del check list de los requisitos necesarios para el cierre del proyecto.	Superintendente de Obra
10	Elaborar registro de rendimiento final del proyecto.	Área Técnica	Elaborar registro de rendimiento final del proyecto, verificar si se cumplieron las metas establecidas, e incluso registrar el rendimiento del Equipo del proyecto.	Superintendente de Obra
11	Elaborar registro de informe de lecciones aprendidas.	Área Técnica	Elaborar un registro de todas las lecciones aprendidas, para establecer actividades que se deben realizar cuando se presenten inconvenientes ya registrados.	Superintendente de Obra
12	Elaborar el acta de cierre del proyecto de construcción.	Área Técnica	Elaborar acta definitiva del cierre del proyecto de construcción y enviar al jefe técnico.	Superintendente de Obra

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT2-002-001
	1 Pág. de 1	

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN.**

**( INMO-OPT2 )**


**PROCESO: Construcción de Obra.**

**( INMO-OPT2-002 )**

**SUBPROCESO: Desarrollo del Proyecto.**

**( INMO-OPT2-002-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar la información.	Área Técnica	El jefe técnico revisa el presupuesto, los planos, cronogramas, permisos y licencias de construcción, para poder iniciar el proyecto sin inconvenientes.	Jefe Técnico
2	Enviar a Logística términos de referencia para contratistas.	Área Técnica	El jefe técnico envía a Logística los términos aceptados para la contratación de mano de obra, maquinaria, y provisión de materiales.	Jefe Técnico
3	Organizar los equipos de trabajo.	Área Técnica	Con la información recolectada se conforma los equipos de trabajo dependiendo del proyecto y la experiencia de las personas relacionadas.	Jefe Técnico
4	Elaborar informe de contrataciones.	Área Técnica	Elaborar informe de las contrataciones solicitadas y las contrataciones realizadas.	Jefe Técnico
5	Enviar documentos solicitados por Jefe Técnico.	Área Administrativa	El Jefe Administrativo recepta los planos técnicos de la obra, estudio de suelos y los reglamentos de SSO y se los enviará al jefe técnico.	Jefe Administrativo
6	Realizar análisis técnico.	Área Técnica	El jefe técnico revisa y analiza que no haya ninguna equivocación ya sea en los planos, o en los permisos para poder iniciar el desarrollo del proyecto.	Jefe Técnico
7	Solicitar documentos habilitantes	Área Técnica	Envía informe a Gerencia y solicita permisos y documentos habilitantes para iniciar la ejecución del proyecto que son: planos técnicos de la obra, revisión de los informes de fiscalización, Informes de análisis de laboratorio de suelos, materiales, maquinaria y equipo, para garantizar la calidad de la obra.	Jefe Técnico
8	Analizar información solicitada.	Área Técnica	El jefe técnico recibe la autorización analiza el memorándum de Gerencia y envía la orden de inicio del proyecto.	Jefe Técnico
9	Enviar orden de nivelación de tierra.	Área Técnica	El jefe técnico envía la orden de nivelación de la tierra del terreno.	Jefe Técnico
10	Ejecutar replanteo, nivelación y movimiento de tierras.	Área Técnica	Los residentes de la obra realizan el movimiento de la tierra, la nivelan, revisan que todo este correcto y envían informe al Superintendente de Obra..	Residentes de Obra
11	Elaborar libro de obras.	Área Técnica	El superintendente de Obra elabora el libro de obra donde se colocara toda la información acerca de la misma, incluyendo problemas, soluciones, responsables, etc.	Superintendente de Obra
12	Elaborar Memorándum y Nota de Pedido.	Área Técnica	El superintendente se comunica con el bodegero realizan un cuadro de inventario y así tiene claro que materiales, equipos e insumos necesita y elabora un memorándum y una nota de pedido.	Superintendente de Obra

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT2-002-002
		Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN.**

**( INMO-OPT2 )**


**PROCESO: Construcción de Obra.**

**( INMO-OPT2-002 )**

**SUBPROCESO: Ejecución de Obra.**

**( INMO-OPT2-002-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Ejecutar la construcción de estructuras.	Área Técnica	Recibir los planos técnicos, informes de fiscalización, análisis de suelos, materiales, maquinaria, equipo y la orden construcción de estructuras de la obra y realizar la construcción de las mismas.	Residente de Obra
2	Informar el inconveniente a Superintendente de Obra.	Área Técnica	Si se presenta algún inconveniente, informar inmediatamente al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
3	Brindar Soluciona inconveniente en la construcción de estructuras.	Área Técnica	Se analiza el inconveniente en la construcción de las estructuras y se envía al Residente de Obra la solución más recomendable.	Superintendente de Obra
4	Solucionar inconveniente.	Área Técnica	El residente de Obra aplica la solución establecida e informa detalladamente cada acontecimiento hasta que se finaliza la construcción de estructuras.	Residente de Obra
5	Enviar Informe de Construcción de Estructuras a Jefe Técnico.	Área Técnica	En el libro de Obras del proyecto se actualiza la información de la obra indicando problemas, soluciones, memorándums de pedido de materiales, equipos, e insumos.	Superintendente de Obra
6	Informar seguimiento de estructuras a Gerente General.	Área Técnica	Se realiza un informe acerca de la construcción de estructuras y se envía un reporte al Gerente General.	Jefe Técnico
7	Enviar orden de construcción de mamposterías y recubrimientos.	Área Técnica	Una vez concluido en proceso de construcción de estructuras el jefe técnico envía la orden de construcción de mamposterías y recubrimientos.	Jefe Técnico
8	Ejecutar la construcción de mamposterías y recubrimientos.	Área Técnica	Rigiendose a los planos establecidos el Residente de Obra realiza la construcción de mamposterías y recubrimientos de la obra.	Jefe Técnico
9	Informar el inconveniente a Superintendente de Obra.	Área Técnica	Si se presenta algún inconveniente, informar inmediatamente al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
10	Brindar solución a cualquier inconveniente en la construcción de	Área Técnica	Se analiza el inconveniente en la construcción ya sea de mamposterías o recubrimientos y se envía al Residente de Obra la solución más recomendable.	Superintendente de Obra
11	Solucionar inconveniente.	Área Técnica	El residente de Obra aplica la solución establecida e informa detalladamente cada acontecimiento hasta que se finaliza la construcción de mamposterías y recubrimientos.	Residente de Obra
12	Enviar Informe de construcción de mamposterías y recubrimientos a Jefe Técnico.	Área Técnica	Se actualiza la información del libro de obras anexando los problemas soluciones y notas de pedidos de insumos en la construcción de mamposterías y recubrimientos de la obra.	Superintendente de Obra
13	Informar seguimiento de mamposterías y recubrimientos a Gerente General.	Área Técnica	Se realiza un informe acerca de la construcción de mamposterías y recubrimientos y se envía un reporte al Gerente General.	Jefe Técnico
14	Enviar orden de construcción de instalaciones.	Área Técnica	Una vez concluido en proceso de construcción de mamposterías y recubrimientos el jefe técnico envía la orden de construcción de instalaciones.	Jefe Técnico
15	Ejecutar la construcción de instalaciones.	Área Técnica	Rigiendose a los planos establecidos el Residente de Obra realiza la construcción de instalaciones eléctricas, hidráulicas y sanitarias de la obra.	Residente de Obra
16	Informar inconvenientes de la construcción de instalaciones a	Área Técnica	Si se presenta algún inconveniente, informar inmediatamente al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
17	Brindar solución a inconvenientes en la construcción de instalaciones.	Área Técnica	Se analiza el inconveniente en la construcción de cualquier instalación y se envía al Residente de Obra la solución más recomendable.	Superintendente de Obra
18	Solucionar inconveniente.	Área Técnica	El residente de Obra aplica la solución establecida e informa detalladamente cada acontecimiento hasta que se finaliza la construcción de las instalaciones.	Residente de Obra
19	Enviar Informe de la construcción de instalaciones a Jefe Técnico.	Área Técnica	Se actualiza la información del libro de obras anexando los problemas soluciones y notas de pedidos de insumos en la construcción de instalaciones de la obra.	Superintendente de Obra
20	Informar seguimiento de instalaciones a Gerente General.	Área Técnica	Se realiza un informe acerca de la construcción de instalaciones y se envía un reporte al Gerente General.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT2-002-002
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE CONSTRUCCIÓN.**

**( INMO-OPT2 )**


**PROCESO: Construcción de Obra.**

**( INMO-OPT2-002 )**

**SUBPROCESO: Ejecución de Obra.**

**( INMO-OPT2-002-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
21	Enviar orden de construcción de carpintería	Área Técnica	Una vez concluido en proceso de construcción de instalaciones el jefe técnico envía la orden de construcción de carpintería de la obra.	Jefe Técnico
22	Ejecutar la construcción de carpintería.	Área Técnica	Rigiéndose a los planos establecidos el Residente de Obra realiza la construcción de las carpintería o detalles ya sea en madera, metal y aluminio.	Residente de Obra
23	Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	Área Técnica	Si se presenta algún inconveniente, informar inmediatamente al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
24	Brindar solución a inconvenientes en la construcción de carpintería.	Área Técnica	Se analiza el inconveniente en la construcción de cualquier detalle de carpintería y se envía al Residente de Obra la solución más recomendable.	Superintendente de Obra
25	Solucionar inconveniente	Área Técnica	El residente de Obra aplica la solución establecida e informa detalladamente cada acontecimiento hasta que se finaliza la construcción de carpintería.	Residente de Obra
26	Enviar Informe de construcción de carpintería a Jefe Técnico.	Área Técnica	Se actualiza la información del libro de obras anexando los problemas soluciones y notas de pedidos de insumos en la construcción de carpinterías de la obra.	Superintendente de Obra
27	Informar seguimiento de carpintería a Gerente General.	Área Técnica	Se realiza un informe acerca de la construcción de carpinterías y se envía un reporte al Gerente General.	Jefe Técnico
28	Enviar orden de ejecución de obras de revestimiento.	Área Técnica	Una vez concluido en proceso de construcción de carpintería el jefe técnico envía la orden de ejecución de obras de revestimiento.	Jefe Técnico
29	Ejecutar las obras de revestimiento.	Área Técnica	Cuando esta culminada la construcción de la obra en su totalidad se realiza la ejecución de obras de revestimiento internas y externas para finalizar con la construcción de la obra.	Residente de Obra
30	Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	Área Técnica	Si se presenta algún inconveniente, informar inmediatamente al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
31	Brindar solución a inconvenientes obras de revestimiento.	Área Técnica	Se analiza el inconveniente en la ejecución de obras de revestimiento y se envía al Residente de Obra la solución más recomendable.	Superintendente de Obra
32	Solucionar inconveniente . .	Área Técnica	El residente de Obra aplica la solución establecida e informa detalladamente cada acontecimiento hasta que se finaliza la ejecución de obras de revestimiento.	Residente de Obra
33	Enviar Informe de Revestimiento a Jefe Técnico.	Área Técnica	Se actualiza la información del libro de obras anexando los problemas soluciones y notas de pedidos de insumos en la ejecución de obras de revestimiento y se realiza el cierre de libro de la obra.	Superintendente de Obra
34	Informar seguimiento de revestimiento a Gerente General.	Área Técnica	Se realiza un informe acerca de la ejecución de obras de revestimiento y se envía un reporte al Gerente General.	Jefe Técnico
35	Solicitar documentos necesarios para cierre de Obra.	Área Técnica	Se solicita los documentos: cierres de libro de obra, informe final de fiscalización, inspecciones de bomberos, informe del Municipio, e informe de cartera y comercialización se emite un informe y se envía el mismo al Residente de Obra.	Superintendente de Obra
36	Proceder al cierre de la obra.	Área Técnica	Se analiza el informe y se procede a preparar todos los documentos necesarios para el cierre de la obra.	Residente de Obra
37	Enviar documentación de cierre de obra.	Área Técnica	Se prepara los siguientes documentos: Acta de entrega y recepción de la obra, acta de cierre de la obra, acta de cierre de contratos, e informe de saldos en bodega, y se envía al Superintendente de Obra.	Residente de Obra
38	Verificar el cumplimiento del cronograma.	Área Técnica	El Superintendente de Obra realiza una comparación acerca del cronograma de la construcción del proyecto y el tiempo real de la construcción del proyecto y emite un informe para el Jefe Técnico.	Superintendente de Obra
39	Analizar los desfases del proceso constructivo.	Área Técnica	El Jefe Técnico analiza el informe revisa que no contenga alguna información errada, y analiza las zonas en las que realiza desfases ya sea se adelanto o atraso la construcción de la obra mediante lo planeado.	Jefe Técnico
40	Informar desfases a Gerencia General	Área Técnica	Con la información obtenida realiza un informe de los desfases de la construcción de la obra e informa los mismo al Gerente General.	Jefe Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-001-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN.**

**( INMO-OPT3 )**


**PROCESO: Marketing.**

**( INMO-OPT3-001 )**

**SUBPROCESO: Inteligencia de Negocios**

**( INMO-OPT3-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Investigar Mercado y entorno económico.	Área Comercial	Realizar estudios necesarios del mercado y entorno económico para determinar propuestas de negocios viables para la empresa.	Jefe Comercial y MKT
2	Preparar propuestas de nuevos negocios.	Área Comercial	Elaborar informe con análisis técnico - legales, de las nuevas propuestas viables.	Jefe Comercial y MKT
3	Revisar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios.	Gerencia General	Revisar informes de las propuestas de nuevos negocios y si existen inconformidades reenviar para corrección de errores.	Gerente General
4	Realizar ajustes necesarios.	Área Comercial	Si no se aceptan las propuestas se debe encontrar los errores y realizar los ajustes necesarios.	Jefe Comercial y MKT
5	Aprobar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios.	Gerencia General	Revisar informes de las propuestas de nuevos negocios y seleccionar las más viables para la organización.	Gerente General
6	Exponer propuestas de negocios al ISSFA.	Gerencia General	Se realiza la exposición de las propuestas más rentables al ISSFA.	Gerente General
7	Indicar propuestas de negocios aprobadas.	Gerencia General	Después de deliberar el ISSFA aprueba en que propuestas va a invertir, envía la lista al Gerente General y el Indica al Jefe de Negocios cuales son las propuestas aprobadas.	Gerente General
8	Definir estrategias de Posicionamiento en el mercado.	Área Comercial	Analizar las mejores estrategias para posicionamiento en el mercado dependiendo de las propuestas aprobadas y seleccionar las que tengan mayor rédito.	Jefe Comercial y MKT
9	Implementar las estrategias de Marketing.	Área Comercial	Implementar las estrategias seleccionadas y realizar el seguimiento respectivo de la implementación de las mismas.	Jefe Comercial y MKT
10	Elaborar Plan de Marketing.	Área Comercial	Elaborar el plan de marketing, acerca de las nuevas propuestas y enviar para aprobación a Gerencia.	Jefe Comercial y MKT
11	Revisar Plan de Marketing.	Gerencia General	Revisar el plan de marketing que no contenga errores y aprobar.	Gerente General
12	Realizar Ajustes necesarios al Plan de Mkt.	Área Comercial	Si existen errores en el plan de marketing se debe realizar los ajustes pertinentes y mandar a revisión.	Jefe Comercial y MKT
12	Aprobar plan de Marketing.	Gerencia General	Revisar y aprobar el plan de marketing y enviarlo al área comercial.	Gerente General
13	Implementar Plan de Marketing.	Área Comercial	Con el plan de marketing aprobado se realizan reuniones y se procede a implementarlo en la empresa.	Jefe Comercial y MKT
14	Controlar y evaluar Plan de Marketing.	Área Comercial	Se realiza seguimiento, control y evaluación de las metas cumplidas del plan de marketing implementado en la organización diariamente.	Jefe Comercial y MKT
15	Elaborar planes de acción para cumplir Plan de Marketing.	Área Comercial	Si los resultados no son los esperados se elaboran planes de acción que ayudarán a cumplir las metas establecidas.	Jefe Comercial y MKT
16	Revisar Planes de Acción.	Gerencia General	Revisar los planes de acción y determinar si hay algún error.	Gerente General
17	Realizar ajustes a los Planes de Acción.	Área Comercial	Si hay algún error en los planes de acción del plan de marketing se realizará los ajustes necesarios y se los reenviará para una nueva revisión.	Jefe Comercial y MKT
18	Aprobar Planes de Acción.	Gerencia General	Revisar los planes de acción del plan de marketing, aprobarlos y enviar la información al área comercial.	Gerente General
19	Implementar Planes de Acción.	Área Comercial	Una vez aprobados se procede a implementar los planes de acción en el área comercial y en las demás áreas pertinentes.	Jefe Comercial y MKT

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-001-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN.**

**( INMO-OPT3 )**

**PROCESO: Marketing**


**( INMO-OPT3-001 )**

**SUBPROCESO: Publicidad, promoción y difusión**

**( INMO-OPT3-001-002 )**

No	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir el Plan de publicidad, promoción y Difusión.	Área Comercial	Elaborar el plan de publicidad, promoción y difusión, para incrementar oportunidad de ventas.	Jefe Comercial y MKT
2	Revisar Plan de Comunicación y Promoción.	Gerencia General	Revisar si el plan de publicidad y promoción esta bien o realizar observaciones pertinentes.	Gerente General
3	Realizar las correcciones necesarias.	Área Comercial	Si existen errores se deben realizar las correcciones necesarias y enviar para nueva revisión.	Jefe Comercial y MKT
4	Aprobar Plan de Comunicación y Promoción.	Gerencia General	Revisar y aprobar el plan de comunicación y promoción.	Gerente General
5	Enviar a Jefe Comercial Plan de Comunicación y Promoción aprobado.	Gerencia General	Una vez aprobado enviar plan de comunicación y promoción al área comercial para difusión.	Gerente General
6	Difundir Plan de Comunicación y Promoción.	Área Comercial	Difundir el plan de comunicación y promoción por medio de reuniones a todas las áreas de la empresa, en especial a las personas que tien contacto con los clientes.	Jefe Comercial y MKT
7	Coordinar la elaboración de la Campaña Publicitaria.	Área Comercial	Coordinar con proveedores externos una propuesta de campaña publicitaria, acorde con los objetivos empresariales.	Jefe Comercial y MKT
8	Analizar la propuesta de Brochure publicitario.	Área Comercial	Verificar las propuestas, analizarlas y seleccionar la más conveniente para la empresa, enviar propuesta a Gerente General.	Jefe Comercial y MKT
9	Revisar Brochure Publicitario.	Gerencia General	Revisar propuesta de brochure publicitario, si no esta de acuerdo rechazar brochure y solicitar nuevas propuestas.	Gerente General
10	Implementar Planes de Comunicación y Promoción.	Área Comercial	Una vez aprobado el brochure publicitario se procede a implementar los planes de comunicación y promoción.	Jefe Comercial y MKT
11	Realizar Seguimiento de la implementación.	Área Comercial	Se realiza un control y seguimiento en la implementación del plan de comunicación para verificar el cumplimiento de metas.	Jefe Comercial y MKT
12	Elaborar Planes de acción.	Área Comercial	Elaborar planes de acción para alcanzar las metas definidas en el plan de comunicación y promoción.	Jefe Comercial y MKT
13	Implementar Planes de acción.	Área Comercial	Implementar los planes de acción para cumplimiento efectivo del plan de comunicación y promoción en todas las áreas de la organización.	Jefe Comercial y MKT



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-002-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN.**

**( INMO-OPT3 )**


**PROCESO: Ventas.**

**( INMO-OPT3-002 )**

**SUBPROCESO: Ventas.**


**( INMO-OPT3-002-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Capacitar a los asesores inmobiliarios acerca de los productos.	Área Comercial	Capacitar a los vendedores acerca de los productos terminados y por terminarse para la preventa, se debe revisar características, hoja técnica, ilustraciones, planos y precios de metraje.	Jefe Comercial y MKT
2	Analizar documentos técnicos de los productos.	Área Comercial	Analizar los documentos técnicos de los productos terminados para la elaboración del plan de ventas.	Jefe Comercial y MKT
3	Elaborar Plan de Ventas.	Área Comercial	Elaborar un plan de ventas acorde a los proyectos, los asesores y a los recursos de la empresa.	Jefe Comercial y MKT
4	Revisar Plan de Ventas.	Gerencia General	Revisar que el plan de ventas no tenga errores y enviar para aprobación.	Gerente General
5	Realizar los Ajustes Respetivos.	Área Comercial	Si se encuentra algún error en el plan de ventas se realizan las correcciones pertinentes y se envía para nueva revisión.	Jefe Comercial y MKT
6	Exponer Plan de Ventas al Directorio.	Gerencia General	Aprobar el plan de ventas y exponerlo al directorio del ISSFA.	Gerente General
7	Aprobar Plan de Ventas.	ISSFA	El directorio comprueba que el plan de ventas sea el adecuado para los proyectos y la empresa y lo aprueba.	Directorio ISSFA
8	Difundir plan de ventas a vendedores.	Área Comercial	Reunir a los asesores comerciales y difundir y ejecutar el plan de ventas, para asegurar la venta de los proyectos.	Jefe Comercial y MKT
9	Identificar clientes potenciales.	Área Comercial	Los asesores comerciales son los encargados de identificar a los clientes potenciales de acuerdo a su capacidad adquisitiva para poder ofrecer los productos terminados.	Asesor Inmobiliario
10	Promocionar Proyectos Inmobiliarios.	Área Comercial	Se contacta con los clientes potenciales, de ser posible se pacta citas y se realiza la promoción de los proyectos.	Asesor Inmobiliario
11	Elaborar proformas de ventas.	Área Comercial	Se realiza proformas de ventas para convencer a los clientes potenciales de realizar la compra.	Asesor Inmobiliario
12	Ingresar en base de datos información de candidatos en función de potencial compra.	Área Comercial	Dependiendo de la capacidad adquisitiva, y el interés de los clientes por los proyectos se selecciona los candidatos de compra potenciales y se ingresa en la base de datos.	Asesor Inmobiliario
13	Asesorar a clientes para financiación y tramitología.	Área Comercial	Cuando el cliente esta convencido de adquirir el bien inmobiliario se realiza una asesoría tanto en planes de pago como en la tramitología de elaboración de escrituras públicas necesaria.	Asesor Inmobiliario
14	Verificar el abono en la cuenta bancos de 10%	Área Financiera	El Tesorero verifica que en la cuenta bancos el cliente depositó el 10%, de pre-venta y se envía la orden para la elaboración de la promesa de compra-venta.	Tesorero
15	Elaborar Promesa de Compra-Venta.	Área Comercial	Se realiza una promesa de compra y venta con sanciones para cualquiera de las partes que incumpla la misma.	Asesor Inmobiliario
16	Elaborar Promesa de Reserva.	Área Comercial	Se realiza también una promesa de reserva en la cual la empresa garantiza la disponibilidad del bien inmueble y una compra seria.	Asesor Inmobiliario
17	Efectuar seguimiento de los trámites.	Área Comercial	Se realiza un seguimiento a trámites de elaboración de escrituras públicas, ya que esta información beneficia tanto al cliente como a la empresa.	Asesor Inmobiliario
18	Revisar carpeta de cliente y Plan de Pagos.	Área Comercial	El especialista en recuperación de cartera analiza la capacidad adquisitiva del cliente y el plan de pagos en general para no correr algun riesgo.	Especialista de recuperación de cartera
19	Revisar carpeta completa de cliente.	Área Comercial	Revisar la documentación entera, los datos, el plan de pagos, el proyecto prevendido y analizar todos los detalles.	Jefe Comercial y MKT
20	Aprobar la carpeta completa de documentos del cliente.	Gerencia General	Aprobar la carpeta entera del cliente y enviar la carpeta al especialista de recuperación de cartera.	Gerente General
21	Registrar en el sistema el plan de cobros en Venture.	Área Comercial	Verificar e ingresar el plan de cobros en el sistema venture para poder realizar el seguimiento respectivo.	Especialista de recuperación de cartera

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-003-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN****(INMO-OPT3)****PROCESO: Cobranzas****( INMO-OPT3-003 )****SUBPROCESO: Recuperación de Cartera****( INMO-OPT3-003-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar Plan de Cobros.	Área Comercial	Recibir y revisar el plan de cobros, verificar que todo se encuentre en orden.	Especialista de Cobranzas
2	Determinar Saldo de Cartera por Recuperar.	Área Comercial	Verificar las cuentas de Ventas y Pagos de clientes y determinar el saldo de cartera por recuperar.	Especialista de Cobranzas
3	Elaborar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	Área Comercial	Elaborar plan de recuperación de cartera anual.	Especialista de Cobranzas
4	Revisar el Plan Anual de Recuperación de Cartera.	Área Comercial	Revisar el plan de recuperación de cartera anual y verificar que no existan errores.	Jefe Comercial y MKT
5	Realizar correcciones necesarias.	Área Comercial	Si existen errores se debe realizar las correcciones necesarias al Plan de recuperación de Cartera Anual.	Especialista de Cobranzas
6	Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	Área Comercial	Revisar y aprobar el Plan Anual de recuperación de cartera.	Jefe Comercial y MKT
7	Enviar Plan Anual de Recuperación de Cartera a Gerente General.	Área Comercial	Una vez aprobado enviar el plan anual de recuperación de cartera a Gerente General.	Jefe Comercial y MKT
8	Revisar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	Gerencia General	Revisar el plan de recuperación de cartera anual y verificar que no existan errores.	Gerente General
9	Exponer Plan Anual de Recuperación de Cartera ante Directorio.	Gerencia General	Exponer al Directorio ISSFA el plan anual de recuperación de cartera para aprobación.	Gerente General
10	Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	ISSFA	Si el directorio esta convencido de la validez del plan anual de recuperación de cartera lo aprueba	Directorio ISSFA
11	Realizar seguimiento de Plan Anual de Recuperación de Cartera.	Área Comercial	Una vez aprobado se realiza la implementación del plan de cartera y el seguimiento del mismo, identificando si se cumple o no los objetivos del plan.	Especialista de Cobranzas
12	Determinar Estado de la Cartera.	Área Comercial	Una vez que se realiza el seguimiento se determina el estado de la cartera.	Especialista de Cobranzas
13	Generar Reporte de Cartera Vencida.	Área Comercial	Con ayuda del sistema venture se genera un reporte en el que indica el valor que aun no se ha recaudado.	Especialista de Cobranzas
14	Notificar a Clientes Morosos.	Área Comercial	Se contacta por medio de llamadas e-mails a los clientes para informarles de su deuda, y de los posibles acontecimientos legales que pueden afrontar.	Especialista de Cobranzas
15	Receptar pago de Clientes.	Área Financiera	Se receipta el pago de los clientes morosos.	Tesorero
16	Emitir Informe Mensual de ingresos y abonos a proyectos.	Área Financiera	Se analiza el valor total de las cancelaciones totales o parciales de los proyectos y se emite un informe de las personas que cancelan sus cuotas o el valor total a tiempo	Tesorero
17	Solicitar inicio de legalización de escrituras.	Área Financiera	Se solicita al Especialista del Servicio al cliente que inicie el trámite de elaboración de escrituras, una vez se encuentre cancelado el valor total del bien.	Tesorero
18	Emitir informe de ingresos y cartera vencida del sistema Venture.	Área Financiera	Se emiten un informe de los ingresos de los proyectos y se determina el saldo de la cartera vencida en Venture.	Jefe Financiero
19	Elabora informes de cartera por cobrar.	Área Comercial	Se revisa cuentas por cobrar y se realiza un informe con responsables y montos	Especialista de Cobranzas
20	Enviar informes de cartera por cobrar a Jefe Comercial.	Área Comercial	Se revisa que el informe no contenga errores y se lo envía al Jefe Comercial.	Especialista de Cobranzas
21	Emitir observaciones al informe de cartera por cobrar.	Área Comercial	Se revisa el informe y si es necesario se emiten las observaciones necesarias.	Jefe Comercial y MKT
22	Enviar a informe de cartera por cobrar y observaciones a Gerente General.	Área Comercial	Se envía a Gerencia General el informe y las observaciones emitidas para la toma de decisiones.	Jefe Comercial y MKT
23	Realizar Directrices para planteamientos de Juicios por Incobrabilidad.	Gerencia General	Verificar casa caso de las personas morosas, los montos y elaborar el planteamiento de juicios por incobrabilidad.	Gerente General
24	Efectuar Cobros de Cartera de Forma Legal.	Área Legal	Realizar el cobro de la cartera vencida por medio de juicios con ayuda del asesor legal.	Asesor Legal

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-004-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN.**

**( INMO-OPT3 )**


**PROCESO: Servicio al Cliente.**

**( INMO-OPT3-004 )**

**SUBPROCESO: Quejas y Reclamos.**

**( INMO-OPT3-004-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar queja del Cliente.	Área Comercial	Revisar la queja y determinar si el cliente tiene razón o si la queja no amerita a tomar acciones.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
2	Registrar queja en la base de datos.	Área Comercial	Registrar la queja en la base de datos para su posterior control.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
3	Reportar queja a Jefe comercial.	Área Comercial	Enviar formulario de queja del departamento técnico, legal, o comercial al Jefe Comercial para análisis.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
4	Elaborar informe de la queja o reclamo.	Área Comercial	Elaborar un informe detallado acerca de la queja o reclamo, debe contener daño, el área y responsable.	Jefe de Comercialización.
5	Canalizar la queja al área respectiva.	Gerencia General	Una vez que se revisa el informe se direcciona la queja al área responsable.	Gerente General.
6	Analizar la queja.	Áreas de la Empresa	Receptar el informe y analizar el informe detallado de la queja.	Jefe de Área.
7	Determinar posible solución con presupuesto.	Áreas de la Empresa	Determinar una posible solución junto con el responsable de ocasionar la queja analizando el daño y teniendo en cuenta el presupuesto desigando.	Jefe de Área.
8	Solucionar el inconveniente.	Áreas de la Empresa	Solucionar el inconveniente, garantizando así la conformidad del cliente.	Jefe de Área.
9	Dar seguimiento a la queja.	Área Comercial	Una vez que se llegue a un acuerdo se debe dar seguimiento al estado de la queja.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
10	Notificar al cliente.	Área Comercial	Se notifica al cliente el estado de la queja, en que área se encuentra el trámite y la fecha si esta totalmente solucionada.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
11	Registrar fecha de cierre de queja.	Área Comercial	Una vez solucionado el inconveniente se registra en la base de datos el día del cierre de la queja.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
12	Efectuar informe mensual de quejas.	Área Comercial	Elaborar un informe mensual de quejas y reclamos cerrados o pendientes que contengan áreas y personas responsables, la solución de la queja, y el presupuesto utilizado.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
13	Elaborar Planes de Acción.	Área Comercial	Una vez analizado el informe de quejas mensual, se elabora planes de acción para solucionar problemas y así reducir el número de incidentes.	Jefe de Comercialización.
14	Enviar Planes de Acción.	Área Comercial	Se revisa el plan de acción y una vez que este correcto se envía los planes de acción a Gerencia General.	Jefe de Comercialización.
15	Aprobar Planes de Acción.	Gerencia General	Una vez revisado los planes de acción se aprueban los mismos.	Gerente General.
16	Efectuar seguimiento de Planes de acción.	Área Comercial	Se implementa los planes de acción aprobados en cada área y se realiza un seguimiento y control de los mismos.	Especialista Comercial y de Servicio al cliente.
17	Realizar directrices para mejorar la atención y servicio.	Área Comercial	Por medio de estos planes de acción el jefe de área realiza directrices para mejorar la atención y el servicio de todas las áreas de la empresa en especial las que se relacionen directamente con los clientes.	Jefe de Comercialización.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT3-004-002
		Pág.1 de 1

**MACROPROCESO: COMERCIALIZACIÓN.**

**( INMO-OPT3 )**


**PROCESO: Servicio al Cliente.**

**( INMO-OPT3-004 )**

**SUBPROCESO: Seguimiento a Trámites de Escritura.**

**( INMO-OPT3-004-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar informe de depósitos y requisitos para la elaboración de escrituras.	Área Financiera	Revisar informe de los depósitos por los proyectos inmobiliarios y los requisitos para iniciar el trámite de escrituras.	Jefe Financiero
2	Realizar memorándum con requisitos habilitantes para elaboración de escritura.	Área Comercial	Se elabora el memorándum con los requisitos habilitantes que necesita el asesor legal para iniciar el trámite de escrituras.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.
3	Tramitar elaboración de Escrituras Públicas.	Área Legal	Realizar las actividades necesarias para la elaboración de escrituras públicas.	Asesor Legal
4	Efectuar seguimiento del estado de la Escritura Pública.	Área Comercial	Brindar seguimiento al trámite de escrituras públicas, definir el estado de las mismas e informar al cliente.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.
5	Receptar informe de liquidación de gastos y Escrituras públicas.	Área Comercial	Una vez este terminado el trámite de la Escritura pública se recepta y se envía a área comercial un informe de todos los gastos liquidados en la elaboración de la misma.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.
6	Elaborar Memorándum para reposición de Gastos de Asesoría Legal.	Área Comercial	El especialista comercial y de servicio al cliente elabora un memorándum para que el departamento financiero realice la reposición de los gastos invertidos en la elaboración de escrituras públicas y registros de la propiedad.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.
7	Autorizar reposición de Gastos Legales.	Área Financiera	El jefe financiero revisa el informe y el memorándum y autoriza la reposición de los gastos	Jefe Financiero
8	Elaborar Pagos.	Área Financiera	Se realiza la reposición de los gastos por medio de una transferencia bancaria un cheque.	Asistente Contable
9	Convocar al cliente entrega-recepción del bien inmueble	Área Comercial	Se comunica con el cliente para realizar las transacciones de entrega, recepción del bien inmueble con la documentación necesaria.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.
10	Entregar escritura pública y certificado de registro de la propiedad in situ.	Área Comercial	Se entrega al cliente la escritura pública y el certificado de registro de la propiedad in situ, es decir en el bien inmueble.	Especialista Comercial y Servicio al Cliente.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT4-001-001
	1 Pág. de 1	

**MACROPROCESO: SERVICIOS.**

**( INMO-OPT4 )**


**PROCESO: Avalúos.**

**( INMO-OPT4-001 )**

**SUBPROCESO: Autorización del Ávaluo.**

**( INMO-OPT4-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar los datos del Afiliado	Área Administrativa	Receptar la ficha de solicitud de los afiliados solicitando orden de ávaluos, y se revisa toda la información que este completa y sea verídica.	Asistente de Gerencia
2	Elaborar informe para el Visto bueno de Sujeto de Crédito.	Área Técnica	Elaborar informe indicando aceptación de el visto bueno del sujeto de crédito.	Avaluador Técnico
3	Enviar Informe a ISSFA.	Área Técnica	Se realiza un informe del sujeto de crédito y se envía al Directorio del ISSFA para posteriores análisis y aprobación.	Avaluador Técnico
4	Aprobar Avalúo.	ISSFA	El Directorio del ISSFA se encarga en analizar la información del cliente y aprueba o rechaza el ávaluo.	Directorio del ISSFA
5	Informar a cliente la por qué no fue aprobado.	Área Administrativa	Si rechaza el ávaluo, envía a gerente General y el se encarga de sumillar y enviar informe al asistente de gerencia que es el encargado en informar al cliente el motivo del rechazo.	Asistente de Gerencia
6	Enviar el visto bueno del avalúo.	ISSFA	Si se acepta envía a Gerencia el informe de visto bueno y la orden de autorización del ávaluo.	Departamento de Crédito del ISSFA
7	Programar cita de inspecciones para avalúo.	Área Técnica	El Avaluador Técnico realiza un cronograma dependiendo la fecha de ingreso de los pedidos de ávaluos y programa citas.	Avaluador Técnico
8	Contactar a los clientes según cronograma.	Área Técnica	El avaluador técnico es encargado de contactar a los clientes, indicarles la fecha y hora de la inspección y realizar modificaciones si el cliente no tiene disponibilidad de tiempo el día programado.	Avaluador Técnico

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT4-001-002
	1 Pág. de 1	

**MACROPROCESO: SERVICIOS.**

**( INMO-OPT4 )**


**PROCESO: Avalúos.**

**( INMO-OPT4-002 )**

**SUBPROCESO: Inspección del Bien Inmueble.**

**( INMO-OPT4-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar Citas para inspecciones.	Área Técnica	Revisar las citas para las inspecciones de los bienes inmuebles y sobre todo solicitar y brindar puntualidad en las mismas.	Avaluador Técnico
2	Realizar inspección del bien inmueble sobre la base matriz técnica.	Área Técnica	Realizar la inspección del bien inmueble sobre la base matriz técnica para la compra de vivienda, terreno, construcción, y avances de obra.	Avaluador Técnico
3	Enviar Informe Técnico de Avalúos y Orden de Pago.	Área Técnica	Enviar el informe técnico del bien inmueble y la orden de pago al asistente de Gerencia.	Avaluador Técnico
4	Entregar a cliente orden de pago.	Área Administrativa	El asistente de gerencia se contacta y cita al cliente, y le solicita que realice la cancelación del ávaluo con la orden de pago correspondiente.	Asistente de Gerencia
5	Receptar Pago.	Área Financiera	El cliente se acerca a tesorería y realiza el pago pertinente.	Tesorero
6	Enviar factura y comprobante de pago.	Área Financiera	El tesorero una vez receiptado el pago entrega al cliente factura, y emite comprobante de pago con copia para cliente y para contabilidad.	Tesorero
7	Archivar comprobante de pago.	Área Administrativa	La asistente de gerencia se encarga de archivar la orden de pago entregada por el cliente.	Asistente de Gerencia
8	Entregar a cliente factura e Informe Técnico de Avalúos.	Área Administrativa	Y una vez archivada la orden de pago procede a entregar al cliente la factura junto con el informe técnico del bien inmueble.	Asistente de Gerencia

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Reclutamiento y Selección de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar la requisición de personal	Área administrativa	Revisar la requisición de personal y analizar el perfil del cargo, remuneración, nivel jerárquico	Jefe Administrativo
2	Enviar la requisición de personal a Gerente General	Área administrativa	Para que la requisición sea revisada y aprobada	Jefe Administrativo
3	Revisar requisición de personal	Gerencia General	Confirmando e la requisición sea necesaria y que se está buscando el perfil adecuado	Gerente General
4	Sumillar la requisición de personal	Gerencia General	Si la requisición es autorizada, sumilla la requisición	Gerente General
5	Indicar que inicia el reclutamiento interno/externo a Especialista de T.H.	Área administrativa	Iniciar oficialmente el reclutamiento	Jefe Administrativo
6	Verificar posibles candidatos internos y su historia laboral	Área administrativa	Verificar experiencia, formación, desempeño en el trabajo	Especialista de Talento Humano
7	Publicar aviso de reclutamiento de personal	Área administrativa	Mediante los diferentes medios conocidos	Especialista de Talento Humano
8	Recolectar hojas de candidatos según el perfil requerido	Área administrativa	Recibiendo los CV de los postulantes uq cumplan con el perfil requerido	Especialista de Talento Humano
9	Llamar candidatos para la entrevista inicial	Área administrativa	Los candidatos que cumplen mayormente con los requerimientos	Especialista de Talento Humano
10	Realizar pruebas técnicas y psicológicas	Área administrativa	Pruebas que se realizaran para evaluar los conocimientos técnicos y el perfil psicologico del	Especialista de Talento Humano
11	Calificar pruebas psicológicas	Área administrativa	Acorde con los parámetros dados por el área solicitante del nuevo colaborador	Especialista de Talento Humano
12	Enviar al área responsable la prueba técnica	Área administrativa	Para que evalúe los conocimientos técnicos del candidato	Especialista de Talento Humano
13	Seleccionar la terna finalista	Área administrativa	Escoger los candidatos que hayan obtenido las mejores calificaciones	Especialista de Talento Humano
14	Realizar entrevista final	Área administrativa	La entrevista final ayuda a tomar una decisión sobre quién será el nuevo vecino	Jefe Administrativo
15	Seleccionar al nuevo colaborador	Área administrativa	Selecciona el candidato que más se apegue al perfil	Jefe Administrativo
16	Elaborar un informe del proceso de selección	Área administrativa	Elaborar un informe del proceso de selección, detallando el puntaje obtenido por los participantes.	Jefe Administrativo
17	Enviar a Gerente General el informe de proceso de selección	Área administrativa	Enciar informe a Gerente General con las mejores opciones de contratación.	Jefe Administrativo
18	Sumillar y autorizar la contratación	Gerencia General	Revisar y autorizar la contratación	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Inducción**

**(INMO-APY1-001-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Generar Agenda de Inducción	Área Administrativa	Definiendo el contenido y cronograma para la inducción	Especialista de T.H.
2	Definir el facilitador por cada área encargado de la inducción	Área Administrativa	Los colaboradores deben ser designados acorde al cargo a ocuparse	Especialista de T.H.
3	Desarrollar el material de inducción	Área responsable	Material desarrollado conforme a las necesidades del cargo a ocuparse	Facilitador de área
4	Entregar material a Especialista de T. H. para el registro	Área responsable	Material entregado al Especialista de T. H. para ser adjuntado al material para la inducción	Facilitador de área
5	Incluir material en la agenda de inducción	Área Administrativa	Material realizado previamente por el área responsable	Especialista de T.H.
6	Ejecutar la inducción de acuerdo a la agenda establecida	Área Administrativa	Agenda establecida previamente por el Especialista de T.H.	Especialista de T.H.
7	Realizar recorrido y presentación del nuevo colaborador por todas las áreas	Área Administrativa	Recorrido realizado para que todo el personal conozca al nuevo colaborador	Especialista de T.H.
8	Presentar al colaborador en su área para que inicie la inducción.	Área Administrativa	Para la realización de la inducción específica del área en la cual el nuevo colaborador estará	Especialista de T.H.
9	Archivar los documentos en el file del colaborador	Área Administrativa	Para constancia de las actividades realizadas, se archivan todos los documentos en el file del colaborador	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-003
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**

**PROCESO: Gestión de Talento Humano**


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Contratación**

**(INMO-APY1-001-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Informar beneficios y reglamentación internas al nuevo colaborador	Área Administrativa	Beneficios que contará el colaborador como alimentación y seguro, además de los beneficios de ley	Especialista de T.H.
2	Afiliar al colaborador ingresando al portal web del IESS	Área Administrativa	Afiliación inmediata del colaborador por ley en el IESS	Especialista de T.H.
3	Imprimir el documento de afiliación y adjuntar al file del colaborador	Área Administrativa	Adjuntar la documentación de afiliación y adjuntar al file para constancia	Especialista de T.H.
4	Verificar la documentación para la elaboración del contrato	Área Administrativa	La documentación requerida por la legislación y el manual interno	Especialista de T.H.
5	Solicitar al nuevo colaborador los documentos correctos	Todas las áreas	En el caso de que faltara o existiera algún inconveniente con algún documento	Colaborador
6	Entregar al Especialista de T.H. los documentos solicitados	Área Administrativa	Entregar los documentos requeridos, los cuales presentaron inconvenientes con anterioridad	Especialista de T.H.
7	Realizar el contrato de trabajo	Área Administrativa	Contrato de trabajo, con las cláusulas necesarias y acorde al acuerdo de contratación acorde a la ley	Especialista de T.H.
8	Ingresar al portal web del MRL para la revisión del contrato	Área Administrativa	Ingreso del contrato en el portal del MRL para su revisión como primer paso para la legalización del mismo	Especialista de T.H.
9	Revisar la respuesta del MRL y fecha de revisión de documentos	Área Administrativa	MRL mediante su respuesta indica si es necesaria la corrección del contrario, además de la fecha para la presentación física de la documentación	Especialista de T.H.
10	Realizar las correcciones sugeridas en contrato	Área Administrativa	Si el MRL indicó que se deben realizar correcciones, se debe corregir las mismas para poder presentar la documentación física	Especialista de T.H.
11	Subir al portal del MRL contrato corregido	Área Administrativa	Ingreso en el portal del MRL, nuevamente del contrato vía el portal web	Especialista de T.H.
12	Revisar la fecha para presentación y legalización del contrato	Área Administrativa	Turno en el cual indica fecha y hora para la presentación de la documentación	Especialista de T.H.
13	Imprimir 3 copias del contrato y extracto	Área Administrativa	Impresión tanto del contrato como del extracto para proceder a las firmas	Especialista de T.H.
14	Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al colaborador	Área Administrativa	Se debe entregar al colaborador para que lo revise y lo firme para la legalización del mismo	Especialista de T.H.
15	Firmar el contrato (3 copias)	Todas las áreas	Colaborador nuevo debe firmar los contratos y extractos para proceder a la legalización	Colaborador
16	Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al Gerente General	Área Administrativa	Se debe entregar también la documentación al Gerente General para la legalización	Especialista de T.H.
17	Firmar el contrato (3 copias)	Gerencia General	Gerente General como representante legal de la empresa debe firmar los contratos para darles validez	Gerente General
18	Enviar los documentos y extractos al MRL	Área Administrativa	Puede ir mismo Especialista de T.H. o un chofer o mensajero, al MRL para la presentación del físico de la documentación según el turno asignado	Especialista de T.H.
19	Adjuntar contrato y extracto al file del colaborador	Área Administrativa	Para constancia de lo realizado se archiva toda la documentación	Especialista de T.H.



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMO SOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-004
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Gestión de Nómina**

**(INMO-APY1-001-004)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Generar los documentos para descuentos del IESS	Área administrativa	Basado en la historia laboral del IESS, planillas, hipotecarios, quirografarios	Especialista de Talento Humano
2	Descargar Reporte de Control de Asistencia	Área administrativa	Reporte de Control de Asistencia descargado del sistema de asistencia Biométrico	Especialista de Talento Humano
3	Ingresar la información en el Sistema Adam	Área administrativa	Ingresar el reporte del Biométrico	Especialista de Talento Humano
4	Generar transacciones de ingresos y descuentos	Área administrativa	Transacciones registradas en el sistema Adam	Especialista de Talento Humano
5	Revisar las transacciones de ingresos y descuentos	Área administrativa	Informe obtenido del Sistema Adam	Especialista de Talento Humano
6	Verificar documentos de respaldo y reportes	Área administrativa	En el caso de que existan transacciones incorrectas	Especialista de Talento Humano
7	Cruzar las cuentas del rol de pagos	Área administrativa	Cruce de la información obtenida del Sistema Adam con las cuentas del rol de pagos	Especialista de Talento Humano
8	Migrar información de las cuentas del Rol de pagos al Sistema Venture	Área administrativa	Pasar la información desde el Sistema Adam al Venture para el pago de los roles	Especialista de Talento Humano
9	Imprimir los roles del pago	Área administrativa	Impresión de dos roles por colaborador	Especialista de Talento Humano
10	Entregar al colaborador el original	Área administrativa	Para constancia de los valores acreditados y descontados	Especialista de Talento Humano
11	Archivar la copia del rol de pagos	Área administrativa	Para respaldo de los valores acreditados y descontados	Especialista de Talento Humano

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-005
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**


**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Préstamo Ordinario

**(INMO-APY1-001-005)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar el cumplimiento de requisitos según Reglamento Interno	Área Administrativa	Los requisitos principales son que el colaborador haya pasado el período de prueba y que el monto no exceda el 200% del sueldo	Especialista de T.H.
2	Elaborar documentos para préstamo	Área Administrativa	Formatos establecidos para el fin (solicitud de préstamo, tabla de amortización y detalle de ingresos y egresos)	Especialista de T.H.
3	Entregar documentos a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Para la revisión del mismo	Especialista de T.H.
4	Firmar para validar los documentos	Área Administrativa	En caso de que esté de acuerdo procede a la firma	Jefe Administrativo
5	Enviar documentación a Jefe Financiero	Área Administrativa	Documentación enviada para la validación del préstamo	Jefe Administrativo
6	Evaluar financieramente el préstamo	Área Financiera	Acorde al monto y a la disponibilidad de fondos	Jefe Financiero
7	Validar financieramente el préstamo	Área Financiera	En cuanto a monto y tiempo, además de sumillar la solicitud de préstamo	Jefe Financiero
8	Elaborar contrato de préstamo y letra de cambio	Área Administrativa	Con la solicitud de préstamo sumillada, se elabora el contrato de préstamo y letra de cambio	Especialista de T.H.
9	Legalizar el contrato de préstamo	Gerencia General	Gerente General como representante legal de la empresa legaliza los documentos con su firma y sello	Gerente General
10	Registrar el préstamo y los descuentos en el Sistema ADAM	Área Administrativa	Ingresar los valores calculados en la tabla de amortización y detalle de ingresos y egresos	Especialista de T.H.
11	Elaborar transacción para acreditar a la cuenta en Venture	Área Financiera	Ingreso al Sistema Venture de los valores del préstamo	Jefe Financiero
12	Acreditar préstamo a la cuenta del colaborador	Área Financiera	Cuenta en la cual se paga el sueldo mensualmente	Jefe Financiero
13	Archivar documentos en el file del colaborador	Área Administrativa	Para constancia de las actividades realizadas	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-006
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**


**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Anticipo

**(INMO-APY1-001-006)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno	Área Administrativa	Colaborador deber haber pasado el período de prueba, solo se puede otorgar en casos extremos y máx el 40% del salario	Especialista de T.H.
2	Enviar solicitud a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Solicitud de anticipo enviada para la revisión del Jefe Administrativo	Especialista de T.H.
3	Revisar Solicitud de Anticipo	Área Administrativa	Revisar q la solicitud de anticipos sea a correcta	Jefe Administrativo
4	Autorizar solicitud de anticipo	Área Administrativa	Si está correcta la solicitud de anticipo firmarla	Jefe Administrativo
5	Ingresar anticipo en Sistema ADAM	Área Administrativa	Para registrar la realización del Anticipo	Especialista de T.H.
6	Enviar solicitud de anticipo a Contador General	Área Administrativa	Solicitud de anticipo enviada con el ok del Jefe Administrativo	Especialista de T.H.
7	Elaborar transacción para acreditación de cuenta	Área Financiera	Elaborar la transacción en el Venture	Contador General
8	Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador	Área Financiera	Acreditar desde el portal web del banco, a la cuenta del colaborador	Contador General
9	Archivar el rol correspondiente	Área Administrativa	Para respaldo del proceso realizado.	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMO-SOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-007
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Desvinculación por renuncia voluntaria**

**(INMO-APY1-001-007)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Coordinar fecha de salida del colaborador	Área Administrativa	Información registrada en la hoja de salida	Jefe Administrativo
2	Recopilar información referente a ingresos y descuentos	Área Administrativa	Para cálculo de la preliquidación	Especialista de T.H.
3	Realizar cálculos de liquidación en el MRL	Área Administrativa	Cálculos realizados en el portal web del MRL	Especialista de T.H.
4	Realizar Acta de Finiquito	Área Administrativa	Acta realizada por los cálculos de liquidación realizados en el portal web del MRL	Especialista de T.H.
5	Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Para la revisión de la liquidación de haberes	Especialista de T.H.
6	Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	Área Administrativa	Revisión del Acta de Finiquito	Jefe Administrativo
7	Sumillar el Acta de finiquito	Área Administrativa	Una vez aprobada el Acta de Finiquito sumillarla	Jefe Administrativo
8	Revisar Acta de Finiquito	Gerencia General	Revisión del Acta de Finiquito	Gerente General
9	Firmar el Acta de Finiquito	Gerencia General	Una vez aprobada el Acta de Finiquito sumillarla	Gerente General
10	Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	Gerencia General	Acta de Finiquito enviada a Jefe Administrativo	Gerente General
11	Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	Área Administrativa	Acta de Finiquito enviada a Especialista de T.H.	Jefe Administrativo
12	Realizar Orden de Pago por Finiquito	Área Administrativa	Orden de Pago realizada para enviarla al Financiero y adjuntarla con el acta de finiquito	Especialista de T.H.
13	Entregar la Orden de pago a Tesorero	Área Administrativa	Orden de Pago entregada al Tesorero	Especialista de T.H.
14	Elaborar cheque certificado	Área Financiera	Cheque certificado impreso con el valor de la liquidación	Tesorero
15	Revisar cheque	Gerencia General	Cheque revisado para que no haya inconvenientes	Gerente General
16	Firmar el cheque certificado	Gerencia General	Una vez aprobado el cheque firmarlo	Gerente General
17	Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	Gerencia General	Cheque entregado a Especialista de T.H. para que realice la entrega del mismo	Gerente General
18	Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	Área Administrativa	Turno obtenido para la legalización de los documentos	Especialista de T.H.
19	Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	Área Administrativa	Reunir en un file con todos los documentos requeridos	Especialista de T.H.
20	Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	Área Administrativa	Para evitar problemas realizar el aviso de salida en el portal web del IESS	Especialista de T.H.
21	Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	Área Administrativa	Sistema Venture con valores actualizados	Especialista de T.H.
22	Archivar los documentos en el file del colaborador	Área Administrativa	Documentos archivados para respaldo de la empresa	Especialista de T.H.
23	Entregar los documentos en el MRL	Área Administrativa	Entrega de documentos para la legalización según el turno indicado	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-008
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Desvinculación por despido intempestivo**

**(INMO-APY1-001-008)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar Memo de despido intempestivo	Área Administrativa	Información registrada en la hoja de salida	Jefe Administrativo
2	Recopilar información referente a ingresos y descuentos	Área Administrativa	Para cálculo de la preliquidación	Especialista de T.H.
3	Realizar cálculos de liquidación en el MRL	Área Administrativa	Cálculos realizados en el portal web del MRL	Especialista de T.H.
4	Realizar Acta de Finiquito	Área Administrativa	Acta realizada con los cálculos de liquidación realizados en el portal web del MRL	Especialista de T.H.
5	Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Para la revisión de la liquidación de haberes	Especialista de T.H.
6	Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	Área Administrativa	Revisión del Acta de Finiquito	Jefe Administrativo
7	Sumillar el Acta de finiquito	Área Administrativa	Una vez aprobada el Acta de Finiquito sumillarla	Jefe Administrativo
8	Revisar Acta de Finiquito	Gerencia General	Revisión del Acta de Finiquito	Gerente General
9	Firmar el Acta de Finiquito	Gerencia General	Una vez aprobada el Acta de Finiquito sumillarla	Gerente General
10	Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	Gerencia General	Acta de Finiquito enviada a Jefe Administrativo	Gerente General
11	Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	Área Administrativa	Acta de Finiquito enviada a Especialista de T.H.	Jefe Administrativo
12	Realizar Orden de Pago por Finiquito	Área Administrativa	Orden de Pago realizada para enviarla al Financiero y adjuntarla con el acta de finiquito	Especialista de T.H.
13	Entregar la Orden de pago a Tesorero	Área Administrativa	Orden de Pago entregada al Tesorero	Especialista de T.H.
14	Elaborar cheque certificado	Área Financiera	Cheque certificado impreso con el valor de la liquidación	Tesorero
15	Revisar cheque	Gerencia General	Cheque revisado para que no haya inconvenientes	Gerente General
16	Firmar el cheque certificado	Gerencia General	Una vez aprobado el cheque firmarlo	Gerente General
17	Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	Gerencia General	Cheque entregado a Especialista de T.H. para que realice la entrega del mismo	Gerente General
18	Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	Área Administrativa	Turno obtenido para la legalización de los documentos	Especialista de T.H.
19	Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	Área Administrativa	Reunir en un file con todos los documentos requeridos	Especialista de T.H.
20	Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	Área Administrativa	Para evitar problemas realizar el aviso de salida en el portal web del IESS	Especialista de T.H.
21	Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	Área Administrativa	Sistema Venture con valores actualizados	Especialista de T.H.
22	Archivar los documentos en el file del colaborador	Área Administrativa	Documentos archivados para respaldo de la empresa	Especialista de T.H.
23	Entregar los documentos en el MRL	Área Administrativa	Entrega de documentos para la legalización según el turno indicado	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-001-009
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**


**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Evaluación de desempeño

**(INMO-APY1-001-009)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elaborar las pruebas de evaluación	Área Administrativa	Jefe Administrativo diseña las pruebas, para evaluar el desempeño del personal	Jefe Administrativo
2	Comunicar a los colaboradores la fecha de realización de la evaluación	Área Administrativa	Vía mail, se comunica a los colaboradores para que organicen su agenda y rindan las evaluaciones	Especialista de T.H.
3	Enviar vía mail las evaluaciones a los colaboradores	Área Administrativa	Vía mail, son enviadas las evaluaciones para que los colaboradores puedan rendirlas	Especialista de T.H.
4	Recolectar las evaluaciones de los colaboradores	Área Administrativa	Una vez finalizadas las evaluaciones, el Especialista de T. H. es el encargado de recolectar las evaluaciones	Especialista de T.H.
5	Enviar las evaluaciones a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Las evaluaciones recolectadas son enviadas al Jefe Administrativo para su calificación	Especialista de T.H.
6	Revisar la evaluación con el evaluado y el evaluador	Área Administrativa	Para validar la información recibida de las evaluaciones, se las revisa conjuntamente entre el evaluado (colaborador) y el evaluador (jefe inmediato)	Jefe Administrativo
7	Solicitar la firma de conformidad e inconformidad del proceso	Área Administrativa	Para respaldo de las evaluaciones, solicitar la firma de evaluado y evaluador	Especialista de T.H.
8	Elaborar informe de Evaluaciones de desempeño	Área Administrativa	Informe de desempeño, del resultado de las evaluaciones	Jefe Administrativo
9	Conversar con la Gerencia de Área del colaborador sobre la calificación	Área Administrativa	Para tomar acciones correctivas e incentivos, se coordina con la Jefatura de Área	Jefe Administrativo
10	Enviar un informe de las Evaluaciones de desempeño a Gerencia General	Área Administrativa	Para informar al Gerente General, se envía el informe del resultado de las evaluaciones de desempeño conjuntamente con las acciones a tomar respecto a las mismas	Jefe Administrativo

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-002-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**


**PROCESO:** Gestión de Logística

**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Calificación y Evaluación de Proveedores

**(INMO-APY1-002-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir parámetros para la calificación de proveedores con el área involucrada	Área Administrativa	Parámetros definidos por el área respectiva a cargo del proyecto	Especialista de Logística
2	Llamar a convocatoria de calificación de proveedores	Área Administrativa	Convocatoria realizada en medios de comunicación escrita	Especialista de Logística
3	Consolidar los files de los proveedores	Área Administrativa	Reunir los files de los proveedores para la calificación	Especialista de Logística
4	Revisar el cumplimiento de requisitos de calificación	Área Administrativa	Check list de los documentos presentados por los proveedores para la calificación	Especialista de Logística
5	Elaborar un Listado de Precalificación de Proveedores	Área Administrativa	Listado en el cual contienen los proveedores calificados por el Especialista de logística, pendiente la regularización	Especialista de Logística
6	Enviar Listado de Precalificación de Proveedores a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Listado de precalificación de proveedores enviado a Jefe Administrativo para su validación	Especialista de Logística
7	Analizar el Listado de Precalificación de Proveedores	Área Administrativa	Listado de Precalificación revisado acorde a los requerimientos de las áreas respectivas	Jefe Administrativo
8	Registrar al proveedor dentro del sistema Venture	Área Administrativa	Registro de proveedores calificados en Venture, los cuales han sido aprobados por el Jefe Administrativo	Jefe Administrativo

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-002-002
		Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**


**PROCESO:** Gestión de Logística

**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Adquisiciones

**(INMO-APY1-002-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar Nota de Pedido	Área Administrativa	Nota de Pedido, recibido conjuntamente con los documentos habilitante, que justifique la adquisición	Jefe Administrativo
2	Solicitar al área correspondiente, los documentos de respaldo de la nota de pedido	Área Administrativa	Si la Nota de Pedido es rechazada, se deberá devolver la nota al área responsable.	Jefe Administrativo
3	Verificar los proveedores en la base de datos	Área Administrativa	Si la Nota de Pedido es aceptada verificar que el proveedor se encuentre registrado en el Sistema Venture	Especialista de Logística
4	Solicitar vía mail las cotizaciones a los proveedores	Área Administrativa	A los proveedores registrados en el Sistema Venture solicitar vía mail las cotizaciones	Especialista de Logística
5	Realizar la compra de acuerdo a la cotización escogida	Área Administrativa	Para valores menores a \$3000 dólares	Especialista de Logística
6	Realizar Nota de ingreso	Área Administrativa	Una vez recibidos el pedido y la factura realizar la nota de ingreso	Especialista de Logística
7	Entregar factura al Área Financiera	Área Administrativa	Para su respectivo registro y pago es entregada la factura al área financiera	Especialista de Logística
8	Realizar cuadro comparativo de las cotizaciones	Área Administrativa	Para valores superiores a \$3000 e inferiores de \$10000	Especialista de Logística
9	Revisar cuadro comparativo de cotizaciones	Área Administrativa	Cuadro realizado en base a las cotizaciones recibidas	Jefe Administrativo
10	Seleccionar de la base de datos al proveedor para realizar la compra	Área Administrativa	Proveedor seleccionado conforme a los requerimientos del área responsable y conveniencia de la empresa	Jefe Administrativo
11	Realizar el Contrato Proveedor	Área Administrativa	Proveedor seleccionado por el Jefe Administrativo y contrato realizado acorde a la cotización recibida	Especialista de Logística
12	Enviar contrato al Jefe Administrativo para su legalización	Área Administrativa	Contrato enviado a Jefe Administrativo para la respectiva firma	Especialista de Logística
13	Legalizar el Contrato Proveedor	Área Administrativa	Jefe Administrativo sumilla y firma el contrato para darle validez	Jefe Administrativo
14	Enviar factura al Área Financiera y pedido a Especialista de Bodega	Área Administrativa	Para su respectivo registro y pago es entregada la factura al área financiera	Especialista de Logística
15	Preparar Lista de Proveedores	Área Administrativa	Lista de proveedores extraída del Sistema Venture previamente registrados	Especialista de Logística
16	Elaborar términos de referencia	Área Administrativa	Terminos de referencia elaborados acorde a los requerimientos del área responsable	Especialista de Logística

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY1-002-002
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**


**PROCESO: Gestión de Logística**


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO: Adquisiciones**

**(INMO-APY1-002-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
17	Enviar Lista de Proveedores y términos de referencia a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Lista de proveedores y términos enviados para su revisión	Especialista de Logística
18	Convocar vía mail al Comité Interno de Adquisiciones	Área Administrativa	Comité Interno de Adquisiciones conformado por: Gerente General, Jefe Administrativo, Jefe Técnico, Jefe Financiero y Especialista de Logística	Jefe Administrativo
19	Revisar Términos de Referencia	Área Administrativa, Financiera y	Términos de referencia elaborados acorde a los requerimientos del área responsable	Comité Interno de Adquisiciones
20	Aprobar los Términos de Referencia	Área Administrativa, Financiera y Técnica	Si los términos de referencia, son correctos	Comité Interno de Adquisiciones
21	Enviar Términos de Referencia a los proveedores seleccionados	Área Administrativa	Los términos de referencia, son las especificaciones de los insumos necesarios	Especialista de Logística
22	Convocar al Comité Interno de Adquisiciones para apertura de sobres	Área Administrativa	Convocación realizada vía mail al Comité de Adquisiciones	Especialista de Logística
23	Designar Comisión Técnica Económica	Área Administrativa, Financiera y Técnica	Comisión Técnica Económica será designada, la cual será conformada por miembros del área técnica y financiera	Comité Interno de Adquisiciones
24	Elaborar informe Técnico Económico	Área Administrativa, Financiera y Técnica	Informe Técnico Económico elaborado en base a las ofertas de los proveedores	Comisión Técnica Económica
25	Efectuar la adjudicación del contrato	Área Administrativa, Financiera y Técnica	Mediante un acta de Adjudicación a favor del proveedor seleccionado	Comité Interno de Adquisiciones
26	Elaborar Orden de Compra y Contrato	Área Administrativa	De acuerdo a las ofertas entregadas por el proveedor durante el concurso	Especialista de Logística
27	Enviar a Área Financiera garantías y documentos habilitantes	Área Administrativa	Documentos habilitantes como guías de remisión y planillas de avance de obra	Especialista de Logística
28	Enviar factura a Área Financiera	Área Administrativa	Factura enviada al área financiera para su respectivo registro y pago	Especialista de Logística
29	Elaborar Acta de Entrega Recepción	Área Administrativa	Acta Entrega Recepción elaborada para formalizar la entrega del pedido	Especialista de Logística
30	Entregar Pedido a Especialista de Bodega	Área Administrativa	Pedido y Acta Entrega Recepción entregadas al Especialista de Bodega del proyecto, recibir el Acta Entrega Recepción firmada	Especialista de Logística
31	Ingresar a Venture el pedido	Área Administrativa	Para llevar el inventario de insumos y activos fijos.	Especialista de Bodega


 <b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>				
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Código: INMO-APY1-002-003	
Pág. 1 de 1				
<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>			<b>(INMO-APY1)</b>	
<b>PROCESO: Gestión de Logística</b>			<b>(INMO-APY1-002)</b>	
<b>SUBPROCESO: Gestión de Inventarios</b>			<b>(INMO-APY1-002-003)</b>	
No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar informe de Inventario de Venture y documentación	Área Administrativa	Informe bajado del Sistema Ventures	Especialista de Bodega
2	Realizar la verificación física de inventarios	Área Administrativa	Realizando el cruce entre el registro de Venture Vs la verificación física	Especialista de Bodega
3	Realizar Reporte de inventario actualizado por proyecto	Área Administrativa	Reporte de Inventario, debe ser realizado por proyecto	Especialista de Bodega
4	Elaborar Actas de Constatación	Área Administrativa	Para formalizar la verificación física de inventarios	Especialista de Bodega
5	Enviar Actas de Constatación a Jefe Administrativo	Área Administrativa	Actas de Constatación por proyecto enviadas a Jefe Administrativo para su respectiva revisión	Especialista de Bodega
6	Revisar Actas de Constatación	Área Administrativa	Actas de Constatación revisadas y análisis de las mismas	Jefe Administrativo
7	Solicitar la justificación de ítems inconformes a Especialista de Bodega	Área Administrativa	Si las actas de Constatación presentan inconformidades	Jefe Administrativo
8	Sumillar Actas de Constatación	Área Administrativa	Cuando se encuentren las Actas de Constatación respectivamente revisadas y conformes	Jefe Administrativo
9	Ejecutar la baja de inventarios	Área Administrativa	Conforme al informe de baja de inventarios incluidas en las Actas de Constatación	Jefe Administrativo
10	Realizar actualización en el módulo de inventarios del Venture	Área Administrativa	Acorde al cruce con la verificación física de inventarios y las actas de constatación e informes de baja de inventarios aprobados	Especialista de Bodega

 <b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		Código: INMO-APY1-002-004
Pág. 1 de 1		

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa****(INMO-APY1)****PROCESO: Gestión de Logística****(INMO-APY1-002)****SUBPROCESO: Administración de Seguros****(INMO-APY1-002-004)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Notificar del Siniestro al Broker	Área Administrativa	Notificación vía mail y telefónica	Especialista de Logística
2	Recopilar la información para la cobertura	Área Administrativa	Información como facturas, cotizaciones	Especialista de Logística
3	Realizar seguimiento de la indemnización	Área Administrativa	Mediante mails, llamadas telefónicas, oficios	Especialista de Logística
4	Recibir la liquidación o respuesta de negación del siniestro	Área Administrativa	Respuesta dada por el broker respecto al siniestro	Jefe Administrativo
5	Autorizar a Especialista de Logística dar de baja los inventarios o activos en Venture	Área Administrativa	Autorización para dar la baja de los inventarios en el modulo inventarios de Venture	Jefe Administrativo
6	Efectuar la baja de inventarios o activos	Área Administrativa	Baja de los inventarios en el modulo inventarios de Venture	Especialista de Logística
7	Enviar reporte actualizado a seguros	Área Administrativa	Reporte actualizado de estado de activos fijos e inventarios asegurados	Especialista de Logística
8	Mantener registros actualizados	Área Administrativa	En el sistema Venture	Especialista de Logística



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-001-001
	Pág. 1 de 2	

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Contable**

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO: Gestión de Proveedores**

**(INMO-APY2-001-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Llenar Hoja de Trámite conforme a los documentos recibidos	Gerencia General	Hoja de Trámite, es un formato de resumen del documento y de acción a tomar	Asistente de Gerencia
2	Sumillar Hoja de Trámite	Gerencia General	Gerente General sumilla la Hoja de Trámite y direcciona a que Área debe ir y que acciones tomar	Gerente General
3	Sumillar el requerimiento	Área Financiera	Hoja de Tramite sumillada	Jefe Financiero
4	Revisar la documentación de sustento	Área Financiera	Documentos de sustento como las facturas, memos, etc	Contador General
5	Contactar al proveedor indicando los inconvenientes	Área Financiera	En el caso de que existan inconvenientes con las facturas	Contador General
6	Verificar el registro del proveedor en Venture	Área Financiera	Registro buscado por nombre comercial, razón social o RUC	Asistente Contable
7	Solicitar a logística registro de proveedor	Área Financiera	En el caso de que no encuentre al proveedor registrado en el Sistema Venture	Asistente Contable
8	Revisar si se encuentra creado el proveedor en Venture	Área Administrativa	Base de Datos de proveedores de Venture revisada para encontrar al proveedor solicitado	Especialista de Logística
9	Revisar el file de calificación de proveedores	Área Administrativa	File de calificación de proveedores, el cual contiene toda la información de los proveedores calificados	Especialista de Logística
10	Crear el proveedor en Venture	Área Administrativa	Si no está registrado en la Base de Datos de proveedores de Venture, ingresar los datos conforme al file de calificación de proveedores	Especialista de Logística
11	Informar a Asistente Contable como está registrado el proveedor	Área Administrativa	Para el ingreso del proveedor, se informa como se lo creó con que nombres o RUC	Especialista de Logística
12	Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture	Área Financiera	En el módulo Libro Contable de Venture se registran los asientos contables	Asistente Contable
13	Generar los Comprobantes de Retención	Área Financiera	Automáticamente el sistema genera los Comprobantes de Retención posterior al registro en el libro Contable	Sistema Venture
14	Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	Área Financiera	Para el sustento de los registros realizados	Asistente Contable
15	Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture	Área Financiera	Acorde al principio de partida doble	Asistente Contable
16	Escoger el banco con el que se pagará	Área Financiera	Se selecciona con que bancos se va a realizar los pagos conforme a lo acordado con el proveedor	Asistente Contable
17	Seleccionar la forma de pago	Área Financiera	Las formas de pago pueden ser: cheque o transferencia, las cuales fueron acordadas con el proveedor	Asistente Contable
18	Imprimir el Comprobante de Egreso desde Venture	Área Financiera	Comprobante de Egreso registra las transacciones realizadas en el sistema para la realización de los pagos	Tesorero
19	Enviar el file de pago para su revisión	Área Financiera	File de pago contiene: Facturas, Comprobantes de Retención, Registro Contable y Comprobante de Egreso	Tesorero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-001-001
	Pág. 2 de 2	

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Proveedores

**(INMO-APY2-001-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
20	Revisar file de pago	Área Financiera	File de pago revisado, para validarlo	Contador General
21	Devolver File de Pago con observaciones	Área Financiera	En el caso de que se presenten inconsistencias	Contador General
22	Sumillar el File de pago	Área Financiera	Para validar el file de pago	Contador General
23	Sumillar File de pago	Área Financiera	Para autorizar continuar con el proceso	Jefe Financiero
24	Revisar File de Pago	Gerencia General	File de pago revisado, para validarlo	Gerente General
25	Enviar el file de pago con observaciones al área Financiera	Gerencia General	En el caso de que se presenten inconsistencias	Gerente General
26	Disponer las correcciones a realizarse	Área Financiera	Conforme a las indicaciones remitidas por Gerencia	Contador General
27	Autorizar (sumillar) la realización de los pagos	Gerencia General	Si el file de pagos se encuentra correctamente sustentado, sumilla para autorizar los pagos	Gerente General
28	Revisar el tipo de pago	Área Financiera	Los pagos registrados anteriormente según requerimiento del proveedor	Tesorero
29	Realizar transferencia desde portal del banco	Área Financiera	En el caso que sea pago por transferencia	Tesorero
30	Imprimir nota de débito	Área Financiera	Para sustentar la transacción realizada	Tesorero
31	Generar cheque	Área Financiera	En el caso de que el pago sea realizado por cheque, el sistema lo genera automáticamente	Sistema Venture
32	Imprimir cheque	Área Financiera	Impresión del cheque desde el sistema Venture	Tesorero
33	Enviar cheques a Gerencia General	Área Financiera	Cheques enviados a Gerencia para validarlos	Tesorero
34	Firmar los cheques	Gerencia General	Para validarlos con su firma como representante legal de la empresa	Gerente General
35	Enviar cheques firmados a Tesorero	Gerencia General	Para el respectivo pago	Gerente General
36	Adjuntar los documentos al file de pagos	Área Financiera	Para sustento de los pagos realizados	Tesorero
37	Archivar los documentos	Área Financiera	Los cheques se entregan a los proveedores el día de pagos (viernes), el resto de documentos se archivan	Tesorero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-001-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Verificación e Importación del Diario de Nómina

**(INMO-APY2-001-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar ingresos y egresos (descuentos, retenciones, provisiones)	Área Financiera	Información contenida en las Cuentas del Rol de pagos enviada por Asistente de T.H.	Contador General
2	Solicitar a Especialista de Talento Humano el sustento de la Información	Área Financiera	En el caso de que existan dudas en alguna cuenta	Contador General
3	Brindar información y documentos de sustento	Área Administrativa	Entregar documentos de sustentos o informarle vía mail para formalizar la justificación	Especialista de T.H.
4	Autorizar la conciliación de los valores en el libro contable	Área Financiera	Para el registro de las cuentas del rol de pagos	Contador General
5	Realizar la conciliación de los valores en el libro diario de Venture	Área Financiera	Conciliación de las cuentas del rol de pagos en el Sistema Venture	Asistente Contable
6	Revisar la carga contable de roles de pago (diario) y valor a pagar	Área Financiera	Para estar al tanto de los valores a desembolsarse	Contador General
7	Enviar el reporte de valor a pagar al Tesorero	Área Financiera	Para que proceda a pago de los sueldos	Contador General
8	Efectuar transferencia bancarias de nómina	Área Financiera	Por reglamento interno los pagos de sueldo se realizan unicamente en las cuentas de los colaboradores mediante transferencia en el Banco Rumiñahui	Tesorero
9	Archivar y custodiar los recursos contables	Área Administrativa	Para respaldo del pago de sueldos	Especialista de T.H.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-001-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Activos Fijos

**(INMO-APY2-001-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar los valores por depreciación mensual acumulada	Área Financiera	Valores tomados desde el Modulo Inventario de Venture, el cual genera un reporte	Asistente Contable
2	Revisar los saldos mensuales	Área Financiera	Incluido en el reporte generado por Venture	Asistente Contable
3	Realizar conciliación con los valores del diario contable	Área Financiera	Conciliación de los valores del Módulo Inventario vs Libro diario	Asistente Contable
4	Conciliar los valores del Estado Financiero con el resumen de activos fijos	Área Financiera	Conciliación de los valores del Módulo Inventario vs Estados Financieros	Asistente Contable
5	Archivar los registros contables	Área Financiera	Para sustento de las depreciaciones realizadas	Asistente Contable

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-001-004
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Contable**

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO: Generación de Estados Financieros**

**(INMO-APY2-001-004)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Definir las políticas de presentación de estados financieros	Área Financiera	Fechas, formatos, normativa, responsables.	Jefe Financiero
2	Establecer cronogramas para la elaboración de Estados financieros	Área Financiera	Cronograma establecido con el equipo del área	Contador General
3	Solicitar el cierre mensual de los diferentes módulos de Venture	Área Financiera	Solicitud realizada a Tesorero y Asistente Contable	Contador General
4	Efectuar el cierre mensual de los módulos de Venture a cargo de tesorería	Área Financiera	Módulo Bancos, inversiones, flujo de caja	Tesorero
5	Efectuar el cierre de los módulos de Venture dispuestos por Contador General	Área Financiera	Libro diario	Asistente Contable
6	Generar los estados financieros con análisis vertical y horizontal	Área Financiera	Para realizar los respectivos análisis	Contador General
7	Enviar a Jefatura Financiera los Estados Financieros requeridos	Área Financiera	De acuerdo a disposición y políticas dadas	Contador General
8	Revisar consistencia de los Estados Financieros	Área Financiera	Para detectar inconsistencias y realizar los respectivos análisis	Jefe Financiero
9	Justificar la causa por la que los Estados presentan errores	Área Financiera	En el caso de que se presenten inconsistencias	Jefe Financiero
10	Aprobar los Estados Financieros	Área Financiera	Aprobación y sumilla de los estados financieros	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-002-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Tributaria**

**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO: Declaración de impuestos mensuales**

**(INMO-APY2-002-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Establecer fechas y formatos para las declaraciones	Área Financiera	Fechas y formatos dados al Asistente Contable para el apoyo tributario	Contador General
2	Enviar el reporte para cumplimiento tributario	Área Financiera	Reporte sacado del módulo Impuestos, Compras, Ventas de Venture	Contador General
3	Ingresar los datos establecidos en los formatos para el cruce de la información	Área Financiera	Ingreso de la información de las conciliaciones de los libros VS libro Impuestos de Venture	Asistente Contable
4	Enviar el resumen de los cruces de información	Área Financiera	Resumen de Cruces de Información enviado a Contador General para su revisión	Asistente Contable
5	Revisar los cruces de la información	Área Financiera	Para verificar su consistencia	Contador General
6	Autorizar el ingreso de la información en el portal del SRI	Área Financiera	Si los cruces son correctos	Contador General
7	Ingresar la información depurada en los formularios y fechas establecidas	Área Financiera	Ingreso de la información plasmada en los cruces de información en los formularios y fechas establecidas en el portal del SRI	Asistente Contable
8	Enviar las declaraciones al portal web del SRI	Área Financiera	Declaraciones subidas al portal web del SRI	Asistente Contable
9	Presentar las declaraciones y Anexo Transaccional	Área Financiera	Declaraciones subidas y ATS generados	Asistente Contable
10	Revisar las declaraciones y anexos transaccionales	Área Financiera	Revisar la consistencia de las declaraciones subidas y ATS generados	Contador General
11	Archivar y custodiar la documentación generada	Área Financiera	Para constancia de las declaraciones realizadas	Asistente Contable

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-002-002
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Tributaria**

**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO: Conciliación y Declaración Tributaria Anual**

**(INMO-APY2-002-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar cruces de información	Área Financiera	Mayores contables vs declaraciones mensuales, mayores contables vs detalle de activos fijos	Asistente Contable
2	Verificar valores consignados acorde a normas tributarias	Área Financiera	De a cuerdo a las declaraciones del año	Asistente Contable
3	Verificar provisión incobrables, límites de porcentaje y estimación	Área Financiera	Del plan de Cobros	Asistente Contable
4	Validar nómina por liquidaciones de haberes y pago de provisiones	Área Financiera	Informe brindado por Especialista de Talento Humano	Asistente Contable
5	Identificar ingresos exentos	Área Financiera	De las cuentas del Libro diario	Asistente Contable
6	Determinar valores por incremento neto de empleados y discapacitados	Área Financiera	Informe brindado por Especialista de Talento Humano	Asistente Contable
7	Determinar excedentes de gastos de gestión y viaje	Área Financiera	Informe brindado por Especialista de Talento Humano y Logística	Asistente Contable
8	Determinar los gastos no deducibles	Área Financiera	De las cuentas del Libro diario	Asistente Contable
9	Ingresar datos en el formato de declaración del impuesto a la renta	Área Financiera	Formato publicado por el SRI	Asistente Contable
10	Elaborar conciliación tributaria y formulario 101	Área Financiera	De a cuerdo a las normas tributarias	Asistente Contable
11	Revisar la conciliación tributaria	Área Financiera	Para verificar si existen inconsistencias	Contador General
12	Sumillar la conciliación tributaria	Área Financiera	Si están correctas las conciliaciones tributarias	Contador General
13	Autorizar el envío de las declaraciones en el portal web del SRI	Área Financiera	Autorización de envío de las declaraciones por el portal web del SRI	Jefe Financiero
14	Enviar declaraciones mediante el portal del SRI	Área Financiera	Envío de las declaraciones por el portal web del SRI	Contador General
15	Entregar documentos de respaldo	Área Financiera	Documentos de respaldo entregados a Tesorero y Asistente Contable	Contador General
16	Notificar al tesorero los valores a pagar	Área Financiera	Para que proceda al respectivo pago	Contador General
17	Archivar documento de respaldo	Área Financiera	Para respaldo del cumplimiento de la normativa tributaria	Asistente Contable

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-002-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Tributaria**

**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO: Devolución de impuestos**

**(INMO-APY2-002-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identifica cuentas contables para posible devolución de impuestos	Área Financiera	Cuentas Contables del Sistema Venture	Contador General
2	Analizar los Mayores Contables	Área Financiera	Mayores Contables registrados en el Sistema Venture	Contador General
3	Analizar si es procedente la solicitud de devolución de impuestos	Área Financiera	De acuerdo al análisis de cuentas y mayores contables del Sistema Venture	Contador General
4	Realizar el Oficio para devolución de impuestos	Área Financiera	Si es procedente la devolución de impuestos	Contador General
5	Enviar al Jefe financiero oficio para devolución de impuestos con el análisis técnico	Área Financiera	Oficio para devolución de impuestos con análisis técnico enviado para el respectivo análisis	Contador General
6	Analizar la solicitud de recuperación de impuestos	Área Financiera	Solicitud de recuperación de impuestos analizados, para determinar si es consistente el reclamo	Jefe Financiero
7	Elaborar carta de Solicitud de devolución dirigida al SRI	Área Financiera	Si es justificada la solicitud de devolución de impuestos	Jefe Financiero
8	Revisar la respuesta del SRI	Área Financiera	Respuesta del SRI en la cual acepta o rechaza la solicitud	Jefe Financiero
9	Sumillar a Contador General para su seguimiento	Área Financiera	Delegación dada a Contador General para e seguimiento de devolución de impuestos	Jefe Financiero
10	Dar seguimiento al proceso	Área Financiera	Seguimiento realizado constantemente del proceso	Contador General
11	Revisar la información de la respuesta del SRI	Área Financiera	Respuesta del SRI en el cual indica si se debe realizar cambios	Contador General
12	Corregir los valores requeridos	Área Financiera	Si el SRI sugirió correcciones, corregir los valores indicados	Contador General
13	Revisar las correcciones realizadas acorde a lo indicado por el SRI	Área Financiera	Correcciones realizadas acorde a las indicaciones del SRI	Jefe Financiero
14	Disponer el registro de las correcciones	Área Financiera	Si las correcciones son conformes dar el ok	Jefe Financiero
15	Efectuar el registro correspondiente a la respuesta del SRI	Área Financiera	Registro de la respuesta del SRI efectuados	Contador General
16	Enviar las correcciones al SRI	Área Financiera	Correcciones enviadas al SRI	Contador General
17	Realizar seguimiento de la situación del proceso de devolución en el SRI	Área Financiera	Seguimiento realizado del proceso de devolucion de impuestos efectuado por el SRI	Contador General
18	Archivar los documentos de respaldo	Área Financiera	Para respaldo del procedimiento necesario	Contador General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

(INMO-APY2-003)

**SUBPROCESO:** Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Projectados

(INMO-APY2-003-001)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar informe con lineamientos para la elaboración del presupuesto	Área Financiera	Informe con lineamientos, tomando en cuenta las proyecciones políticas, económicas, sociales	Jefe Financiero
2	Considerar las políticas internas de la empresa	Área Financiera	Políticas que brinden lineamientos para inclusión en el informe	Jefe Financiero
3	Solicitar el presupuesto anual de cada área	Área Financiera	Presupuesto preparado por cada área	Jefe Financiero
4	Verificar si los presupuestos de cada área es correcto	Área Financiera	Revisión de todos los presupuestos de todas las áreas de la empresa	Jefe Financiero
5	Elaborar Matriz de Presupuesto	Área Financiera	Acorde a los presupuestos por áreas	Jefe Financiero
6	Realizar proyecciones	Área Financiera	Tomando en cuenta proyecciones económicas, políticas y sociales, además las políticas internas	Jefe Financiero
7	Realizar el Presupuesto Maestro de la Empresa	Área Financiera	Presupuesto maestro de la empresa realizado previo a la revisión	Jefe Financiero
8	Enviar presupuesto a Gerencia General	Área Financiera	Para la revisión del mismo	Jefe Financiero
9	Revisar el Presupuesto Maestro	Gerencia General	Presupuesto Maestro revisado que no presente inconsistencias	Gerente General
10	Indicar correcciones y ajustes	Gerencia General	Si el presupuesto maestro no ha sido aprobado	Gerente General
11	Efectuar las correcciones o ajustes indicados	Área Financiera	Ajustes según indicaciones de Gerencia General	Jefe Financiero
12	Entregar Presupuesto Maestro para su revisión y análisis a Directorio	Gerencia General	Presupuesto Maestro revisado y aprobado	Gerente General
13	Revisar el Presupuesto Maestro	Directorio ISSFA	Revisión del Presupuesto Maestro para la aprobación del mismo	Directorio
14	Realizar la evaluación presupuestaria mensual	Área Financiera	Presupuesto Maestro aprobado por el Directorio	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

(INMO-APY2-003)

**SUBPROCESO:** Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Projectado

(INMO-APY2-003-002)

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Solicitar a Contador General información y estados financieros	Área Financiera	Estados Financieros elaborados por Contador General	Jefe Financiero
2	Enviar información y estados financieros solicitados	Área Financiera	Estados Financieros enviados para su respectivo análisis	Contador General
3	Analizar información y estados financieros	Área Financiera	Información para analizar: flujo de caja, estados y presupuestos	Jefe Financiero
4	Indicar las observaciones sobre la información recibida	Área Financiera	Si existen observaciones	Jefe Financiero
5	Conciliar flujo mensual con real	Área Financiera	Flujos revisados y conciliados	Jefe Financiero
6	Analizar flujo de caja	Área Financiera	Valores de flujo de caja analizados	Jefe Financiero
7	Presentar recomendaciones	Área Financiera	Recomendaciones sobre la situación de los flujos de caja	Jefe Financiero
8	Enviar los flujos y recomendaciones a Gerencia General	Área Financiera	Para el respectivo análisis y toma de decisiones	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Presupuestaria**


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)**

**(INMO-APY2-003-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar Informe de lineamientos para la elaboración de Forecast Presupuestario	Área Financiera	Informe de lineamientos basados en políticas, sociales, económicas y las políticas de la empresa	Jefe Financiero
2	Solicitar a las áreas de la empresa información	Área Financiera	Mediante correo electrónico	Jefe Financiero
3	Solicitar estados Financieros Reales	Área Financiera	Solicitados al Contador General	Jefe Financiero
4	Solicitar Plan de Ventas	Área Financiera	Solicitados al Área Comercial	Jefe Financiero
5	Solicitar cronograma de proyectos	Área Financiera	Solicitados al Área Técnica	Jefe Financiero
6	Considerar las políticas internas generadas por la matriz	Área Financiera	Políticas internas generadas por la matriz de presupuestos	Jefe Financiero
7	Analizar la información con la que se realizará el forecast	Área Financiera	Información recaudada tanto interna como externa, anteriormente detallada	Jefe Financiero
8	Ingresar información en el formato de Forecast	Área Financiera	Información ingresada, si la información es consistente	Jefe Financiero
9	Realizar el Forecast de la empresa	Área Financiera	Con la información previamente recaudada e ingresada	Jefe Financiero
10	Revisar el Forecast de la empresa para realizar ajustes o correcciones	Área Financiera	Revisar para descartar errores	Jefe Financiero
11	Enviar el Forecast a Gerente General	Área Financiera	Si el Forecast está correctamente realizado	Jefe Financiero
12	Revisar el Forecast de la empresa	Gerencia General	Para descartar errores	Gerente General
13	Enviar Forecast al Directorio para su aprobación	Gerencia General	Si el Forecast está correctamente realizado	Gerente General
14	Revisar el Forecast de la empresa	Directorio ISSFA	Para analizar la situación de la empresa, además para sugerir correcciones y ajustes	Directorio
15	Realizar la evaluación presupuestaria mensual comparada con el presupuesto maestro	Área Financiera	Evaluación realizada de manera mensual a ser comparada con el presupuesto maestro	Jefe Financiero
16	Entregar a Gerente General y a todas la áreas	Área Financiera	Realizar evaluación presupuestaria mensual hasta el 7 de cada mes y poderlo comparar con el presupuesto maestro	Jefe Financiero



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-004
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Aprobación del Gasto Presupuestario

**(INMO-APY2-003-004)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar Plan de Compras	Área Financiera	Elaborado y aprobado en la Planificación de los proyectos	Jefe Financiero
2	Verificar si se dispone de fondos y partidas para el centro de costo	Área Financiera	Cuentas contables revisadas los saldos, verificando la disponibilidad de fondos.	Jefe Financiero
3	Desaprobar la orden de compra	Área Financiera	En el caso que no se dispongan de los fondos necesarios para realizarla	Jefe Financiero
4	Comunicar al Gerente General que no se cuenta con los fondos	Área Financiera	Además indicar de las posibles soluciones en cuanto a la partida presupuestaria	Jefe Financiero
5	Disponer de la solución en cuanto a la partida	Área Financiera	Solución determinada para la aprobación de la partida presupuestaria, se puede recurrir a medios como el financiamiento externo o la utilización de otras cuentas	Gerente General
6	Realizar informe de factibilidad de partida presupuestaria	Área Financiera	Si se disponen de los fondos necesarios para la partida presupuestaria	Jefe Financiero
7	Enviar a Gerente General informe de factibilidad	Área Financiera	Para información de la Gerencia General sobre las partidas aprobadas.	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-005
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Evaluación Presupuestaria

**(INMO-APY2-003-005)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar la información de los estados financieros	Área Financiera	Información presentada por el Contador General	Jefe Financiero
2	Realizar el informe de Ingresos y Gastos por Proyectos	Área Financiera	Realizada en base al informe mensual de proyectos	Jefe Financiero
3	Ingresar información a formato de evaluación de presupuesto	Área Financiera	Valores obtenidos del informe de ingresos y gastos de proyectos	Jefe Financiero
4	Obtener porcentaje de cumplimiento entre presupuesto maestro Vs. Evaluación mensual	Área Financiera	Comparativo de presupuesto maestro o forecast trimestral con la evaluación mensual	Jefe Financiero
5	Realizar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	Área Financiera	Analizando el estado de los proyectos	Jefe Financiero
6	Establecer observaciones sobre el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	Área Financiera	Observaciones establecidas acorde a las evaluaciones presupuestarias	Jefe Financiero
7	Entregar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos a los responsables de cada área	Área Financiera	Para que tomen las acciones necesarias y sugeridas	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-006
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Presupuestaria**

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Evaluación Financiera de Proyectos**

**(INMO-APY2-003-006)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar información contenida en el proyecto	Área Financiera	Obtenida de la planificación del proyecto, evaluando que se hayan considerado todas las variables de afectación	Jefe Financiero
2	Devolver proyecto a Responsables de Proyecto con observaciones	Área Financiera	En el caso de que la información presente errores, devolver con observaciones o sugerencias.	Jefe Financiero
3	Realizar análisis financiero del proyecto	Área Financiera	Basado en la información otorgada por el responsable del proyecto	Jefe Financiero
4	Obtener información económica/financiera de variables relevantes	Área Financiera	Información de variables son un aporte del responsable del proyecto	Jefe Financiero
5	Realizar informe con análisis de riesgo	Área Financiera	Análisis de Riesgos realizado mediante un análisis de eventos de riesgos	Jefe Financiero
6	Determinar los rangos de resultados del Proyecto	Área Financiera	Ragos de resultados del Proyecto establecidos por el Área Financiero, estableciendo la criticidad del mismo	Jefe Financiero
7	Emitir recomendaciones sobre el Proyecto	Área Financiera	De acuerdo al rango en el cual se ubicó la evaluación del proyecto	Jefe Financiero
8	Presentar informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto a Gerente General	Área Financiera	Informe en que cual se indica si el proyecto es financieramente viable o no	Jefe Financiero
9	Revisar el Informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto	Gerencia General	Informe revisado y sumillado	Gerente General
10	Exponer el Proyecto en Junta de Directorio para su aprobación	Gerencia General	Explicación si el proyecto es viable o no ante el Directorio ISSFA	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-007
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Presupuestaria**

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Evaluación Financiera de la empresa**

**(INMO-APY2-003-007)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar la información de las áreas financieramente	Área Financiera	Información como Estados financieros, anexos de flujos de caja, cartera de clientes, proveedores, obligaciones financieras e inversiones	Jefe Financiero
2	Elaborar matrices e indicadores financieros con gráficos	Área Financiera	De la información brindada por las áreas de la empresa	Jefe Financiero
3	Emitir Informe de Evaluación Financiera con observaciones y recomendaciones	Área Financiera	Observaciones y recomendaciones dadas sobre la situación de la organización	Jefe Financiero
4	Revisar y analizar el informe	Área Financiera	Informe sobre la situación financiera de la organización	Jefe Financiero
5	Enviar a Gerente General para su aprobación	Área Financiera	Informe sobre la situación financiera de la organización enviado a Gerencia general para su revisión	Jefe Financiero
6	Revisar el Informe de Evaluación Financiera	Gerencia General	Informe sobre la situación financiera de la empresa analizado y revisado	Gerente General
7	Enviar Informe de Evaluación Financiera a Directorio	Gerencia General	Informe sobre la situación financiera de la organización enviado a Directorio para su revisión e información	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-004-001
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión de Tesorería

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Real

**(INMO-APY2-004-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar la información contable del Sistema Venture	Área Financiera	De las cuentas de caja, bancos e inversiones	Tesorero
2	Identificar Ingresos y Egresos mensuales del Flujo de Caja	Área Financiera	Flujo de caja con movimientos identificados	Tesorero
3	Elaborar reporte de Bancos con todas las acreditaciones identificadas	Área Financiera	Del sistema de las entidades financieras	Tesorero
4	Revisar el flujo de Caja Real	Área Financiera	Elaborado con la información de los movimientos de las cuentas de caja, bancos e inversiones	Tesorero
5	Revisar saldos finales	Área Financiera	Deos Flujos de caja real	Tesorero
6	Entregar reporte de Flujo de Caja Real a Jefe Financiero	Área Financiera	Para el respectivo análisis	Tesorero
7	Revisar los flujos de caja reales	Área Financiera	Flujos de cajas reales revisados para su aprobación u observaciones	Tesorero
8	Justificar observaciones o corregir	Área Financiera	En el caso que presenten observaciones	Jefe Financiero
9	Sumillar el reporte de flujos de caja reales	Área Financiera	Si los flujos fueron aprobados	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-003-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión de Tesorería

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja proyectado

**(INMO-APY2-004-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Proyectar las cuentas del Flujo de caja	Área Financiero	Cuentas proyectadas: Ingresos, facturación, recuperación de créditos, cuentas por cobrar, costos, gastos, cuentas por pagar, dividendos	Tesorero
2	Integrar los ingresos y egresos proyectados anuales	Área Financiero	Ingresos y egresos presupuestados	Tesorero
3	Revisar saldo mínimo de caja	Área Financiero	Saldo mínimo de caja determinado	Tesorero
4	Evaluar el comportamiento del flujo de caja real	Área Financiero	Evaluación del flujo de caja real	Tesorero
5	Determinar la necesidad de liquidez	Área Financiero	Necesidades de liquidez determinadas para los respectivos análisis	Tesorero
6	Determinar la capacidad de financiamiento y/o inversiones	Área Financiero	Capacidad de la empresa para financiamiento o inversiones, gestión que se la tendrá que realizar con las instituciones financieras	Tesorero
7	Enviar flujo de Caja proyectado para revisión a Jefe Financiero	Área Financiero	Envío del flujo de caja proyectado	Tesorero
8	Revisar los flujos de caja proyectados	Área Financiero	Revisión para proceder a aprobar o sugerir correcciones	Jefe Financiero
9	Justificar observaciones o corregir	Área Financiero	En el caso que presente errores	Tesorero
10	Sumillar el reporte de flujos de caja proyectados	Área Financiero	En el caso que se haya aprobado	Jefe Financiero
11	Tomar decisiones de financiamiento e inversión	Área Financiero	Acorde al análisis de los flujos	Tesorero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY2-004-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja semanal

**(INMO-APY2-004-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Identificar transferencias y depósitos	Área Financiera	Realizados durante el período de análisis	Tesorero
2	Elaborar reporte de bancos con todas las acreditaciones identificadas	Área Financiera	Reporte de bancos analizado por proyecto	Tesorero
3	Conciliar en el libro bancos los valores identificados	Área Financiera	Valores extraídos del reporte bancos	Contador General
4	Recopilar información de ingresos y egresos	Área Financiera	De todos los bancos	Tesorero
5	Realizar el Flujo de Caja Semanal	Área Financiera	Para el respectivo análisis	Tesorero
6	Revisar el Flujo de Caja Semanal	Área Financiera	Para aprobarlo o detectar errores	Jefe Financiero
7	Corregir las observaciones	Área Financiera	En caso de tener errores o inconsistencia	Tesorero
8	Sumillar el Flujo de Caja Semanal	Área Financiera	Para aprobarlo	Jefe Financiero

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
		Código: INMO-APY2-004-004
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Inversiones

**(INMO-APY2-004-004)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar flujos de caja	Área Financiera	Flujos de caja realizados proyectados	Tesorero
2	Realizar la gestión para efectuar la inversión	Área Financiera	Gestión para la realización de Inversiones en las diferentes entidades financieras	Tesorero
3	Efectuar la inversión en la entidad asignada	Área Financiera	De acuerdo a los montos designados	Jefe Financiero
4	Entregar toda la documentación al Tesorero para su custodia y control	Área Financiera	Entrega de pólizas	Jefe Financiero
5	Comunicar el vencimiento del plazo de la inversión	Área Financiera	Para la respectiva cancelación o renovación, posterior al análisis respectivo	Tesorero
6	Recuperar el valor de la entidad financiera	Área Financiera	En el caso de las cancelaciones de inversiones	Jefe Financiero
7	Realizar los registros contables respectivos	Área Financiera	De acuerdo a las inversiones realizadas	Asistente Contable

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY3-001-001
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE TI.**

**( INMO-APY3 )**


**PROCESO: Tecnología de la Información.**

**( INMO-APY3-001 )**

**SUBPROCESO: Administración de Base de Datos.**

**( INMO-APY3-001-001 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar el requerimiento del servicio.	Área Administrativa	Analizar la solicitud de requerimiento de base de datos y verificar si prioridad y viabilidad del pedido.	Técnico de Sistemas
2	Realizar estructura de FYLE SYSTEM.	Área Administrativa	Realizar la estructura del fylesistem que son componentes del sistema operativo para poder administrar y facilitar el uso de las memorias periféricas, para poder obtener un acceso más agil y seguro a los datos resguardados.	Técnico de Sistemas
3	Definir TABLE SPACES y DATA FILES.	Área Administrativa	Definir las unidades lógicas de almacenamiento dentro de la base de datos, y los datafiles que son los ficheros de datos en donde se almacena la información necesaria.	Técnico de Sistemas
4	Registrar datos en bitácora.	Área Administrativa	Se realiza una bitacora en la cual se registra procesos, inconvenientes, soluciones, requerimientos de servicios rechazados y admitidos, etc.	Técnico de Sistemas
5	Afinar la base de datos.	Área Administrativa	Realizar un perfeccionamiento en las estructuras lógicas para granatizar un mejor funcionamiento de la base de datos.	Técnico de Sistemas
6	Informe de Base depurada.	Área Administrativa	Se realiza una verificación de todos los datos almacenados, y si se encuentra datos irrelevantes para las actividades pertinentes se realiza una depuración y se emite un informe.	Técnico de Sistemas
7	Analizar archivo de LOG	Área Administrativa	Analizar los archivos de registro de utilización de la base de datos o de la información en un rango de tiempo particular y emitir informe.	Técnico de Sistemas
8	Analizar y organizar seguridad de base de datos, usuarios, perfiles y roles.	Área Administrativa	Analizar y organizar una programación de la seguridad del acceso a la información de la base de datos, los usuarios permitivos, el nivel de acceso a la información de los perfiles y roles de las personas de la organización.	Técnico de Sistemas
9	Analizar y organizar seguridad de sistema operativo del servidor, de usuarios y roles.	Área Administrativa	Analizar y establecer niveles de seguridad del sistema operativo en el cual se encuentra la base de datos así como de la información solicitada y recibida por los usuarios y los roles pertinentes de los mismos.	Técnico de Sistemas
10	Registrar datos de seguridad en bitácora.	Área Administrativa	Se registra en la bitácora de la administración de la base de datos todas las medidas necesarias e implementadas de seguridad de la base de datos y de la información.	Técnico de Sistemas
11	Realizar auditorías y estadísticas de funcionamiento de base de datos.	Área Administrativa	Realizar auditorías de calidad con respecto a la base de datos, a la información, seguridad, y en especial funcionamiento de la misma, es decir se realizan las pruebas necesarias hasta garantizar el óptimo funcionamiento de la misma.	Técnico de Sistemas
12	Implementar metodologías de BACKUP.	Área Administrativa	Se implementa todas las medidas necesarias para obtener respaldos de seguridad de toda la información que contiene la base de datos.	Técnico de Sistemas
13	Registrar datos en bitácora y obtener medios de respaldo de base de datos	Área Administrativa	Registrar en la bitácora de la administración de la base de datos para detallar los pasos o las metodologías y medios para obtener respaldos de la base de datos.	Técnico de Sistemas
14	Implementar metodologías de RECOVERY.	Área Administrativa	Se toma las medidas necesarias para obtener la recuperación de la información de la base de datos, si surgiera algún problema de eliminación de la información almacenada.	Técnico de Sistemas
15	Realizar informe de Base de datos recuperada.	Área Administrativa	Se realiza un informe de las medidas realizadas para la recuperación de la información almacenada y detallar la misma.	Técnico de Sistemas

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY3-001-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE TI.**

**( INMO-APY3 )**


**PROCESO: Tecnología de la Información.**

**( INMO-APY3-001 )**

**SUBPROCESO: Gestión de Redes y Comunicaciones.**

**( INMO-APY3-001-002 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Analizar los esquemas de red.	Área Administrativa	Analizar el requerimiento de red del área de la empresa y validar si es necesario o no.	Técnico de Sistemas
2	Elaborar esquema de red estructurado.	Área Administrativa	Elaborar el esquema de cableado de red, y todas las conexiones de red necesarias para el adecuado funcionamiento de la misma.	Técnico de Sistemas
3	Implementar red y configurar la solución.	Área Administrativa	Implementar red, y configurar todas las máquinas de las áreas de la empresa para que haya una comunicación global en la misma.	Técnico de Sistemas
4	Certificar la conectividad, funcionamiento y puesta en marcha.	Área Administrativa	Realizar las pruebas de conectividad necesarias hasta garantizar que no haya inconvenientes y que la red en la empresa este completamente conectada en todas las áreas.	Técnico de Sistemas
5	Enviar requerimiento de internet.	Todas las áreas de la Empresa	Los jefes de área de la empresa son los encargados en solicitar el servicio de internet en todas las máquinas de sus colaboradores incluyendo la suya.	Jefes de Área
6	Asignar perfiles y permisos a usuarios.	Área Administrativa	El Técnico de sistemas, asigna perfiles dependiendo el rol, se bloquea ciertas páginas y se entrega la clave con ciertas restricciones.	Técnico de Sistemas
7	Realizar pruebas de funcionalidad del servicio.	Área Administrativa	Realizar las pruebas de funcionalidad necesarias hasta garantizar que el servicio de internet funciona en todas las terminales de la empresa.	Técnico de Sistemas
8	Monitorear los enlaces.	Área Administrativa	Monitorear periódicamente los enlaces de las terminales para prevenir problemas futuros sean leves o graves, y realizar el mantenimiento necesario del servidor y conexiones.	Técnico de Sistemas
9	Realizar registros en la bitácora.	Área Administrativa	Registrar todos los registros pertinentes de conectividad, cableado, mantenimiento, solución de problemas, seguridad, bloqueo de páginas, etc.	Técnico de Sistemas
10	Analizar tráfico de información.	Área Administrativa	Analizar y controlar el tráfico de información es decir los datos enviados y recibidos en cada terminal, el objetivo principal es analizar el funcionamiento adecuado y necesario de la red	Técnico de Sistemas
11	Enviar requerimientos de correo electrónico.	Todas las áreas de la Empresa	Los jefes de áreas de la empresa envían una solicitud de creación del correo corporativo en especial del personal nuevo que ingresa a la organización.	Jefes de Área
12	Revisar la funcionalidad del servicio de correo.	Área administrativa	Realizar las pruebas necesarias para garantizar el funcionamiento adecuado del servicio de correo electrónico en todas las terminales de la empresa.	Técnico de Sistemas
13	Administrar servidor de correos.	Área administrativa	Administrar servidor de correo electrónico y realizar el mantenimiento adecuado del mismo.	Técnico de Sistemas
14	Capacitar a usuarios en manejo de la herramienta.	Área administrativa	Realizar reuniones con todo el personal de la empresa para indicar el uso adecuado del correo electrónico, más que nada indicar que es una herramienta de trabajo, no para otras actividades.	Técnico de Sistemas
15	Registrar en bitácora.	Área administrativa	Registrar en la bitácora de redes toda la información necesaria para poder tomar decisiones futuras si se presenta algún inconveniente.	Técnico de Sistemas
16	Enviar requerimientos de seguridad de información lógica.	Gerencia General	El Gerente General envía el requerimiento de la seguridad lógica del tráfico de información de cada terminal y acceso a la red de sistemas.	Gerente General
17	Administrar el acceso al área de servidores y equipos.	Área administrativa	Se administra y controla todos los accesos al área de servidores y equipos y se garantiza que solo sea el personal de la empresa o invitados con autorización del Gerente General.	Técnico de Sistemas
18	Registrar bitácora de acceso.	Área administrativa	Registrar en la bitácora toda la información necesaria correspondiente a accesos ya sea del personal de la empresa o de personas autorizadas, e indicar el grado de acceso que poseen.	Técnico de Sistemas
19	Administrar servidor Firewall.	Área administrativa	Administrar los servidores necesarios para garantizar la seguridad integral de la organización sin comprometer a la red.	Técnico de Sistemas
20	Administrar software de antivirus.	Área administrativa	Instalar licencia de software antivirus para proteger terminales y servidores, y realizar actualizaciones, mantenimiento y renovación de licencias cuando sea necesario.	Técnico de Sistemas
21	Administrar perfiles de usuarios y roles para ingresar a la red.	Área administrativa	Se realiza una evaluación y se realiza administración de perfiles de usuarios, y roles de los mismos para el acceso a internet y si es necesario realizar las modificaciones pertinentes.	Técnico de Sistemas
22	Registrar bitácora de usuarios.	Área administrativa	Registrar toda la información de seguridad de la base de datos, al red y el acceso a internet de las terminales de la organización.	Técnico de Sistemas
23	Entrega a usuario las claves de acceso.	Área administrativa	Realizar modificaciones de claves cada cierto tiempo para garantizar seguridad en la conexión y entregar al personal pertinente las claves de acceso dependiendo funciones y roles.	Técnico de Sistemas

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-APY3-001-003
		1 Pág. de 1

**MACROPROCESO: GESTIÓN DE TI.**

**( INMO-APY3 )**

**PROCESO: Tecnología de la Información.**

**( INMO-APY3-001 )**


**SUBPROCESO: Gestión de Soporte Técnico.**

**( INMO-APY3-001-003 )**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Receptar la solicitud de soporte/ servicio con datos.	Área Administrativa	Analizar la solicitud de soporte o servicio es necesario que la ficha contenga los datos como nombre, área, requerimiento, sistema o equipo afectado, y la hora y fecha del reporte.	Técnico de Sistemas
2	Analizar el problema.	Área Administrativa	Se analiza el problema y se determinar si es algún problema en la base de datos, redes, aplicativos, o soporte de primer nivel.	Técnico de Sistemas
3	Si no necesita soporte direccionar a Venture.	Área Administrativa	Si no necesita soporte técnico la terminal se emite un informe y se redirecciona a venture.	Técnico de Sistemas
4	Realizar informe de incidente.	Área Administrativa	En el sistema se realiza y registra el informe del incidente, el por que no necesita soporte técnico y se termina el proceso.	Técnico de Sistemas
5	Si necesita soporte registrar el número único de incidencia.	Área Administrativa	Si se necesita el soporte técnico se abre una ficha en la cual se registra el número único de incidencia para mayor control en el futuro.	Técnico de Sistemas
6	Analizar la urgencia y prioridad.	Área Administrativa	Se analiza el problema de soporte técnico o servicio especializado y se determina la urgencia y prioridad de las solicitudes recibidas.	Técnico de Sistemas
7	Enviar a Jefe de Area informe de criticidad y tiempo máximo de respuesta.	Área Administrativa	Se envía al Jefe de Área, en donde se necesita el soporte técnico, un informe de contestación en el cual se indica detalladamente la criticidad del problema y el tiempo máximo de respuesta establecido en las normas de la gestión de soporte dependiendo la prioridad de los mismos.	Técnico de Sistemas
8	Analizar y solventar la incidencia.	Área Administrativa	Analizar y solventar la incidencia, realizar las pruebas necesarias dependiendo el informe de criticidad de la misma.	Técnico de Sistemas
9	Monitorear la atención eficiente en el tiempo establecido.	Área Administrativa	Se monitorea la solución brindada a la incidencia, se verifica que se brinde una atención rápida, eficiente, y pertinente en el tiempo indicado.	Técnico de Sistemas
10	Registrar la solución en la bitácora de registros.	Área Administrativa	Registrar la información de soporte técnico realizados, para poder solucionar problemas o inconvenientes futuros.	Asistente Técnico

ANEXO D – CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DE INMOSOLUCION  
S.A



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1)**

**PROCESO:** Gestión Empresarial.


**(INMO-EST1-001)**

**SUBPROCESO:** Planificación Estratégica.

**(INMO-EST1-001-001)**

**OBJETIVO:** Planificar, determinar la planificación estratégica de la empresa y controlar su cumplimiento.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Directorio ISSFA.	Instructivos de las estrategias. Objetivos corporativos para planificación empresarial.	Revisar instructivos de estrategias. Planificar y determinar la planificación estratégica Elaborar cronograma de actividades. Organizar seminario – taller. Autorizar seminario – taller. Dirigir seminario – taller para elaborar plan estratégico. Elaborar Plan Estratégico. Realizar ajustes necesarios. Aprobar Plan Estratégico. Convocar Junta Accionistas ISSFA. Exponer Plan Estratégico a Directorio. Aprobar Plan Estratégico Realizar modificaciones indicadas por el gerente. Ejecutar, ajustar, controlar el cumplimiento del plan estratégico. Elaborar y controlar planes de acción	Informe del cumplimiento de los planes de acción por áreas de la planificación estratégica.	Dirección Operativa (INMO-EST1-002-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
		Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.                   **(INMO-EST1)**  
**PROCESO:** Gestión Empresarial.                                       **(INMO-EST1-001)**  
**SUBPROCESO:** Planificación Estratégica.                           **(INMO-EST1-001-001)**

**OBJETIVO:** Planificar, determinar la planificación estratégica de la empresa y controlar su cumplimiento.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Enviar planes de acción a Gerente General Direccionar Plan de Acción a Gerentes de Área Implementar planes de acción de la planificación estratégica. Elaborar informes de cumplimiento de los planes de acción.			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1)**

**PROCESO:** Gestión Empresarial.


**(INMO-EST1-001)**

**SUBPROCESO:** Planificación Operativa

**(INMO-EST1-001-002)**

**OBJETIVO:** Planificar, consolidar la planificación operativa anual de la empresa y controlar su cumplimiento.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Directorio ISSFA	Lineamientos generales e instructivos para el desarrollo del POA empresarial.	Enviar lineamientos e Instructivos para desarrollo de POA. Analizar lineamientos del POA. Planificar y consolidar planes y proyectos que incluirá el POA Elaborar cronograma de actividades para elaborar POA. Autorizar Seminario para elaboración de POA Dirigir seminario-taller de elaboración de POA. Elaborar POA. Organizar y revisar POA. Realizar ajustes necesarios. Aprobar POA. Convocar a junta al Directorio. Exponer POA a Directorio. Aprobar POA Ejecutar, ajustar y supervisar cumplimiento del POA Elaborar y controlar seguimiento de planes de acción.	Informe del cumplimiento de los planes de acción por áreas del plan de operación anual.	Dirección Operativa (INMO-EST1-002-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: Versión:
		Aprobación: Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1)**

**PROCESO:** Gestión Empresarial.


**(INMO-EST1-001)**

**SUBPROCESO:** Planificación Operativa

**(INMO-EST1-001-002)**

**OBJETIVO:** Planificar, consolidar la planificación operativa anual de la empresa y controlar su cumplimiento.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Enviar planes de acción por cada área a Gerente General. Sumillar y direccionar Planes de Acción. Implementar planes de acción. Elaborar informes de cumplimiento de planes de acción.			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1)**

**PROCESO:** Gestión Empresarial.


**(INMO-EST1-001)**

**SUBPROCESO:** Estructura Organizacional.

**(INMO-EST1-001-003)**

**OBJETIVO:** Analizar estructura organizacional, realizar modificaciones y socializar la nueva estructura organizacional.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Directorio ISSFA.	Observaciones a la Estructura Organizacional.	<p>Analizar los ajustes propuestos para cambios en la estructura</p> <p>Organizar cronograma para seminario.</p> <p>Autorizar ejecución de taller.</p> <p>Dirigir seminario taller para análisis de la estructura. Elaborar propuesta de estructura organizacional. Revisar ajustes propuestos.</p> <p>Realizar ajustes necesarios.</p> <p>Aprobar ajustes en la estructura organizacional.</p> <p>Exponer estructura ante Directorio.</p> <p>Aprobar la nueva estructura organizacional.</p> <p>Consolidar acta de aprobación de orgánico estructural ajustado.</p> <p>Organizar reuniones para la implementación de ajustes de estructura.</p> <p>Autorizar implementación de nuevo orgánico estructural aprobado.</p> <p>Presentar informes de los ajustes en la estructura.</p>	Informe final de la implementación de la nueva estructura orgánica empresarial aprobada.	Implantación de la Estructura Organizacional (INMO-EST1-001-004)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1)**

**PROCESO:** Organización.


**(INMO-EST1-001)**

**SUBPROCESO:** Implantación de la Estructura Organizacional.

**(INMO-EST1-001-004)**

**OBJETIVO:** Implantar la estructura organizacional de acuerdo con la planificación estratégica.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Estructura Organizacional (INMO-EST1-001-003)		Informe final de la implementación de la nueva estructura orgánica empresarial aprobada.	Analizar cambios y ajustes pertinentes a realizarse acorde a la Planificación Estratégica. Organizar talleres de procesos y perfiles y competencias. Realizar ajustes necesarios. Aprobar cronograma y contenido de talleres de procesos y perfiles y competencias. Ejecución de taller de procesos. Identificar responsables de los procesos. Elaborar informe de recomendaciones y ajustes de procesos. Determinar perfiles y competencias. Socializar nueva estructura. Implementar la estructura	Estructura Organizacional socializada e implementada.	Todas las áreas de la empresa.	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.

**(INMO-EST1).**

**PROCESO:** Dirección y Gestión.


**(INMO-EST1-002).**

**SUBPROCESO:** Dirección Operativa.

**(INMO-EST1-002-001).**

**OBJETIVO:** Analizar, controlar y realizar el seguimiento de la Planificación Estratégica e informar al Directorio el cumplimiento de metas.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Ejecución de Obra (INMO-OPT2-002-002)		Informe de Informe de Seguimiento.	Realizar el seguimiento del cumplimiento del cronograma. Controlar y realizar el seguimiento de la planificación estratégica. Elaborar informe de observaciones de progreso y cumplimiento. Analizar indicadores. Elaborar informe de actividades. Enviar informe de actividades e indicadores críticos. Ajustar planes y proyectos para el cumplimiento de metas. Implementar los ajustes necesarios en la planificación estratégica. Informar al directorio el cumplimiento de metas.	Informe periódico del cumplimiento de metas.	Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto (INMO-OPT2-001-002)	Directorio ISSFA.
Planificación Estratégica (INMO-EST1-001-001)		Informe del cumplimiento de los planes de acción por áreas de la planificación estratégica.				
Planificación Operativa (INMO-EST1-001-002)						


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____
		Pág. 1 de 3

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico. (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Dirección y Gestión. (INMO-EST1-002)  
**SUBPROCESO:** Gestión Administrativa. (INMO-EST1-002-002)

**OBJETIVO:** Analizar presupuesto de la empresa y valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001)  Dirección Operativa. (INMO-EST1-003-001).  Publicidad, Promoción y Difusión. (INMO-OPT3-001-002)		Presupuesto Maestro de la Empresa          Informe periódico del cumplimiento de metas.	Realizar control y seguimiento de presupuesto operativo anual. Valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera. Establecer nuevos objetivos y cambios necesarios. Implementar cambios y nuevos objetivos. Controlar y dar seguimiento a la empresa. Desarrollar planes de acción para cumplimiento de metas estratégicas. Comunicar planes de acción para cumplimiento de metas a áreas.	Planes de acción para cumplimiento de metas estratégicas       Información de desempeño de Área Administrativa y Financiera	Áreas de la empresa   Evaluación Financiera de la empresa (INMO-APY2-003-007)	




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 2 de 3

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico. (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Dirección y Gestión. (INMO-EST1-002)  
**SUBPROCESO:** Gestión Administrativa. (INMO-EST1-002-002)

**OBJETIVO:** Analizar presupuesto de la empresa y valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera de la empresa.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Recuperación de Cartera. (INMO-OPT3-003-001)						
Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado (INMO-APY2-003-002)						
Evaluación de Desempeño (INMO-APY1-001-009)						

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____

Pág. 3 de 3

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Estratégico.**(INMO-EST1)****PROCESO:** Dirección y Gestión.**(INMO-EST1-002)****SUBPROCESO:** Gestión Administrativa.**(INMO-EST1-002-002)****OBJETIVO:** Analizar presupuesto de la empresa y valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Aprobación del Gasto Presupuestario (INMO- APY2-003-004)						
Elaboración de Forecast Presupuestario (INMO-APY2-003-003)						

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
	Versión:	Aprobación:  Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño

**(IMNO-OPT1)**

**PROCESO:** Planificación y Diseño


**(INMO-OPT1-001)**

**SUBPROCESO:** Inicio de Proyecto

**(INMO-OPT1-001-001)**

**OBJETIVO:** Analizar la disposición de ejecución y realizar acta de constitución del proyecto, e identificar al equipo del Proyecto.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Directorio ISSFA.	Disposición de ejecución del proyecto.	<p>Analizar disposición de ejecutar proyecto.            Dar orden de inicio de acta de constitución            Nombrar al jefe del proyecto.            Definir el enunciado del trabajo, procedimientos y guías para elaboración de acta.            Elaborar acta de constitución del proyecto.            Revisar acta de constitución del proyecto.            Realizar los ajustes necesarios.            Aprobar acta de constitución del proyecto.            Exponer Acta al Directorio.            Aprobar acta de constitución del proyecto.            Revisar acta de constitución con correcciones de jefe técnico.            Identificar interesados internos y externos del proyecto.            Determinar los requisitos del proyecto y expectativas de las partes involucradas.            Aprobación de registro de identificación de involucrados.</p>	<p>Registro de identificación de involucrados.            (Conformación del Equipo del Proyecto).</p>	<p>Planificación.            (INMO-OPT1-001-002).</p>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Planificación y Diseño**

**(IMNO-OPT1)**

**PROCESO: Planificación y Diseño**


**(INMO-OPT1-001)**

**SUBPROCESO: Planificación de Proyecto**

**(INMO-OPT1-001-002)**

**OBJETIVO:** Elaborar los planes necesarios para garantizar la viabilidad del proyecto.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Inicio de Proyecto (INMO-OPT1-001-001).  Inteligencia de Negocios. (INMO-OPT3-001-001)  Evaluación Financiera de Proyectos (INMO-APY2-003-006)	Directorio ISSFA.	Términos de referencia para la contratación de consultorías  Registro de identificación de involucrados.  Plan de marketing	Definir términos de referencia para la contratación de consultorías. Definir metodología para formulación y evaluación del proyecto. Elaborar informe de Formulación y evaluación económica del proyecto. Desarrollar informe de factibilidad del proyecto. Desarrollar registro de documentación. Definir alcance del proyecto. Definir y secuenciar actividades. Estimar recursos y duración de actividades. Desarrollar cronograma del proyecto. Elaborar plan de gestión de Costos. Elaborar plan de gestión de Calidad. Elaborar plan de gestión de recursos humanos. Elaborar plan de gestión de Marketing. Elaborar plan de gestión de riesgos. Elaborar Plan de gestión de adquisiciones.	Planificación de Proyecto	Presupuesto de Obra (INMO-OPT1-002-001).  Diseño definitivo, aprobación y legalización de Proyecto (INMO-OPT1-001-004).  Elaboración de Forecast Presupuestario (INMO-APY2-003-003)  Evaluación Financiera de Proyectos (INMO-APY2-003-006)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____
		Versión: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño.

**(INMO-OPT1)**

**PROCESO:** Planificación y Diseño.


**(INMO-OPT1-001)**

**SUBPROCESO:** Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del Proyecto.

**(INMO-OPT1-001-003)**

**OBJETIVO:** Analizar y elaborar bosquejo de la propuesta de proyecto y elaborar plan masa preliminar.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Planificación del proyecto (INMO-OPT1-001-002)	Municipio	Planificación del proyecto  Registro oficial y ordenanzas municipales, códigos de arquitectura, planos de construcción	Analizar, revisar, investigar propuesta y presentar recomendaciones. Elaborar bosquejo de propuesta. Revisar bosquejo de propuesta. Realizar ajustes necesarios. Aprobar el bosquejo general. Ajustar la propuesta y proponer observaciones. Elaborar planos de Zonificación. Revisar Planos de Zonificación. Aprobar Plano de Zonificación. Enviar documentos para la elaboración del borrador del Plan Masa. Analizar, estudiar y aplicar ordenanzas códigos. Elaborar Borrador del plan masa. Revisar Borrador del plan masa. Realizar ajustes necesarios. Aprobar el Borrador del Plan Masa Diseñar Plan masa definitivo.	Plan Masa Definitivo	Diseño definitivo, aprobación y legalización del proyecto. (INMO-OPT1-001-004)  Evaluación Financiera de Proyectos (INMO-APY2-003-006)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 3

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño.

**PROCESO:** Planificación y Diseño.

**SUBPROCESO:** Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.


**(INMO-OPT1)**

**(INMO-OPT1-001)**

**(INMO-OPT1-001-004)**

**OBJETIVO:** Diseñar, dibujar y gestionar proyectos arquitectónicos aprobados, y obtener título de propiedad horizontal y claves catastrales y predios.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Análisis General de la Propuesta (INMO-OPT1-001-003)	Municipio	Plan Masa Definitivo	<p>Efectuar borrador, dibujo y diseño del proyecto Revisar borrador de proyecto. Realizar ajustes necesarios. Aprobar borrador del proyecto. Efectuar dibujo y diseño arquitectónico final. Revisar diseño arquitectónico. Aprobar diseño arquitectónico. Enviar diseños arquitectónicos para aprobación del municipio. Obtener y consolidar requisitos para permisos. Enviar lista de comprobación para revisión de proyecto Ajustar diseño, documentos y formularios de acuerdo al informe de observaciones. Enviar planos y documentos corregidos a jefe técnico. Revisar planos arquitectónicos y documentos Realizar ajustes necesarios. Aprobar los planos arquitectónicos. Enviar al municipio los planos corregidos.</p>	<p>Informe de Claves Catastrales y predios  Carpeta Técnica</p>	<p>Presupuesto de Obra (INMO-OPT1-002-001)  Ejecución de Proyecto (INMO-OPT2-001-001)  Ejecución de Obra. (INMO-OPT2-002-002)</p>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 2 de 3

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño.

**PROCESO:** Planificación y Diseño.

**SUBPROCESO:** Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.


**(INMO-OPT1)**

**(INMO-OPT1-001)**

**(INMO-OPT1-001-004)**

**OBJETIVO:** Diseñar, dibujar y gestionar proyectos arquitectónicos aprobados, y obtener título de propiedad horizontal y claves catastrales y predios.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Receptar planos y documentos Aprobados. Seleccionar estudios de ingeniería en detalle. Enviar al equipo de proyectos planos y documentos. Elaborar diseño y dibujo de instalaciones interiores. Enviar planos de instalaciones. Revisar planos de instalaciones interiores. Realizar ajustes necesarios. Aprobar planos de instalaciones. Enviar planos de instalaciones para aprobación del Municipio. Consolidar requisitos para licencia de construcción. Enviar a Municipio planos de instalaciones y requisitos.		Ventas. (INMO-OPT3-002-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 3 de 3

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño.

**(INMO-OPT1)**

**PROCESO:** Planificación y Diseño.

**(INMO-OPT1-001)**


**SUBPROCESO:** Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.

**(INMO-OPT1-001-004)**

**OBJETIVO:** Diseñar, dibujar y gestionar proyectos arquitectónicos aprobados, y obtener título de propiedad horizontal y claves catastrales y predios.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Elaborar cuadros de alícuotas, lineros y áreas comunales. Obtener documentación para propiedad horizontal. Enviar a Municipio documentos para propiedad horizontal. Ajustar documentos y formularios de acuerdo a observaciones. Enviar a Municipio documentos y formularios. Elaborar y obtener documentos para claves catastrales. Solicitar al Municipio las Claves catastrales y predios.			



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño.

**(INMO-OPT1)**

**PROCESO:** Presupuesto de Obra.


**(INMO-OPT1-002)**

**SUBPROCESO:** Presupuesto de Obra.

**(INMO-OPT1-002-001)**

**OBJETIVO:** Determinar el presupuesto necesario para la ejecución de la obra constructiva.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Planificación de Proyecto (INMO-OPT1-001-002).		Planificación de Proyecto	Enviar planos y documentos. Revisar documentos. Generar análisis de precios unitarios. Revisar análisis de precios unitarios. Realizar ajustes necesarios. Aprobar análisis de precios unitarios. Cubicar el proyecto. Generar Presupuesto. Revisar Presupuesto. Enviar presupuesto para aprobación de Gerente General. Aprobar presupuesto. Ingresar cronología. Realizar seguimiento del Diagrama de Gantt. Actualizar materiales. Generar listado de componentes. Generar plan de compras. Revisar plan de compras. Realizar los ajustes necesarios. Aprobar plan de compras. Enviar plan de compras a logística.	Plan de Compras	Ejecución de Proyecto (INMO-OPT2-001-001)  Ejecución de Obra. (INMO-OPT2-002-002)  Aprobación del Gasto Presupuestario (INMO-APY2-003-004)	
Diseño definitivo, aprobación y legalización de proyecto (INMO-OPT1-001-004)		Planos del Proyecto, claves catastrales y predios				

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión de la Construcción

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Gestión de Proyecto


**(INMO-OPT2-001)**

**SUBPROCESO:** Ejecución de Proyecto

**(INMO-OPT2-001-001)**

**OBJETIVO:** Ejecutar y realizar seguimiento a los proyectos con el fin de optimizarlos y garantizar su implementación.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Presupuesto de Obra (INMO- OPT1-002-001)		Informe de Claves Catastrales y predios	Elaborar orden de Inicio de Ejecución y Acta de Constitución. Definir el Equipo del proyecto. Realizar el informe del avance del trabajo. Realizar informe de auditoría de Calidad.	Orden de inicio	Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto. (INMO- OPT2-001-002)	
Diseño definitivo, aprobación y legalización de Proyecto (INMO-OPT1-001-004)		Plan Masa definitivo	Llevar registro de reuniones. Evaluar competencias técnicas del personal de la obra.	Acta de Constitución		
Análisis General de la Propuesta (INMO- OPT1-001-003)		Presupuesto de Obra	Efectuar la evaluación de los materiales. Consolidar la información. Elaborar registro de terminación del Proyecto.	Registro de terminación del Proyecto.	Ejecución de Obra. (INMO- OPT2-002-002)	
		Plan de Compras Aprobado				


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión de la Construcción  
**PROCESO:** Gestión del Proyecto  
**SUBPROCESO:** Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto

**(INMO-OPT2)**  
**(INMO-OPT2-001)**  
**(INMO-OPT2-001-002)**

**OBJETIVO:** Ejecutar y realizar seguimiento a los proyectos con el fin de optimizarlos y garantizar su implementación

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Ejecución de Proyecto INMO- OPT2-001- 001		Registro de terminación del Proyecto.	Elaborar el Plan de Seguimiento y Control. Revisar Plan de Seguimiento y Control. Realizar ajustes necesarios. Aprobar plan de Seguimiento y Control. Implementar la evaluación del Proyecto de Construcción. Elaborar acta de recepción provisional. Elaborar los registros de cierre de proyecto Elaborar acta de recepción definitiva. Elaborar registro de check list. Elaborar registro de rendimiento final del proyecto. Elaborar registro de informe de lecciones aprendidas. Elaborar el acta de cierre del proyecto de construcción.	Plan de Seguimiento y Control  Acta de cierre del proyecto de Construcción  Informes de seguimientos	Dirección Operativa. (INMO- EST1-003- 001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____

**MACROPORCESO: Gestión de Construcción**

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO: Construcción de Obra**


**(INMO-OPT2-002)**

**SUBPROCESO: Desarrollo del Proyecto**

**(INMO-OPT2-002-001)**

**OBJETIVO:** Organizar equipos de proyecto de acuerdo a los términos de referencia y ejecutar la nivelación y el replanteo de tierras.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Presupuesto de Obra (INMO- OPT1-002-001) Diseño definitivo, aprobación y legalización de Proyecto (INMO-OPT1-001-004) Análisis General de la Propuesta (INMO- OPT1-001-003) Ejecución de Proyecto (INMO-OPT2-001-001)	Contratistas Laboratorio LABCOTEST Universidades (Salesiana, Politécnica, Central)	Informe de Claves Catastrales y predios Plan Masa definitivo Plan de Compras Aprobado Presupuesto de Obra Orden de Inicio Planos Técnicos Informes de Fiscalización Estudios (suelos, materiales, maquinaria y equipo)	Revisar la información. Enviar a Logística términos de referencia para contratistas. Organizar los equipos de trabajo. Elaborar informe de contrataciones. Enviar documentos solicitados por Jefe Técnico. Realizar análisis técnico. Solicitar documentos habilitantes Analizar información solicitada. Enviar orden de nivelación de tierra. Ejecutar replanteo, nivelación y movimiento de tierras. Elaborar libro de obras. Elaborar Memorándum y Nota de Pedido.	Términos de referencia para Contratos          Memorándum y Nota de Pedido	Calificación y evaluación de proveedores (INMO-APY1-002-001)       Adquisiciones (INMO-APY1-002-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 4

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción.

**PROCESO:** Construcción de Obra.

**SUBPROCESO:** Ejecución de Obra.


**(INMO-OPT2)**

**(INMO-OPT2-002)**

**(INMO-OPT2-002-002)**

**OBJETIVO:** Desarrollar el proyecto constructivo cumpliendo con las normas de construcción e ingeniería en general.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Presupuesto de Obra (INMO-OPT1-002-001)	Contratistas Laboratorio LABCOTEST Universidades (Salesiana, Politécnica, Central)	Informe de Claves Catastrales y predios	Ejecutar la construcción de estructuras. Informar el inconveniente a Superintendente de Obra. Brindar solución a inconveniente en la construcción de estructuras. Solucionar inconveniente.	Informes de Seguimiento de la Obra	Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto (INMO-OPT2-001-002)	Proveedores
Diseño definitivo, aprobación y legalización de Proyecto (INMO-OPT1-001-004)		Plan Masa definitivo	Solucionar inconveniente. Enviar Informe de Construcción de Estructuras a Jefe Técnico. Informar seguimiento de estructuras a Gerente General.	Acta de entrega y recepción de obra.	Gestión de inventarios (INMO-APY1-002-003)	
		Plan de Compras Aprobado	Enviar orden de construcción de mamposterías y recubrimientos. Ejecutar la construcción de mamposterías y recubrimientos.	Acta de cierre de Obra.		
		Presupuesto de Obra	Informar el inconveniente a Superintendente de Obra. Brindar solución a cualquier inconveniente en la construcción de mamposterías y recubrimientos. Solucionar inconveniente. Enviar Informe de construcción de mamposterías y recubrimientos a Jefe Técnico	Acta de cierre de contratos.		


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 2 de 4

**MACROPROCESO:** Construcción de Obra  
**PROCESO:** Ejecución de Obra.  
**SUBPROCESO:** Ejecución de Obra.

**(INMO-OPT2)**  
**(INMO-OPT2-002)**  
**(INMO-OPT2-002-002)**

**OBJETIVO:** Desarrollar el proyecto constructivo cumpliendo con las normas de construcción e ingeniería en general.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Ejecución de Proyecto (INMO-OPT2-001-001)		Orden de Inicio	Informar seguimiento de mamposterías y recubrimientos a Gerente General. Enviar orden de construcción de instalaciones. Ejecutar la construcción de instalaciones.	Informe de Saldos en bodega		
Análisis General de la Propuesta (INMO- OPT1-001-003)		Planos Técnicos	Informar inconvenientes de la construcción de instalaciones a Superintendente de Obra. Brindar solución a inconvenientes en la construcción de instalaciones. Solucionar inconveniente.			
Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto (INMO-OPT2-001-002)		Informes de Fiscalización	Enviar Informe de la construcción de instalaciones a Jefe Técnico. Informar seguimiento de instalaciones a Gerente General. Enviar orden de construcción de carpintería en metal y madera.			
		Estudios (suelos, materiales, maquinaria y equipo)				

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 3 de 4

**MACROPROCESO:** Construcción de Obra

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Ejecución de Obra.


**(INMO-OPT2-002)**

**SUBPROCESO:** Ejecución de Obra.

**(INMO-OPT2-002-002)**

**OBJETIVO:** Desarrollar el proyecto constructivo cumpliendo con las normas de construcción e ingeniería en general.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
		Acta de cierre del proyecto de Construcción	Ejecutar la construcción de carpintería. Informar inconvenientes a Superintendente de Obra. Brindar solución a inconvenientes en la construcción de carpintería. Solucionar inconveniente. Enviar Informe de construcción de carpintería a Jefe Técnico. Informar seguimiento de carpintería a Gerente General. Enviar orden de ejecución de obras de revestimiento. Ejecutar las obras de revestimiento. Informar inconvenientes a Superintendente de Obra. Brindar solución a inconvenientes obras de revestimiento. Solucionar inconveniente.			


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____

Pág. 4 de 4

**MACROPROCESO:** Construcción de Obra**(INMO-OPT2)****PROCESO:** Ejecución de Obra.**(INMO-OPT2-002)****SUBPROCESO:** Ejecución de Obra.**(INMO-OPT2-002-002)****OBJETIVO:** Desarrollar el proyecto constructivo cumpliendo con las normas de construcción e ingeniería en general.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Enviar Informe de Revestimiento a Jefe Técnico. Informar seguimiento de revestimiento a Gerente General. Solicitar documentos necesarios para cierre de Obra. Proceder al cierre de la obra. Enviar documentación de cierre de obra. Verificar el cumplimiento del cronograma. Analizar los desfases del proceso constructivo. Informar desfases a Gerencia General			




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Comercialización. (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Marketing. (INMO-OPT3-001)  
**SUBPROCESO:** Inteligencia de Negocios. (INMO-OPT3-001-001)

**OBJETIVO:** Identificar nuevas propuestas de negocios, definir estrategias de posicionamiento en el mercado y elaborar e implementar Plan de Marketing.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gerencia General, Departamento Financiero, Departamento Ventas y Marketing.	Consultores. Fuentes primarias y secundarias de información.	Estudio de Mercado. Análisis de Consumidores. Capacidad de Compra. Propuesta de Negocio aprobadas Política de Venta. Recursos Disponibles	Investigar Mercado y entorno económico. Preparar propuestas de nuevos negocios. Revisar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios. Realizar ajustes necesarios. Aprobar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios. Exponer propuestas de negocios al ISSFA. Indicar propuestas de negocios aprobadas. Definir estrategias de Posicionamiento en el mercado. Implementar las estrategias de Marketing. Elaborar Plan de Marketing. Revisar Plan de Marketing. Realizar Ajustes necesarios al Plan de Mkt. Aprobar plan de Marketing. Implementar Plan de Marketing. Controlar y evaluar Plan de Marketing.	Propuestas de Negocio  Plan de Marketing	Planificación de Proyecto (INMO-OPT1-001-002)  Publicidad Promoción y Difusión (INMO-OPT3-001-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____  Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Comercialización. (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Marketing. (INMO-OPT3-001)  
**SUBPROCESO:** Inteligencia de Negocios. (INMO-OPT3-001-001)

**OBJETIVO:** Identificar nuevas propuestas de negocios, definir estrategias de posicionamiento en el mercado y elaborar e implementar Plan de Marketing.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Elaborar planes de acción para cumplir Plan de Marketing. Revisar Planes de Acción. Realizar ajustes a los Planes de Acción. Aprobar Planes de Acción. Implementar Planes de Acción.		Inicio de Proyecto (INMO-OPT1-001-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Comercialización.**

**(INMO-OPT3)**

**PROCESO: Marketing.**


**(INMO-OPT3-001)**

**SUBPROCESO: Publicidad, Promoción y Difusión.**

**(INMO-OPT3-001-002)**

**OBJETIVO:** Diseñar, planificar, ejecutar y controlar la comercialización de los productos de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Inteligencia de Negocios. (INMO-OPT3-001-001).	Empresas sector Inmobiliario.	Análisis Micro y Macro Económico del Sector Inmobiliario Plan de Marketing	<p>Definir el Plan de publicidad, promoción y Difusión.</p> <p>Revisar Plan de Comunicación y Promoción.</p> <p>Realizar las correcciones necesarias.</p> <p>Aprobar Plan de Comunicación y Promoción.</p> <p>Enviar a Jefe Comercial Plan de Comunicación y Promoción aprobado.</p> <p>Difundir Plan de Comunicación y Promoción.</p> <p>Coordinar la elaboración de la Campaña Publicitaria.</p> <p>Analizar la propuesta de Brochure publicitario.</p> <p>Revisar Brochure Publicitario.</p> <p>Implementar Planes de Comunicación y Promoción.</p> <p>Realizar Seguimiento de la implementación.</p> <p>Elaborar Planes de acción.</p> <p>Implementar Planes de acción.</p>	Informe de Cumplimiento del Plan de Comunicación y Difusión.	Gestión Administrativa. (INMO-EST1-003-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Comercialización.

**(INMO-OPT3)**

**PROCESO:** Ventas.


**(INMO-OPT3-002)**

**SUBPROCESO:** Ventas.

**(INMO-OPT3-002-001)**

**OBJETIVO:** Promocionar y comercializar los productos inmobiliarios de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto. (INMO-OPT1-001-004)		Carpeta técnica	<p>Capacitar a los vendedores acerca de los productos.            Analizar documentos técnicos de los productos terminados.            Elaborar Plan de Ventas.            Revisar Plan de Ventas.            Realizar los Ajustes Respektivos.            Exponer Plan de Ventas al Directorio.            Aprobar Plan de Ventas.            Difundir plan de ventas a vendedores.            Identificar clientes potenciales.            Promocionar Proyectos Inmobiliarios.            Elaborar proformas de ventas.            Ingresar en base de datos información de candidatos en función de potencial compra.            Asesorar a clientes para financiación y tramitología.            Verificar en la cuenta bancos el abono del 10%.            Elaborar Promesa de Compra-Venta.</p>	<p>Plan de Ventas            Promesa            Compra-Venta            Promesa de Reserva            Plan de Pagos</p>	<p>Recuperación de Cartera (INMO-OPT3-003-001)            Elaboración de Forecast            Presupuestario (trimestralmente) (INMO-APY2-003-003)</p>	<p>Cliente.</p>

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Comercialización.

**(INMO-OPT3)**

**PROCESO:** Ventas.


**(INMO-OPT3-002)**

**SUBPROCESO:** Ventas.

**(INMO-OPT3-002-001)**

**OBJETIVO:** Promocionar y comercializar los productos inmobiliarios de la empresa.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Elaborar Promesa de Reserva. Efectuar seguimiento de los trámites. Revisar carpeta de cliente y Plan de Pagos. Revisar carpeta completa de cliente. Aprobar la carpeta completa de documentos del cliente. Registrar en el sistema el plan de cobros en Venture.			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Comercialización (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Cobranzas (INMO-OPT3-003)  
**SUBPROCESO:** Recuperación de Cartera (INMO-OPT3-003-001)

**OBJETIVO:** Gestionar la recuperación de cartera para proveer de recursos a la empresa.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Ventas. (INMO- OPT3-002- 001)		Plan de Cobros	Revisar Plan de Cobros. Determinar Saldo de Cartera por Recuperar. Elaborar Plan Anual de Recuperación de Cartera. Revisar el Plan Anual de Recuperación de Cartera. Realizar correcciones necesarias. Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera. Enviar Plan Anual de Recuperación de Cartera a Gerente General. Revisar Plan Anual de Recuperación de Cartera. Exponer Plan Anual de Recuperación de Cartera ante Directorio. Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera. Realizar seguimiento de Plan Anual de Recuperación de Cartera. Determinar Estado de la Cartera. Generar Reporte de Cartera Vencida.	Informe de Cartera por Cobrar.  Informe mensual de depósitos y abonos de proyectos  Orden de inicio de legalización de escrituras.	Gestión Administrativa. (INMO-EST1-003-002)  Seguimiento a Trámites de Escrituras por Compras de unidad Inmobiliaria. (INMO-OPT4-003-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: Comercialización (INMO-OPT3)**  
**PROCESO: Cobranzas (INMO-OPT3-003)**  
**SUBPROCESO: Recuperación de Cartera (INMO-OPT3-003-001)**

**OBJETIVO:** Gestionar la recuperación de cartera para proveer de recursos a la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Notificar a Clientes Morosos. Receptar pago de Clientes. Emitir Informe Mensual de ingresos y abonos a proyectos. Solicitar inicio de legalización de escrituras. Emitir informe de ingresos y cartera vencida del sistema Venture. Elabora informes de cartera por cobrar. Enviar informes de cartera por cobrar a Jefe Comercial. Emitir observaciones al informe de cartera por cobrar. Enviar a informe de cartera por cobrar y observaciones a Gerente General. Realizar Directrices para planteamientos de Juicios por Incobrabilidad. Efectuar Cobro de Cartera de Forma Legal.			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Comercialización.

**(INMO-OPT3)**

**PROCESO:** Servicio al Cliente.

**(INMO-OPT3-004)**


**SUBPROCESO:** Quejas y Reclamos.

**(INMO-OPT3-004-001)**

**OBJETIVO:** Atender los requerimientos del Cliente y proporcionar una solución viable para las dos partes Empresa y Cliente.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Cliente.	Queja del Cliente.	Revisar queja del Cliente. Registrar queja en la base de datos. Reportar queja a Jefe comercial. Elaborar informe de la queja o reclamo. Canalizar la queja al área respectiva. Analizar la queja. Determinar posible solución con presupuesto. Solucionar el inconveniente. Dar seguimiento a la queja. Notificar al cliente. Registrar fecha de cierre de queja. Efectuar informe mensual de quejas. Elaborar Planes de Acción. Enviar Planes de Acción. Aprobar Planes de Acción. Efectuar seguimiento de Planes de acción. Realizar directrices para mejorar la atención y servicio.	Directrices para mejorar la Atención y Servicio	Todas las áreas de la empresa.	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Comercialización.**

**PROCESO: Servicio al Cliente.**

**SUBPROCESO: Seguimiento a Trámites de Escrituras**


**(INMO-OPT3)**

**(INMO-OPT3-004)**

**(INMO-OPT3-004-002)**

**OBJETIVO:** Realizar los trámites necesarios para que el cliente obtenga la Escritura Pública de su propiedad.


Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Recuperación de Cartera. (INMO-OPT3-003-001)	Clientes.	<p>Informe mensual de depósitos y abonos de proyectos</p> <p>Solicitud de legalización de escritura</p> <p>Requisitos para la Elaboración de Escrituras.</p>	<p>Revisar informe de depósitos y requisitos para la elaboración de escrituras.</p> <p>Realizar memorándum con requisitos habilitantes para elaboración de escritura.</p> <p>Tramitar elaboración de Escrituras Públicas.</p> <p>Efectuar seguimiento del estado de la Escritura Pública.</p> <p>Receptar informe de liquidación de gastos y Escrituras públicas.</p> <p>Elaborar Memorándum para reposición de Gastos de Asesoría Legal.</p> <p>Autorizar reposición de Gastos Legales.</p> <p>Elaborar Pagos.</p> <p>Convocar al cliente entrega-recepción del bien inmueble.</p> <p>Entregar escritura pública y certificado de registro de la propiedad in situ</p>	Escrituras Públicas y certificado de Registro de la Propiedad.		Cliente.

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____

**MACROPORCESO: Servicios** (INMO-OPT4)  
**PROCESO: Avalúos** (INMO-OPT4-001)  
**SUBPROCESO: Autorización del Avalúo** (INMO-OPT4-001-001)

**OBJETIVO:** Analizar y coordinar avalúos para Afiliados y Particulares

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Afiliado ISSFA, Cliente Particular	Formulario para solicitud de Avalúo	Revisar los datos del Afiliado. Elaborar informe para el Visto bueno de Sujeto de Crédito. Enviar Informe a ISSFA. Aprobar Avalúo. Informar a afiliado la por qué no fue aprobado. Enviar el visto bueno del avalúo. Programar cita de inspecciones para avalúo. Contactar a los clientes según cronograma.	Ficha de citas para inspecciones	Inspección de bienes inmuebles. (INMO-OPT4- 001-002)	Cliente

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPORCESO:** Servicios

**(INMO-OPT4)**

**PROCESO:** Avalúos


**(INMO-OPT4-001)**

**SUBPROCESO:** Inspección de los Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT4-001-002)**

**OBJETIVO:** Ejecutar avalúo y entregar a cliente informe técnico y factura.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Autorización del Avalúo. (INMO-OPT4-005-001).		Fichas de Citas para Inspecciones	Revisar Citas para inspecciones. Realizar inspección del bien inmueble sobre la base matriz técnica. Enviar Informe Técnico de Avalúos y Orden de Pago. Entregar a cliente orden de pago. Receptar Pago. Enviar factura y comprobante de pago. Archivar comprobante de pago. Entregar a cliente factura e Informe Técnico de Avalúos.	Informe Técnico de Avalúo Factura		Cliente

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**

**PROCESO: Gestión de Talento Humano**


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Reclutamiento y Selección de Talento Humano**

**(INMO-APY1-001-001)**

**OBJETIVO:** Seleccionar al personal más idóneo, buscando satisfacer las necesidades de cargos acorde a la estructura y exigencia de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las áreas		Requisición de Personal	Verificar la requisición de personal Enviar la requisición de personal a Gerente General Revisar requisición de personal Sumillar la requisición de personal Indicar que inicia el reclutamiento interno/externo a Especialista de T.H. Verificar posibles candidatos internos y su historia laboral Publicar aviso de reclutamiento de personal Recolectar hojas de candidatos según el perfil requerido Llamar candidatos para la entrevista inicial Realizar pruebas técnicas y psicológicas Calificar pruebas psicológicas Enviar al área responsable la prueba técnica Seleccionar la terna finalista Realizar entrevista final	Informe de Proceso de Selección  Autorización de Contratación	Inducción (INMO-APY2-001-002)  Contratación (INMO-APY2-001-003)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____  Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Reclutamiento y Selección de Talento Humano

**(INMO-APY2-001-001)**

**OBJETIVO:** Seleccionar al personal más idóneo, buscando satisfacer las necesidades de cargos acorde a la estructura y exigencia de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Seleccionar al nuevo colaborador Elaborar un informe del proceso de selección Enviar a Gerente General el informe de proceso de selección Sumillar y autorizar la contratación			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**

**PROCESO: Gestión de Talento Humano**


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Inducción**

**(INMO-APY2-001-002)**

**OBJETIVO:** Permitir que el nuevo colaborador conozca y se involucre con la organización, sus políticas, procesos y procedimientos, así como a entender la cultura de Inmosolucion fomentando los principios y valores que logren que la persona se adapte de mejor manera.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Reclutamiento y Selección de Talento Humano (INMO-APY1-001-001)		Informe de Selección de Personal	Generar Agenda de Inducción Definir el facilitador por cada área encargado de la inducción Desarrollar el material de inducción Entregar material a Especialista de T. H. para el registro Incluir material en la agenda de inducción Ejecutar la inducción de acuerdo a la agenda establecida Realizar recorrido y presentación del nuevo colaborador por todas las áreas Presentar al colaborador en su área para que inicie la inducción. Archivar los documentos en el file del colaborador	File del colaborador	Contratación (INMO-APY2-001-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**

**PROCESO: Gestión de Talento Humano**


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Contratación**

**(INMO-APY2-001-003)**

**OBJETIVO:** Formalizar la contratación de los nuevos colaboradores de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Reclutamiento y Selección de Talento Humano (INMO-APY1-001-001)		File del colaborador	<p>Informar beneficios y reglamentación internas al nuevo colaborador</p> <p>Afiliar al colaborador ingresando al portal web del IESS</p> <p>Imprimir el documento de afiliación y adjuntar al file del colaborador</p> <p>Verificar la documentación para la elaboración del contrato</p> <p>Solicitar al nuevo colaborador los documentos correctos</p> <p>Entregar al Especialista de T.H. los documentos solicitados</p> <p>Realizar el contrato de trabajo</p> <p>Ingresar al portal web del MRL para la revisión del contrato</p> <p>Revisar la respuesta del MRL y fecha de revisión de documentos</p> <p>Realizar las correcciones sugeridas en contrato</p> <p>Subir al portal del MRL contrato corregido</p> <p>Revisar la fecha para presentación y legalización del contrato</p>	<p>Contrato y Extracto</p> <p>Documento de Afiliación al IESS</p>	Gestión de Nómina (INMO-APY1-001-004)	<p>MRL</p> <p>IESS</p>
Inducción (INMO-APY2-001-002)		Autorización de Contratación				

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

**SUBPROCESO:** Contratación

**(INMO-APY1)**


**(INMO-APY1-001)**

**(INMO-APY2-001-003)**

**OBJETIVO:** Formalizar la contratación de los nuevos colaboradores de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Imprimir 3 copias del contrato y extracto Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al colaborador Firmar el contrato (3 copias) Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al Gerente General Firmar el contrato (3 copias) Enviar contratos y extractos al MRL Adjuntar contrato y extracto al file del colaborador			



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Nómina

**(INMO-APY1-001-004)**

**OBJETIVO:** Recibir y procesar los documentos referentes a ingresos y egreso para el pago de nómina

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Sistema Biométrico		Hojas de permisos y vacaciones	Generar los documentos para descuentos del IESS Descargar Reporte de Control de Asistencia Ingresar la información en el Sistema Adam	Roles de pagos	Verificación e Importación del Diario de Nómina (INMO-APY2-001-002)	
Contratación (INMO-APY2-001-003)		Control de Asistencia	Generar transacciones de ingresos y descuentos Revisar las transacciones de ingresos y descuentos Verificar documentos de respaldo y reportes Cruzar las cuentas del rol de pagos Migrar información de las cuentas del Rol de pagos al Sistema Venture Imprimir los roles del pago Entregar al colaborador el original Archivar la copia del rol de pagos	Aportes al IESS  Cuentas de Rol de Pagos  Información de Nómina	Evaluación de Desempeño (INMO-APY1-001-009)	IESS

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Administrativa**

**(INMO-APY1)**

**PROCESO: Gestión de Talento Humano**


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO: Préstamo Ordinario**

**(INMO-APY1-001-005)**

**OBJETIVO:** Apoyar a los colaboradores mediante préstamos ordinarios acorde al reglamento interno de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Colaborador		Solicitud de Crédito	Revisar el cumplimiento de requisitos según Reglamento Interno Elaborar documentos para préstamo Entregar documentos a Jefe Administrativo Firmar para validar los documentos Enviar documentación a Jefe Financiero Evaluar financieramente el préstamo Validar financieramente el préstamo Elaborar contrato de préstamo y letra de cambio Legalizar el contrato de préstamo Registrar el préstamo y los descuentos en el Sistema ADAM Elaborar transacción para acreditar a la cuenta en Venture Acreditar préstamo a la cuenta del colaborador Archivar documentos en el file del colaborador	Transacción a la cuenta de colaborador (Préstamo)	Colaborador Verificación e Importación del Diario de Nómina (INMO-APY2-001-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Anticipo

**(INMO-APY1-001-006)**

**OBJETIVO:** Recibir y procesar solicitudes de anticipos de sueldo conforme al reglamento interno

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Colaborador		Solicitud de anticipo	Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno Enviar solicitud a Jefe Administrativo Revisar Solicitud de Anticipo Autorizar solicitud de anticipo Ingresar anticipo en Sistema ADAM Enviar solicitud de anticipo a Contador General Elaborar transacción para acreditación de cuenta Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador Archivar el rol correspondiente	Transferencia (anticipo)	Verificación e Importación del Diario de Nómina (INMO-APY2-001-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Desvinculación por renuncia voluntaria

**(INMO-APY2-001-007)**

**OBJETIVO:** Formalizar la desvinculación por renuncia voluntaria de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Colaborador		Renuncia	Coordinar fecha de salida del colaborador Recopilar información referente a ingresos y descuentos Realizar cálculos de liquidación en el MRL Realizar Acta de Finiquito Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito Sumillar el Acta de finiquito Revisar Acta de Finiquito Firmar el Acta de Finiquito Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H. Realizar Orden de Pago por Finiquito Entregar la Orden de pago a Tesorero Elaborar cheque certificado	Cheque certificado  Acta de finiquito  Aviso de Salida de IESS		Ex colaborador  MRL  IESS

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Desvinculación por renuncia voluntaria

**(INMO-APY1-001-007)**

**OBJETIVO:** Formalizar la desvinculación por renuncia voluntaria de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Firmar el cheque certificado Enviar cheque a Especialista de Talento Humano Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams Archivar los documentos en el file del colaborador Entregar los documentos en el MRL			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Desvinculación por despido intempestivo

**(INMO-APY2-001-008)**

**OBJETIVO:** Formalizar la desvinculación por despido intempestivo de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gerente General		Información de despido Intempestivo	Realizar Memo de despido intempestivo Recopilar información referente a ingresos y descuentos Realizar cálculos de liquidación en el MRL Realizar Acta de Finiquito Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito Sumillar el Acta de finiquito Revisar Acta de Finiquito Revisar Cheque Firmar el Acta de Finiquito Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H. Realizar Orden de Pago por Finiquito Entregar la Orden de pago a Tesorero Elaborar cheque certificado	Cheque certificado  Acta de finiquito  Aviso de Salida IESS		Ex colaborador  MRL  IESS

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano


**(INMO-APY1-001)**

**SUBPROCESO:** Desvinculación por despido intempestivo

**(INMO-APY1-001-008)**

**OBJETIVO:** Formalizar la desvinculación por despido intempestivo de acuerdo a la legislación vigente

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Firmar el cheque certificado Enviar cheque a Especialista de Talento Humano Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams Archivar los documentos en el file del colaborador Entregar los documentos en el MRL			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

**(INMO-APY1-001)**


**SUBPROCESO:** Evaluación de Desempeño

**(INMO-APY1-001-009)**

**OBJETIVO:** Obtener una valoración cuantitativa y cualitativa del desempeño del colaborador dentro de las actividades propias de sus funciones

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de Nómina (INMO-APY1-001-004)		Información de Nómina	Elaborar las pruebas de evaluación Comunicar a los colaboradores la fecha de realización de la evaluación Enviar vía mail las evaluaciones a los colaboradores Recolectar las evaluaciones de los colaboradores Enviar las evaluaciones a Jefe Administrativo Revisar la evaluación con el evaluado y el evaluador Solicitar la firma de conformidad e inconformidad del proceso Elaborar informe de Evaluaciones de desempeño Conversar con la Jefatura de Área del colaborador sobre la calificación Enviar un informe de las Evaluaciones de desempeño a Gerencia General	Evaluación de Desempeño	Gestión Administrativa (INMO-EST1-002-002)	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Calificación y Evaluación de proveedores

**(INMO-APY1-002-001)**

**OBJETIVO:** Disponer de proveedores calificados que cumplan con los requerimientos de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Desarrollo del Proyecto (INMO-OPT2-002-001)		Términos de referencia para Contratos	Definir parámetros para la calificación de proveedores con el área involucrada Llamar a convocatoria de calificación de proveedores Consolidar los files de los proveedores Revisar el cumplimiento de requisitos de calificación Elaborar un Listado de Precalificación de Proveedores Enviar Listado de Precalificación de Proveedores a Jefe Administrativo Analizar el Listado de Precalificación de Proveedores Registrar al proveedor dentro del sistema Venture	Registro de Proveedores Calificados	Adquisiciones (INMO-APY1-002-002)	


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 3

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa  
**PROCESO:** Gestión de Logística  
**SUBPROCESO:** Adquisiciones

**(INMO-APY1)**  
**(INMO-APY1-002)**  
**(INMO-APY1-002-002)**

**OBJETIVO:** Efectuar adquisiciones de bienes y servicios cumpliendo con las especificaciones establecidas

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Calificación y Evaluación de proveedores (INMO-APY1-002-001)  Desarrollo del Proyecto (INMO-OPT2-002-001)		Memorándum y Nota de Pedido  Sobres de proveedores para consultoría	Revisar Nota de Pedido <u>Nota de pedido rechazada</u> Solicitar al área correspondiente, los documentos de respaldo de la nota de pedido <u>Nota de pedido aceptada</u> Verificar los proveedores en la base de datos Solicitar vía mail las cotizaciones a los proveedores <u>Nota de pedido de un valor &lt;= 3000 USD</u> Realizar la compra de acuerdo a la cotización escogida Realizar Nota de ingreso Entregar factura al Área Financiera <u>Nota de pedido de un valor &gt;3000 y &lt;=10000</u> Realizar cuadro comparativo de las cotizaciones Revisar cuadro comparativo de cotizaciones Seleccionar de la base de datos al proveedor para realizar la compra	Factura  Acta entrega recepción  Ingreso pedido en Venture (inventarios)  Pedido	Gestión Contable de Proveedores (INMO-APY1-002-001)  Gestión de inventarios (INMO-APY1-002-003)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: Versión:
		Aprobación: Pág. 2 de 3

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Adquisiciones

**(INMO-APY1-002-002)**

**OBJETIVO:** Efectuar adquisiciones de bienes y servicios cumpliendo con las especificaciones establecidas

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Preparación de Oferta de Fiscalización (INMO-OPT4-002-002)			Realizar el Contrato Proveedor Enviar contrato al Jefe Administrativo para su legalización Legalizar el Contrato Proveedor Enviar factura al Área Financiera y pedido a Especialista de Bodega <u>Nota de pedido de un valor &gt;10000 y &lt;=3'000000</u> Preparar Lista de Proveedores Elaborar términos de referencia Enviar Lista de Proveedores y términos de referencia a Jefe Administrativo Convocar vía mail al Comité Interno de Adquisiciones Revisar Términos de Referencia			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 3 de 3

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Adquisiciones

**(INMO-APY1-002-002)**

**OBJETIVO:** Efectuar adquisiciones de bienes y servicios cumpliendo con las especificaciones establecidas

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Aprobar los Términos de Referencia Enviar Términos de Referencia a los proveedores seleccionados Convocar al Comité Interno de Adquisiciones para apertura de sobres Designar Comisión Técnica Económica Elaborar informe Técnico Económico Efectuar la adjudicación del contrato Elaborar Orden de Compra y Contrato Enviar a Área Financiera garantías y documentos habilitantes Enviar factura a Área Financiera Elaborar Acta de Entrega Recepción Entregar Pedido a Especialista de Bodega Ingresar a Venture el pedido			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**PROCESO:** Gestión de Logística

**SUBPROCESO:** Gestión de inventarios


**(INMO-APY1)**

**(INMO-APY1-002)**

**(INMO-APY1-002-003)**

**OBJETIVO:** Realizar la actualización de inventarios con información real

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Adquisiciones (INMO-APY1-002-002)		Acta entrega recepción	Revisar informe de Inventario de Venture y documentación Realizar la verificación física de inventarios	Registro en modulo inventario Venture	Depreciaciones (INMO-APY2-001-003)	
Ejecución de Obra. (INMO-OPT2-002-002)		Ingreso en Venture	Realizar Reporte de inventario actualizado por proyecto Elaborar Actas de Constatación			
		Informe de Inventarios	Enviar Actas de Constatación a Jefe Administrativo Revisar Actas de Constatación			
		Informe de Saldos en bodega	Solicitar la justificación de ítems inconformes a Especialista de Bodega Sumillar Actas de Constatación Ejecutar la baja de inventarios Realizar actualización en el módulo de inventarios del Venture			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Administración de Seguros

**(INMO-APY1-002-004)**

**OBJETIVO:** Realizar las gestiones necesarias en caso de un siniestro, para evitar pérdidas totales

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Colaboradores		Informe de Siniestro	Notificar del Siniestro al Broker Recopilar la información para la cobertura Realizar seguimiento de la indemnización Recibir la liquidación o respuesta de negación del siniestro Autorizar a Especialista de Logística dar de baja los inventarios o activos en Venture Efectuar la baja de inventarios o activos Enviar reporte actualizado a seguros Mantener registros actualizados	Reporte Actualizado de Seguros  Registro en modulo inventario Venture	Depreciaciones (INMO-APY2-001-003)	Broker de Seguro

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 3

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Contable**


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO: Gestión Contable de Proveedores**

**(INMO-APY2-001-001)**

**OBJETIVO:** Generar información contable confiable, oportuna y razonable para la gestión de los proveedores

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Adquisiciones (INMO-APY1-002-002)		Facturas	Llenar Hoja de Trámite conforme a los documentos recibidos Sumillar Hoja de Trámite Sumillar el requerimiento Revisar la documentación de sustento Contactar al proveedor indicando los inconvenientes Verificar el registro del proveedor en Venture Solicitar a logística registro de proveedor Revisar si se encuentra creado el proveedor en Venture Revisar el file de calificación de proveedores Crear el proveedor en Venture Informar a Asistente Contable como está registrado el proveedor Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture Generar los Comprobantes de Retención Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	Cheque  Transferencia		Proveedores

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____  Versión: _____ Pág. 2 de 3

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**


**SUBPROCESO:** Gestión Contable de Proveedores

**(INMO-APY2-001)**

**OBJETIVO:** Generar información contable confiable, oportuna y razonable para la gestión de los proveedores

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture Escoger el banco con el que se pagará Seleccionar la forma de pago Imprimir el Comprobante de Egreso desde Venture Enviar el file de pago para su revisión Revisar file de pago Devolver File de Pago con observaciones Sumillar el File de pago Sumillar File de pago Revisar File de Pago Enviar el file de pago con observaciones al área Financiera			



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 3 de 3

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Contable


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Gestión Contable de Proveedores

**(INMO-APY2-001)**

**OBJETIVO:** Generar información contable confiable, oportuna y razonable para la gestión de los proveedores

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Disponer las correcciones a realizarse Autorizar (Sumillar) la realización de los pagos Revisar el tipo de pago <u>Tipo de pago es por Transferencia</u> Realizar transferencia desde portal del banco Imprimir nota de débito <u>Tipo de pago es por Cheque</u> Generar cheque Imprimir cheque Enviar cheques a Gerencia General Firmar los cheques Enviar cheques firmados a Tesorero Adjuntar los documentos al file de pagos Archivar los documentos			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Contable


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Verificación e Importación del Diario de Nómina

**(INMO-APY2-001-002)**

**OBJETIVO:** Registrar la información contable de nómina de forma confiable, oportuna y razonable para el pago de nómina.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de Nómina (INMO-APY1-001-004)		Información cuentas rol de pago	Revisar ingresos y egresos (descuentos, retenciones, provisiones) Solicitar a Especialista de Talento Humano el sustento de la Información Brindar información y documentos de sustento	Transferencia y cheques	Colaboradores	
Préstamo Ordinario (INMO-APY1-001-005)			Autorizar la conciliación de los valores en el libro contable Realizar la conciliación de los valores en el libro diario de Venture			
Anticipo (INMO-APY1-001-006)			Revisar la carga contable de roles de pago (diario) y valor a pagar Enviar el reporte de valor a pagar al Tesorero Efectuar transferencia bancarias de nómina Archivar y custodiar los recursos contables			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Contable**


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO: Activos Fijos**

**(INMO-APY2-001-003)**

**OBJETIVO:** Registrar la información contable sobre activo fijos en el sistema contable

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión de inventarios (INMO-APY1-002-003)		Registro en modulo inventario Venture	Revisar los valores por depreciación mensual acumulada Revisar los saldos mensuales Realizar conciliación con los valores del diario contable	Registro en el libro diario de Venture	Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)	
Administración de Seguros (INMO-APY1-002-004)		Reporte de Activos	Conciliar los valores del Estado Financiero con el resumen de activos fijos Archivar los registros contables			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Contable**


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO: Generación de Estados Financieros**

**(INMO-APY2-001-004)**

**OBJETIVO:** Generar Estados Financieros de forma eficaz para facilitar el análisis de la situación financiera de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Sistema Venture	Gobierno	Legislación Contable  Reportes de módulos de Venture	Definir las políticas de presentación de estados financieros Establecer cronogramas para la elaboración de Estados financieros Solicitar el cierre mensual de los diferentes módulos de Venture <u>Disposición dada a Tesorero</u> Efectuar el cierre mensual de los módulos de Venture a cargo de tesorería <u>Disposición dada a Asistente Contable</u> Efectuar el cierre de los módulos de Venture dispuestos por Contador General Generar los estados financieros con análisis vertical y horizontal Enviar a Gerencia Financiera los Estados Financieros requeridos	Estados Financieros	Evaluación Financiera de la empresa (INMO-APY2-003-007)  Conciliación y Declaración Tributaria Anual (INMO-APY2-002-002)  Elaboración de Flujo de Caja Real (INMO-APY2-004-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____
	Versión: _____	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Contable


**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Generación de Estados Financieros

**(INMO-APY2-001-004)**

**OBJETIVO:** Generar Estados Financieros de forma eficaz para facilitar el análisis de la situación financiera de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Revisar consistencia de los Estados Financieros Justificar la causa por la que los Estados presentan errores Aprobar los Estados Financieros		Devolución de impuestos (INMO-APY2-002-003) Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001) Elaboración de Forecast Presupuestario (INMO-APY2-003-003)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Tributaria


**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO:** Conciliación y Declaración Tributaria Mensual

**(INMO-APY2-002-001)**

**OBJETIVO:** Realizar las declaraciones tributarias establecidas por la legislación tributaria.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Sistema Venture	SRI	Reportes de los módulos de Venture	Establecer fechas y formatos para las declaraciones Enviar el reporte para cumplimiento tributario Ingresar los datos establecidos en los formatos para el cruce de la información	Declaraciones y ATS	Devolución de impuestos (INMO-APY2-002-003)	SRI
Todas las Áreas de la Empresa		Documentos de respaldo	Enviar el resumen de los cruces de información Revisar los cruces de la información			
		Legislación Tributaria	Autorizar el ingreso de la información en el portal del SRI Ingresar la información depurada en los formularios y fechas establecidas Enviar las declaraciones al portal web del SRI Presentar las declaraciones y Anexo Transaccional Revisar las declaraciones y anexos transaccionales Archivar y custodiar la documentación generada			

 <b>Inmosolucion S.A.</b> Constructora - Inmobiliaria	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____
		Versión: _____ Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Tributaria**


**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO: Conciliación y Declaración Tributaria Anual**

**(INMO-APY2-002-002)**

**OBJETIVO:** Cumplir con las obligaciones tributarias que se deben presentar al SRI de forma anual.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Reportes de Módulos del Sistema Venture	SRI	Estados Financieros	Realizar cruces de información Verificar valores consignados acorde a normas tributarias	Declaraciones de impuesto	Devolución de impuestos (INMO-APY2-002-003)	SRI
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)		Reporte de Venture	Verificar provisión incobrables, límites de porcentaje y estimación Validar nómina por liquidaciones de haberes y pago de provisiones Identificar ingresos exentos Determinar valores por incremento neto de empleados y discapacitados	Conciliaciones		
		Legislación Tributaria	Determinar excedentes de gastos de gestión y viaje Determinar los gastos no deducibles Ingresar datos en el formato de declaración del impuesto a la renta Elaborar conciliación tributaria y formulario 101 Revisar la conciliación tributaria			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Tributaria

**(INMO-APY2-002)**


**SUBPROCESO:** Conciliación y Declaración Tributaria Anual

**(INMO-APY2-002-002)**

**OBJETIVO:** Cumplir con las obligaciones tributarias que se deben presentar al SRI de forma anual.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Sumillar la conciliación tributaria Autorizar el envío de las declaraciones en el portal web del SRI Enviar declaraciones mediante el portal del SRI Entregar documentos de respaldo Notificar al tesorero los valores a pagar Archivar documento de respaldo			




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera  
**PROCESO:** Gestión Tributaria  
**SUBPROCESO:** Devolución de impuestos

**(INMO-APY2)**  
**(INMO-APY2-002)**  
**(INMO-APY2-002-003)**

**OBJETIVO:** Generar información tributaria, para poder detectar pagos excesivos de impuestos y solicitar devolución de los mismos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Sistema Venture	SRI	Estados Financieros	Identifica cuentas contables para posible devolución de impuestos Analizar los Mayores Contables Analizar si es procedente la solicitud de devolución de impuestos	Carta de Solicitud de Devolución de Impuestos	Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)	SRI
Conciliación y Declaración Tributaria Mensual (INMO-APY2-002-001)		Legislación Tributaria	Realizar el Oficio para devolución de impuestos Enviar al Jefe financiero oficio para devolución de impuestos con el análisis técnico Analizar la solicitud de recuperación de impuestos	Documento de Respuesta de SRI		
Conciliación y Declaración Tributaria Anual (INMO-APY2-002-002)			Elaborar carta de Solicitud de devolución dirigida al SRI Revisar la respuesta del SRI Sumillar a Contador General para su seguimiento Dar seguimiento al proceso Revisar la información de la respuesta del SRI Corregir los valores requeridos Revisar las correcciones realizadas acorde a lo indicado por el SRI			


	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera  
**PROCESO:** Gestión Tributaria  
**SUBPROCESO:** Devolución de impuestos

**(INMO-APY2)**  
**(INMO-APY2-002)**  
**(INMO-APY2-002-003)**

**OBJETIVO:** Generar información tributarias, para poder detectar pagos excesivos de impuestos y solicitar devolución de los mismos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)			Efectuar el registro correspondiente a la respuesta del SRI Enviar las correcciones al SRI Realizar seguimiento de la situación del proceso de devolución en el SRI Archivar los documentos de respaldo			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**


**PROCESO: Gestión Presupuestaria**

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001)**

**OBJETIVO:** Elaborar Presupuestos con Estados Financieros Proyectados para facilitar la toma de decisiones

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)		Estados Financieros	Realizar informe con lineamientos para la elaboración del presupuesto Considerar las políticas internas de la empresa Solicitar el presupuesto anual de cada área Verificar si los presupuestos de cada área es correcto	Presupuesto Maestro de la Empresa	Gestión Administrativa. (INMO-EST1-003-002) Elaboración de Forecast	
Todas las Áreas		Presupuesto de Área	Elaborar Matriz de Presupuesto Realizar proyecciones Realizar el Presupuesto Maestro de la Empresa Enviar presupuesto a Gerencia General Revisar el Presupuesto Maestro Indicar correcciones y ajustes Efectuar las correcciones o ajustes indicados Entregar Presupuesto Maestro para su revisión y análisis a Directorio Revisar el Presupuesto Maestro Realizar la evaluación presupuestaria mensual	Evaluación Presupuestaria Mensual	Presupuestario (trimestralmente) (INMO-APY2-003-003) Elaboración de Flujo de Caja Proyectado (INMO-APY2-004-002) Evaluación Presupuestaria (INMO-APY2-003-005)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Presupuestaria**


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado**

**(INMO-APY2-003-002)**

**OBJETIVO:** Realizar la conciliación de Presupuesto maestro con Estados Financieros Proyectados para facilitar la toma de decisiones

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001)	Gobierno	Presupuesto Maestro	Solicitar a Contador General información y estados financieros	Flujos y Recomendaciones	Gestión Administrativa. (INMO-EST1-003-002)	
		Flujo de Caja Proyectado	Enviar información y estados financieros solicitados			
Elaboración de Flujo de Caja Proyectado (INMO-APY2-004-002)		Informes de Proyecciones Políticas, Económicas, Laborales Y Fiscales	Analizar información y estados financieros Indicar las observaciones sobre la información recibida Conciliar flujo mensual con real Analizar flujo de caja Presentar recomendaciones Enviar los flujos y recomendaciones a Gerencia General			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Presupuestaria


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)

**(INMO-APY2-003-003)**

**OBJETIVO:** Proyectar de tendencias en el tiempo con base a promedios, medias geométricas o exponenciales para facilitar el análisis financiero

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-003)  Ventas. (INMO-OPT4-002-001)  Planificación de Proyecto (INMO-OPT1-001-002)	Gobierno	Informe de Proyecciones Políticas, Económicas, Laborales Y Fiscales  Estados Financieros  Plan de Ventas  Cronograma de Proyectos	Realizar Informe de lineamientos para la elaboración de Forecast Presupuestario Solicitar a las áreas de la empresa información Solicitar estados Financieros Reales Solicitar Plan de Ventas Solicitar cronograma de proyectos Considerar las políticas internas generadas por la matriz Analizar la información con la que se realizará el Forecast Ingresar información en el formato de Forecast Realizar el Forecast de la empresa Revisar el Forecast de la empresa para realizar ajustes o correcciones Enviar el Forecast a Gerente General Revisar el Forecast de la empresa	Forecast  Evaluación Presupuestaria mensual VS. Presupuesto Maestro	Gestión administrativa (INMO-EST1-002-002)  Todas las áreas	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____  Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente) **(INMO-APY2-003-003)**

**OBJETIVO:** Proyectar de tendencias en el tiempo con base a promedios, medias geométricas o exponenciales para facilitar el análisis financiero

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001)		Presupuesto Maestro	Enviar Forecast al Directorio para su aprobación Revisar el Forecast de la empresa Realizar la evaluación presupuestaria mensual comparada con el presupuesto maestro Entregar a Gerente General y a todas la áreas			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Presupuestaria


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Aprobación del Gasto Presupuestario

**(INMO-APY2-003-004)**

**OBJETIVO:** Generar valores presupuestados para los gastos del período

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Presupuesto de Obra. (INMO-OPT1-002-001)		Plan de compras	Revisar Plan de Compras Verificar si se dispone de fondos y partidas para el centro de costo Desaprobar la orden de compra Comunicar al Gerente General que no se cuenta con los fondos Disponer de la solución en cuanto a la partida Realizar informe de factibilidad de partida presupuestaria Enviar a Gerente General informe de factibilidad	Partida Presupuestaria	Gestión Administrativa (INMO-EST1-002-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 1


**MACROPROCESO:** Gestión Financiera  
**PROCESO:** Gestión Presupuestaria  
**SUBPROCESO:** Evaluación Presupuestaria

**(INMO-APY2)**  
**(INMO-APY2-003)**  
**(INMO-APY2-003-005)**

**OBJETIVO:** Medir la eficiencia y eficacia de los gastos e inversiones mediante indicadores para facilitar el análisis

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)		Estados Financieros	Revisar la información de los estados financieros Realizar el informe de Ingresos y Gastos por Proyectos	Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	Todas las Áreas	
Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Projectados (INMO-APY2-003-001)		Presupuesto Maestro	Ingresar información a formato de evaluación de presupuesto Obtener porcentaje de cumplimiento entre presupuesto maestro Vs. Evaluación mensual Realizar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos Establecer observaciones sobre el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos Entregar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos a los responsables de cada área			



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	Revisión:	Aprobación:
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Versión: <span style="float: right;">Pág. 1 de 1</span>

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO-APY2)**

**PROCESO: Gestión Presupuestaria**


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO: Evaluación Financiera de Proyectos**

**(INMO-APY2-003-006)**

**OBJETIVO:** Realizar la viabilidad financiera de un proyecto, para la toma adecuada de decisiones.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del Proyecto (INMO-OPT1-001-003)		Plan masa	Revisar información contenida en el proyecto Devolver proyecto a Responsables de Proyecto con observaciones	Informe de viabilidad Financiera del Proyecto	Planificación de Proyecto (INMO-OPT1-001-002)	
Planificación de Proyecto (INMO-OPT1-001-002)		Informe de factibilidad de proyecto	Realizar análisis financiero del proyecto Obtener información económica/financiera de variables relevantes Realizar informe con análisis de riesgo Determinar los rangos de resultados del Proyecto Emitir recomendaciones sobre el Proyecto Presentar informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto a Gerente General Revisar el Informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto Exponer el Proyecto en Junta de Directorio para su aprobación			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Versión: _____
		Aprobación: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Presupuestaria


**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Evaluación Financiera de la empresa

**(INMO-APY2-003-007)**

**OBJETIVO:** Generar información tributarias, para poder detectar pagos excesivos de impuestos y solicitar devolución de los mismos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Gestión Administrativa. (INMO-EST1-003-002)		Información del Área Financiera y Administrativa	Analizar la información de las áreas financieramente Elaborar matrices e indicadores financieros con gráficos Emitir Informe de Evaluación Financiera con observaciones y recomendaciones Revisar y analizar el informe Enviar a Gerente General para su aprobación Revisar el Informe de Evaluación Financiera Enviar Informe de Evaluación Financiera a Directorio	Informe de Evaluación Financiera		Directorio ISSFA

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión de Tesorería


**(INMO- APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Real

**(INMO-APY2-004-001)**

**OBJETIVO:** Elabora el flujo de caja real para evaluar la liquidez de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Venture		Estados Financieros	Analizar la información contable del Sistema Venture	Flujo de Caja Real	Elaboración de Flujo de Caja	
Generación de Estados Financieros (INMO-APY2-001-004)		Flujo de Caja de Venture	Identificar Ingresos y Egresos mensuales del Flujo de Caja Elaborar reporte de Bancos con todas las acreditaciones identificadas Revisar el flujo de Caja Real Revisar saldos finales Entregar reporte de Flujo de Caja Real a Jefe Financiero Revisar los flujos de caja reales Justificar observaciones o corregir Sumillar el reporte de flujos de caja reales		Proyectado (INMO-APY2-004-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión Financiera**

**(INMO- APY2)**

**PROCESO: Gestión de Tesorería**


**(INMO- APY2-004)**

**SUBPROCESO: Elaboración de Flujo de Caja Proyectado**

**(INMO-APY2-004-002)**

**OBJETIVO:** Elabora el flujo de caja proyectado para la toma de decisiones de inversión o crédito

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Elaboración de Flujo de Caja Real (INMO-APY2-004-001)		Flujo de Caja Real	Proyectar las cuentas del Flujo de caja Integrar los ingresos y egresos proyectados anuales	Flujo de Caja Proyectado	Inversiones (INMO-APY2-004-004)	
Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados (INMO-APY2-003-001)		Presupuesto Maestro de la Empresa	Revisar saldo mínimo de caja Evaluar el comportamiento del flujo de caja real Determinar la necesidad de liquidez Determinar la capacidad de financiamiento y/o inversiones Enviar flujo de Caja proyectado para revisión a Jefe Financiero Revisar los flujos de caja proyectados Justificar observaciones o corregir Sumillar el reporte de flujos de caja proyectados Tomar decisiones de financiamiento e inversión		Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado (INMO-APY2-003-002)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Gestión de Tesorería


**(INMO-OPT2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Semanal

**(INMO-APY2-004-003)**

**OBJETIVO:** Realizar el flujo de caja semanal para evaluar la liquidez de la empresa

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	Instituciones financieras	Estados de cuenta bancarios	Identificar transferencias y depósitos Elaborar reporte de bancos con todas las acreditaciones identificadas Conciliar en el libro bancos los valores identificados Recopilar información de ingresos y egresos Realizar el Flujo de Caja Semanal Revisar el Flujo de Caja Semanal Corregir las observaciones Sumillar el Flujo de Caja Semanal	Flujo de Caja Semanal	Inversiones (INMO-APY2-004-004)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:
		Aprobación:
	Versión:	Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Gestión de Tesorería


**(INMO-OPT2-004)**

**SUBPROCESO:** Inversiones

**(INMO-APY2-004-004)**

**OBJETIVO:** Ejecutar inversiones en las diferentes instituciones financieras, acorde a la liquidez de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Elaboración de Flujo de Caja Proyectado (INMO-APY2-004-002)		Flujo de caja proyectado y Flujo de Caja semanal	Analizar flujos de caja Realizar la gestión para efectuar la inversión Efectuar la inversión en la entidad asignada Entregar toda la documentación al Tesorero para su custodio y control Comunicar el vencimiento del plazo de la inversión Recuperar el valor de la entidad financiera Realizar los registros contables respectivos	Registros contables  Pólizas	Venture	
Elaboración de Flujo de Caja Semanal (INMO-APY2-004-003)						

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:  Versión:

**MACROPROCESO:** Gestión de T. I.

**(INMO-APY3)**

**PROCESO:** Tecnología de la Información


**(INMO-APY3-001)**

**SUBPROCESO:** Administración Base de Datos.

**(INMO-APY3-001-001)**

**OBJETIVO:** Garantizar la disponibilidad de la base de datos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las áreas de la empresa		Requerimiento de Servicio	Analizar el requerimiento del servicio. Realizar estructura de FYLE SYSTEM. Definir TABLE SPACES y DATA FILES. Registrar datos en bitácora. Afinar la base de datos. Informe de Base depurada. Analizar archivo de LOG Analizar y organizar seguridad de base de datos, usuarios, perfiles y roles. Analizar y organizar seguridad de sistema operativo del servidor, de usuarios y roles. Registrar datos de seguridad en bitácora. Realizar auditorías y estadísticas de funcionamiento de base de datos. Implementar metodologías de BACKUP. Registrar datos en bitácora y obtener medios de respaldo de base de datos Implementar metodologías de RECOVERY. Realizar informe de Base de datos recuperada.	Base de Datos segura y con funcionamiento correcto.	Todas las áreas de la empresa	
Soporte Técnico (INMO-APY-003-001)						

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: Aprobación:  Versión: Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión de T. I.

**(INMO-APY3)**

**PROCESO:** Tecnología de la Información

**(INMO-APY3-001)**


**SUBPROCESO:** Gestión de Redes y Comunicaciones.

**(INMO-APY3-001-002)**

**OBJETIVO:** Receptar, coordinar y solventar los incidentes presentados en las redes y comunicaciones de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las áreas de la empresa		Requerimiento de Red	Analizar los esquemas de red. Elaborar esquema de red estructurado. Implementar red y configurar la solución. Certificar la conectividad, funcionamiento y puesta en marcha. Enviar requerimiento de internet. Asignar perfiles y permisos a usuarios. Realizar pruebas de funcionalidad del servicio. Monitorear los enlaces. Realizar registros en la bitácora. Analizar tráfico de información. Enviar requerimientos de correo electrónico. Revisar la funcionalidad del servicio de correo. Administrar servidor de correos. Capacitar a usuarios en manejo de la herramienta.	Bitácora Claves y accesos	Todos las áreas de la empresa	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión de T. I.

**(INMO-APY3)**

**PROCESO:** Tecnología de la Información


**(INMO-APY3-001)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Redes y Comunicaciones.

**(INMO-APY3-001-002)**

**OBJETIVO:** Recetar, coordinar y solventar los incidentes presentados en las redes y comunicaciones de la empresa.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Registrar en bitácora. Enviar requerimientos de seguridad de información lógica. Administrar el acceso al área de servidores y equipos. Registrar bitácora de acceso. Administrar servidor Firewall. Administrar software de antivirus. Administrar perfiles de usuarios y roles para ingresar a la red. Registrar bitácora de usuarios. Entrega a usuario las claves de acceso.			

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: Versión:

**MACROPROCESO:** Gestión de T.I.

**PROCESO:** Tecnología de la Información

**SUBPROCESO:** Gestión de Soporte Técnico.

**(INMO-APY3)**


**(INMO-APY3-003)**

**(INMO-APY3-003-001)**

**OBJETIVO:** Administrar las solicitudes técnicas y de servicios tecnológicos reportados en el centro de servicios, logrando así el control efectivo de las necesidades del usuario de TI, y la eficacia técnica y organizacional para manejo de incidencias.

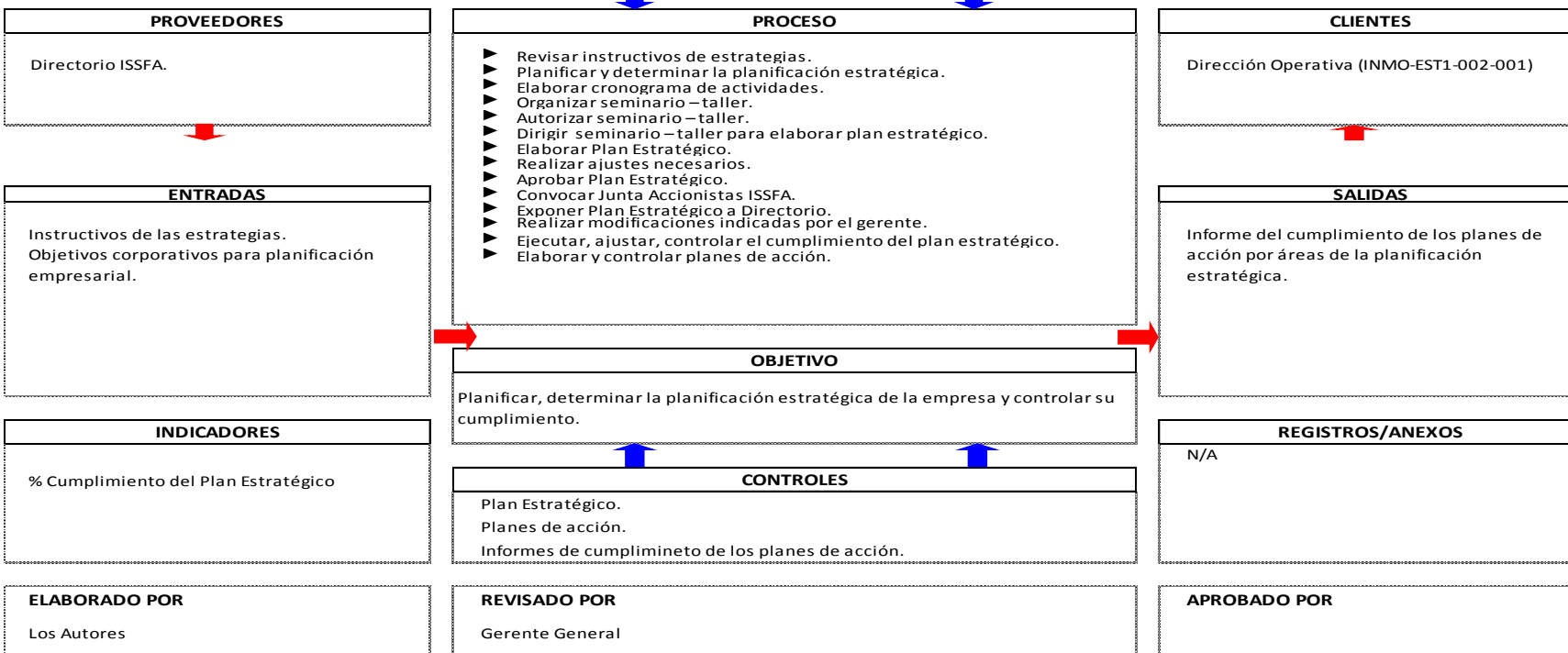
Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Todas las áreas de la empresa		Solicitud de soporte o servicio	<p>Receptar la solicitud de soporte/ servicio con datos. Analizar el problema.</p> <p>Si no necesita soporte direccionar a Venture.</p> <p>Realizar informe de incidente.</p> <p>Si necesita soporte registrar el número único de incidencia.</p> <p>Analizar la urgencia y prioridad.</p> <p>Enviar a Jefe de Área informe de criticidad y tiempo máximo de respuesta.</p> <p>Analizar y solventar la incidencia.</p> <p>Monitorear la atención eficiente en el tiempo establecido Registrar la solución en la bitácora de registros.</p>	Bitácora de soporte y servicio	Administración Base de Datos (INMO-APY3-001-001)	


ANEXO E – DESCRIPCIÓN DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-EST1-001-001	
1 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Empresarial.	INMO-EST1-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Planificación Estratégica.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General.		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Elaborar la planificación estratégica de la empresa, implementar y controlar el cumplimiento de la misma mediante planes de acción.			

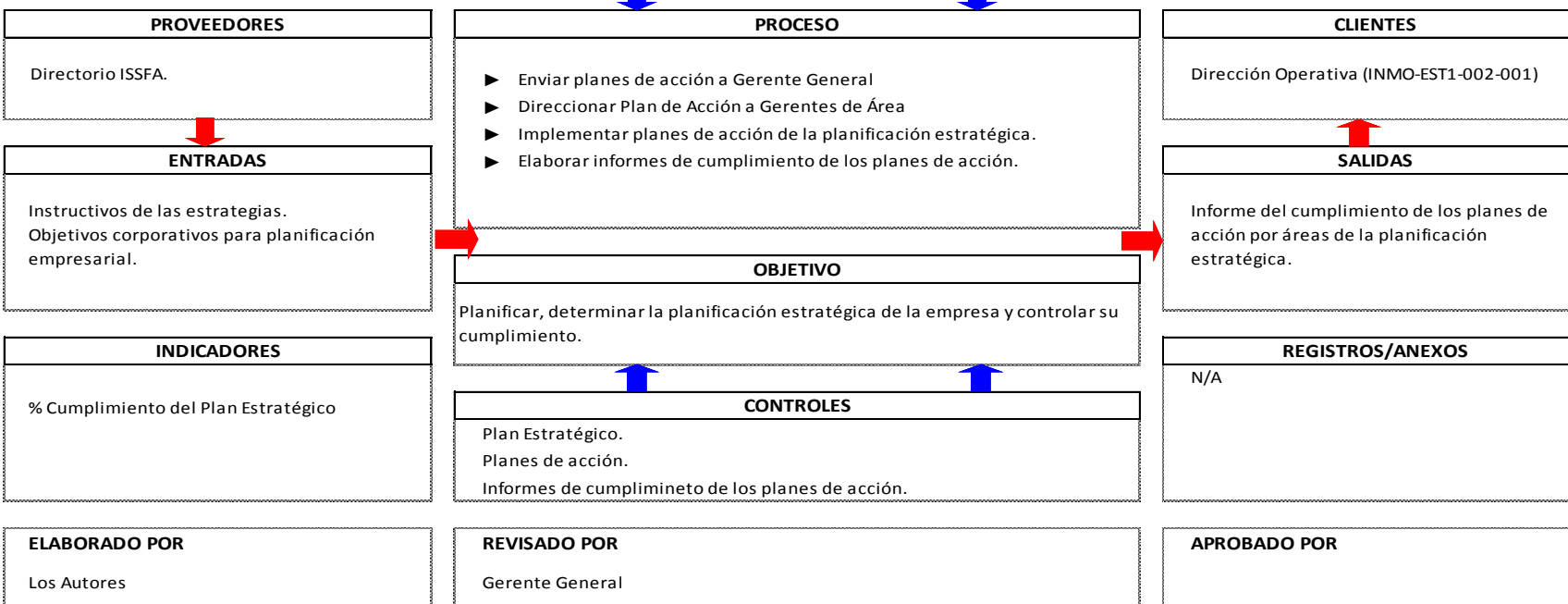
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 591.21
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Técnico Empresarial y Jefes de Áreas.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-EST1-001-001
	2 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Empresarial.	INMO-EST1-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Planificación Estratégica.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General.		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Elaborar la planificación estratégica de la empresa, implementar y controlar el cumplimiento de la misma mediante planes de acción.			

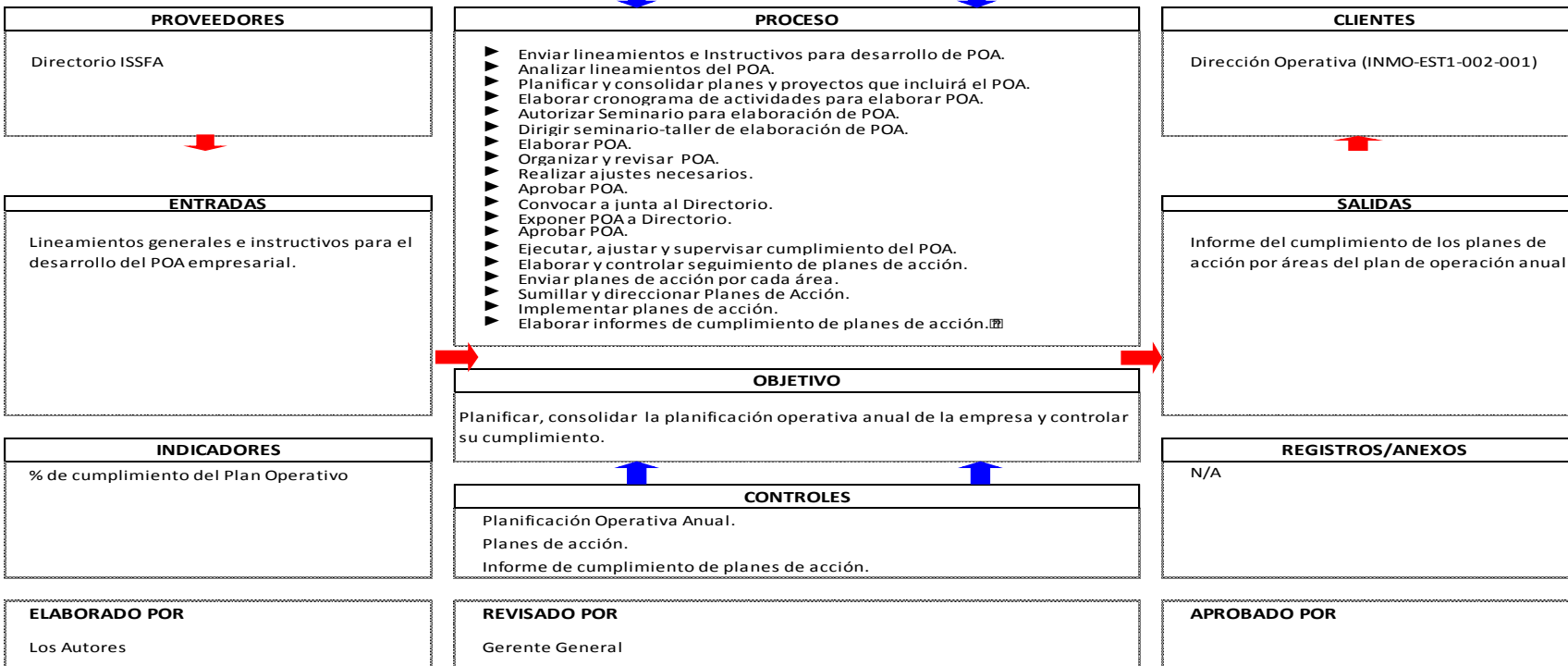
RECURSOS	
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.
<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 591.21
<b>RRHH:</b>	Gerente General, Técnico Empresarial y Jefes de Áreas.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-EST1-001-002	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Empresarial.	INMO-EST1-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Planificación Operativa.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General.		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Elaborar POA y verificar su cumplimiento mediante planes de acción			

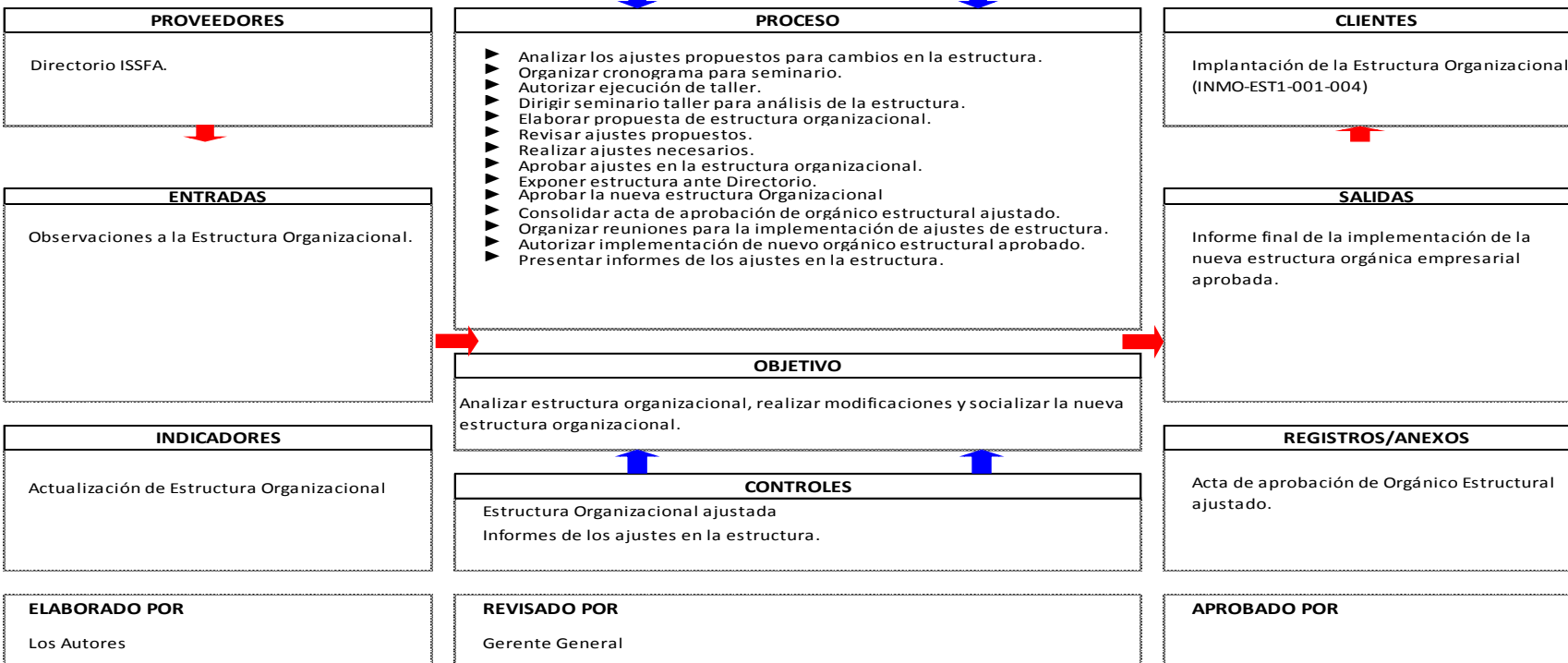
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 407.48
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Técnico Empresarial, Jefes de Áreas.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-EST1-001-003
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial		<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Empresarial	<b>INMO-EST1-001-003</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Estructura Organizacional.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General.		<b>5/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Analizar y emitir informe de los cambios o ajustes que se realizarán en la estructura organizacional.			

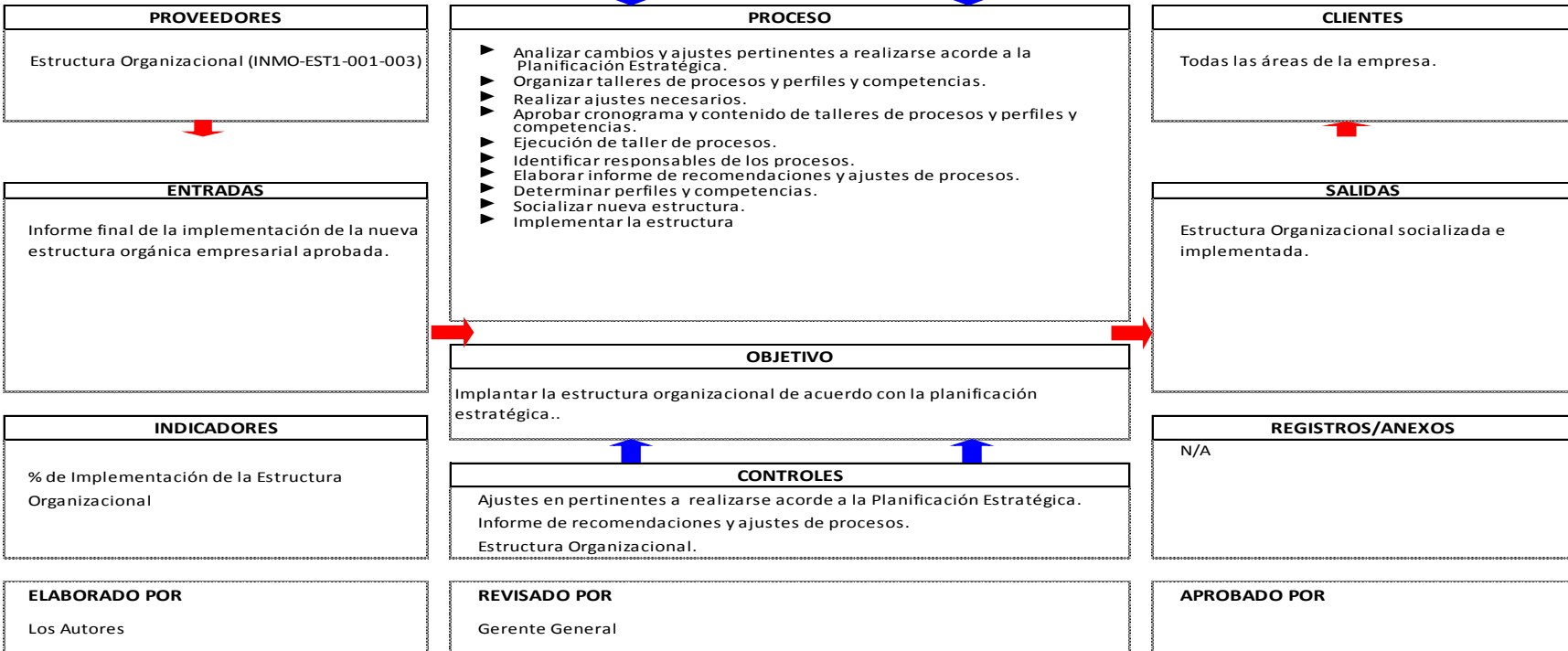
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 67.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Técnico Empresarial.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-EST1-001-004
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	<b>Direccionamiento Empresarial</b>	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	<b>Gestión Empresarial.</b>	<b>INMO-EST1-001-004</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>Implantación de la Estructura Organizacional.</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	<b>Gerente General.</b>		<b>4/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Analizar los cambios o ajustes pertinentes y socializar e implementar la nueva estructura organizacional.			

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	<b>Infraestructura</b>	<b>ECONOMICOS:</b>	<b>\$ 251.93</b>
<b>TECNICOS:</b>	<b>Equipos de Computación.</b>	<b>RRHH:</b>	<b>Gerente General, Técnico Empresarial, Jefes de Áreas, Jefe Administrativo, Especialista de Recursos Humanos.</b>

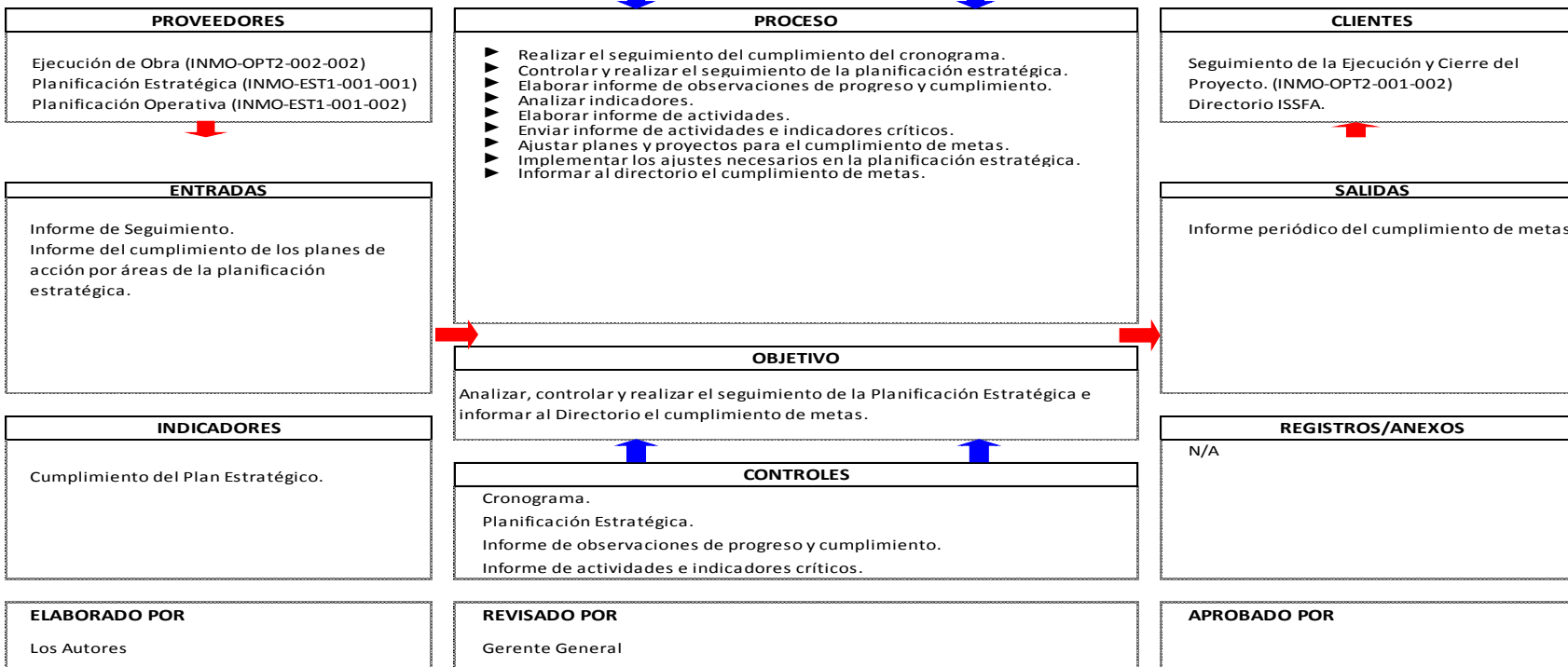





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-EST1-002-001
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial.	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Dirección y Gestión.	INMO-EST1-002-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Dirección Operativa.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General		13/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Controlar y realizar seguimiento de la Planificación Estratégica, implementar y elaborar planes de acción para controlar cumplimiento de metas.			

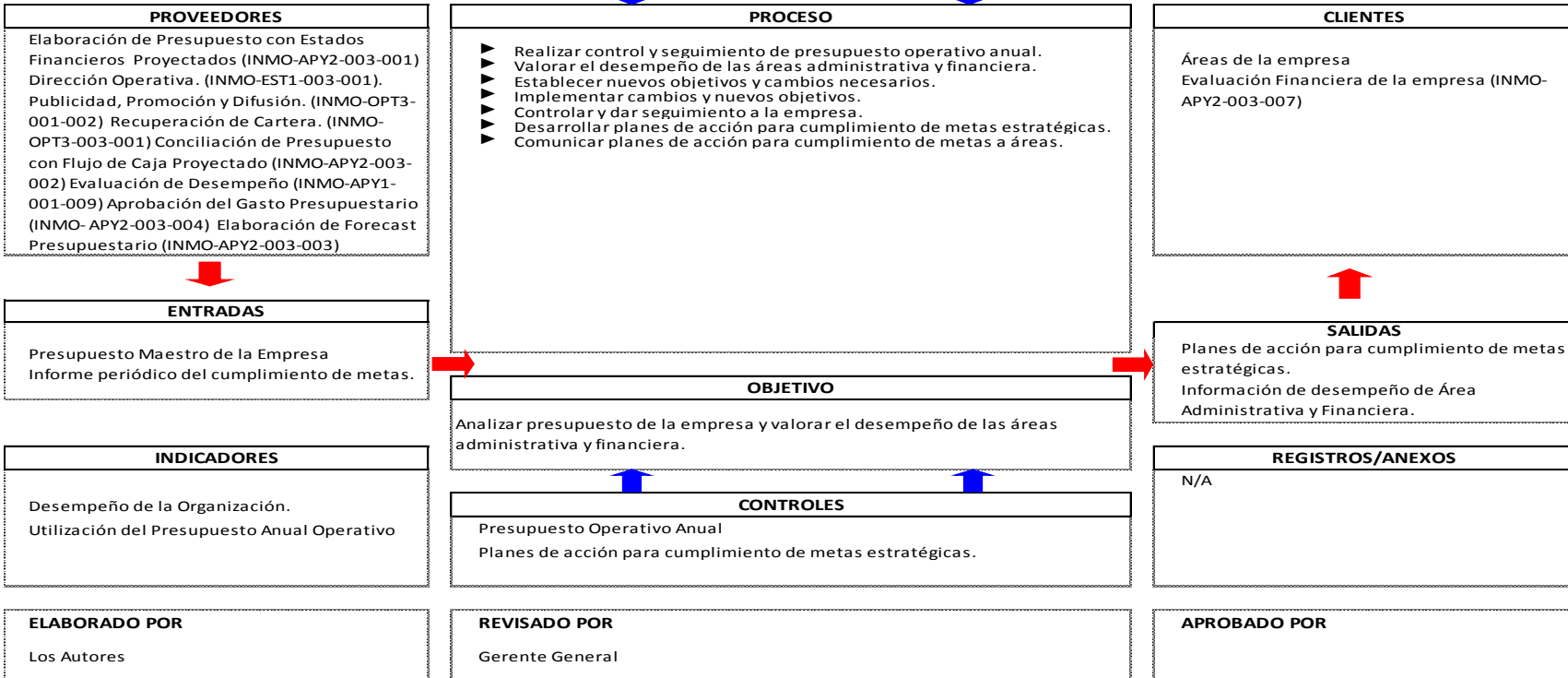
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 483.30
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Técnico




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-EST1-002-002	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Direccionamiento Empresarial	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Dirección y Gestión.	INMO-EST1-002-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión Administrativa.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Gerente General.		15/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Realizar seguimiento de POA, análisis de área financiera y administrativa y comunicar planes de acción para el cumplimiento de metas de áreas			

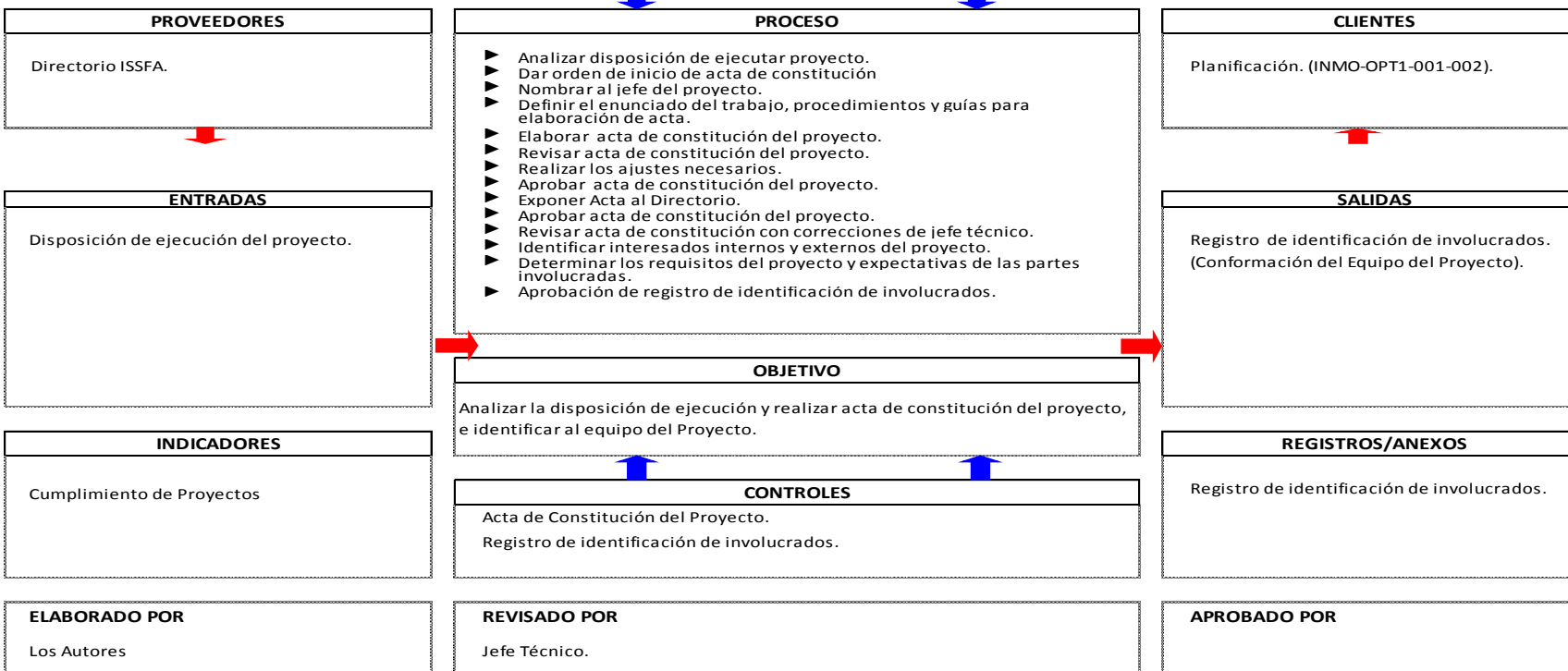
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 319.20
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Financiero, Jefe Administrativo.





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT1-001-001
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	INMO-OPT1-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Inicio del Proyecto.	REQUISITO DE LA NORMA	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Técnico.		15/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Analizar la disposición de inicio del proyecto, enviar orde de inicio y elaborar registro de equipo de proyecto.			

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 228.60
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b>	Jefe Técnico, Gerente General.

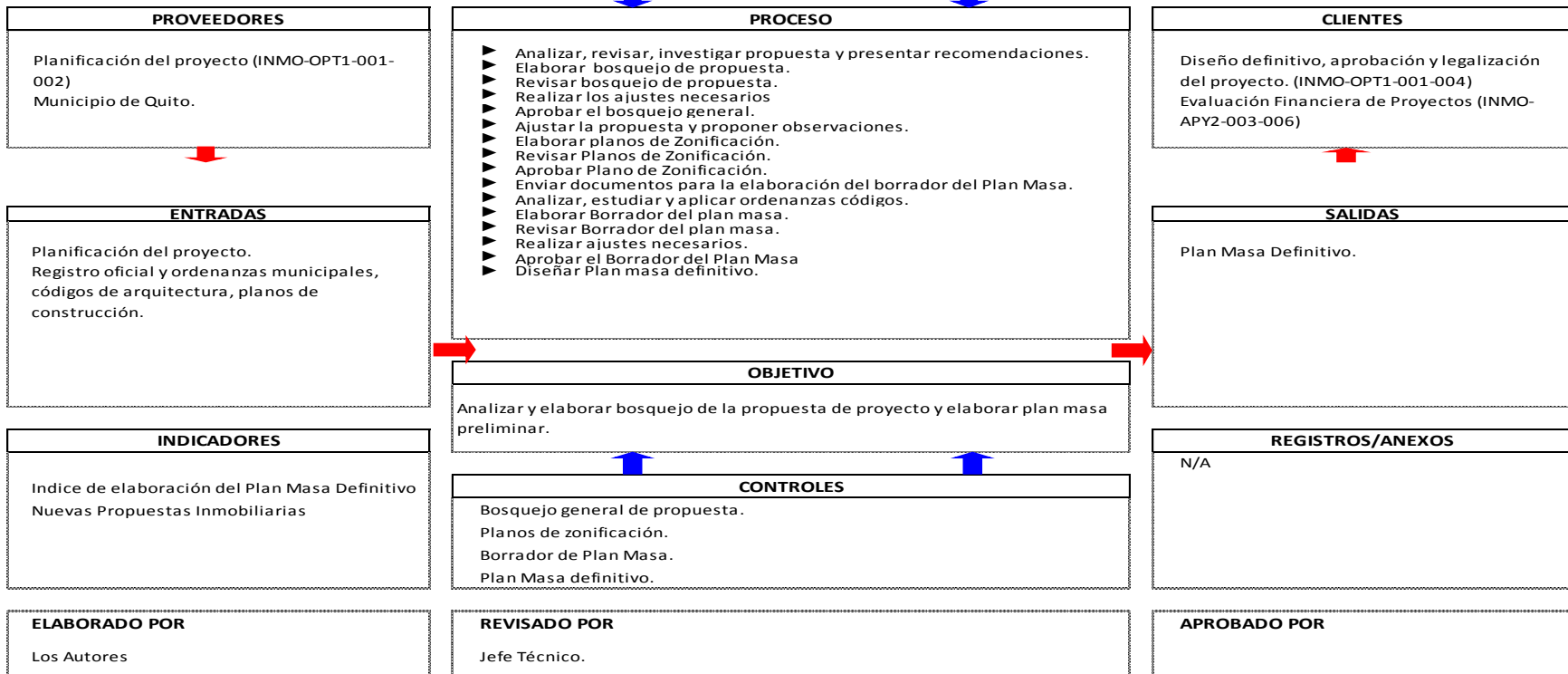



 <b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>		
DESCRIPCIÓN DE PROCESOS		Código: INMO-OPT1-001-002
		1 Pág. de 1
<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	<b>CODIFICACION:</b>
<b>PROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	INMO-OPT1-001-002
<b>SUBPROCESO:</b>	Planificación de Proyecto.	<b>EDICION No.</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Técnico.	01
<b>ALCANCE:</b>	Definir los terminos de referencia para la contratación de consultorias, definir el equipo de proyecto, determinar el alcance y realizar todos los planes de gestión necesarios para la ejecución del proyecto.	
<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA	
	13/5/2014	
<b>RECURSOS</b>		
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b> \$ 25,176.00
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b> Jefe Técnico, Equipo del Proyecto,
<b>PROVEEDORES</b> Inicio de Proyecto (INMO-OPT1-001-001). Inteligencia de Negocios. (INMO-OPT3-001-001) Evaluación Financiera de Proyectos (INMO-APY2-003-006) Directorio ISSFA.	<b>PROCESO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Definir términos de referencia para la contratación de consultorias.</li> <li>▶ Definir metodología para formulación y evaluación del proyecto.</li> <li>▶ Elaborar Informe de Formulación y evaluación económica del proyecto.</li> <li>▶ Desarrollar informe de factibilidad del proyecto.</li> <li>▶ Desarrollar registro de documentación.</li> <li>▶ Definir alcance del proyecto.</li> <li>▶ Definir y secuenciar actividades.</li> <li>▶ Estimar recursos y duración de actividades.</li> <li>▶ Desarrollar cronograma del proyecto.</li> <li>▶ Elaborar plan de gestión de Costos.</li> <li>▶ Elaborar plan de gestión de Calidad.</li> <li>▶ Elaborar plan de gestión de recursos humanos.</li> <li>▶ Elaborar plan de gestión de Marketing.</li> <li>▶ Elaborar plan de gestión de riesgos.</li> <li>▶ Elaborar Plan de gestión de adquisiciones.</li> </ul>	<b>CLIENTES</b> Presupuesto de Obra (INMO-OPT1-002-001). Diseño definitivo, aprobación y legalización de Proyecto (INMO-OPT1-001-004). Elaboración de Forecast Presupuestario (INMO-APY2-003-003) Evaluación Financiera de Proyectos (INMO-APY2-003-006)
<b>ENTRADAS</b> Términos de referencia para la contratación de consultorías Registro de identificación de involucrados. Plan de marketing	<b>OBJETIVO</b> Analizar la disposición de ejecución y realizar acta de constitución del proyecto, e identificar al equipo del Proyecto.	<b>SALIDAS</b> Planificación de Proyecto
<b>INDICADORES</b> Factibilidad del Proyecto Consultorias	<b>CONTROLES</b> Informe de Formulación y Evaluación del Proyecto. Informe de Factibilidad del proyecto. Cronograma del Proyecto Plan de Gestión de Costos Plan de Gestión de Calidad. Plan de Gestión de Recursos Humanos. Plan de Gestión de Marketing. Plan de Gestión de Riesgos. Plan de Gestión de Adquisiciones.	<b>REGISTROS/ANEXOS</b> N/A
<b>ELABORADO POR</b> Los Autores	<b>REVISADO POR</b> Jefe Técnico.	<b>APROBADO POR</b>

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-OPT1-001-003	1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	<b>INMO-OPT1-001-003</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del Proyecto.	<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b> Códigos y Ordenanzas Municipales	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Equipo del Proyecto.		<b>16/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Analizar la propuesta, elaborar planos de zonificación, elaboración de Plan Masa Definitivo			

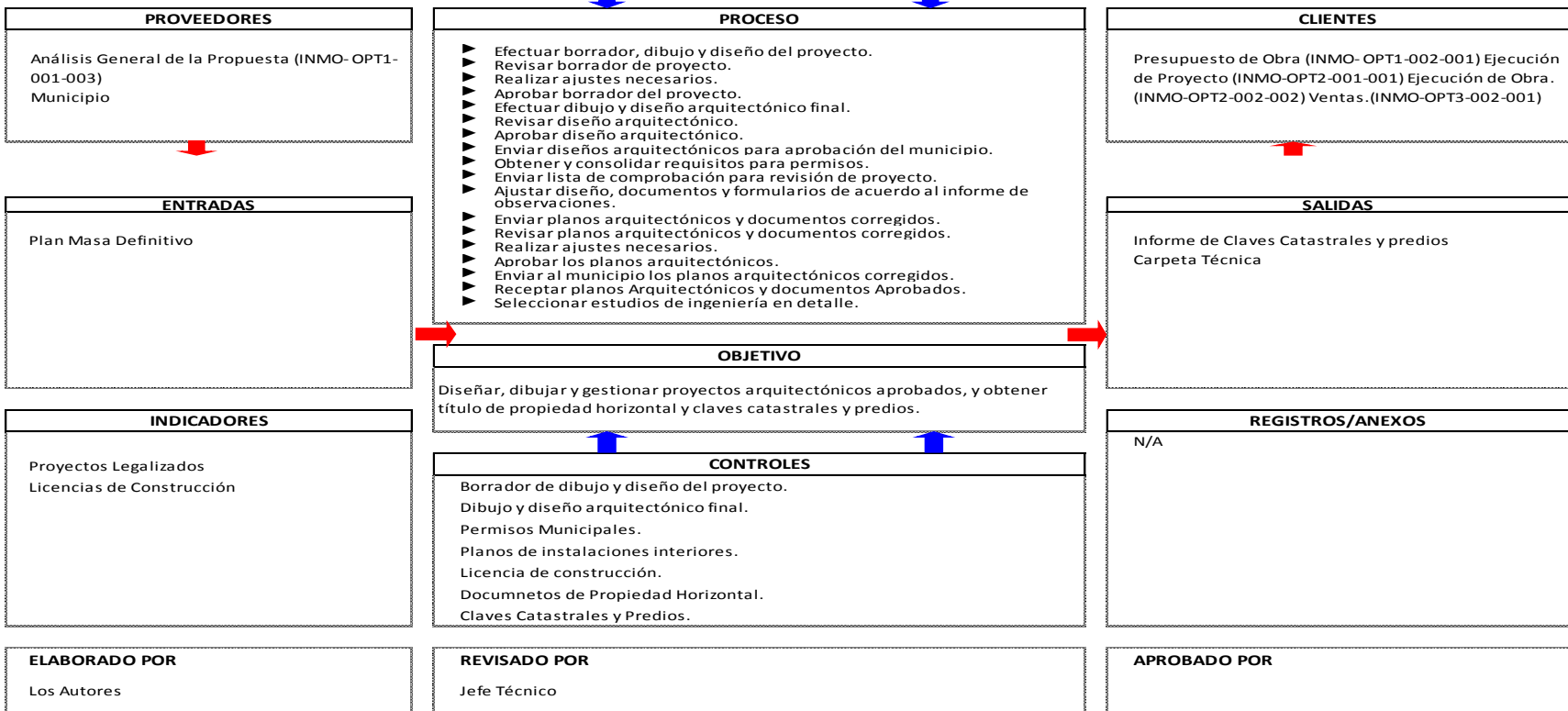
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 9,729.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b>	Equipo de Proyecto, Jefe Técnico




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-OPT1-001-004	
1 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño-	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Planificación y Diseño-	INMO-OPT1-001-004	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.	<b>REQUISITO DE LA NORMA:</b> Códigos y Ordenanzas Municipales.	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Equipo del Proyecto.		14/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Efectuar la aprobación de todos los planos pertinentes al proyecto, realizar el trámite para obtener título de propiedad horizontal y solicitar las claves catastrales y predios.			

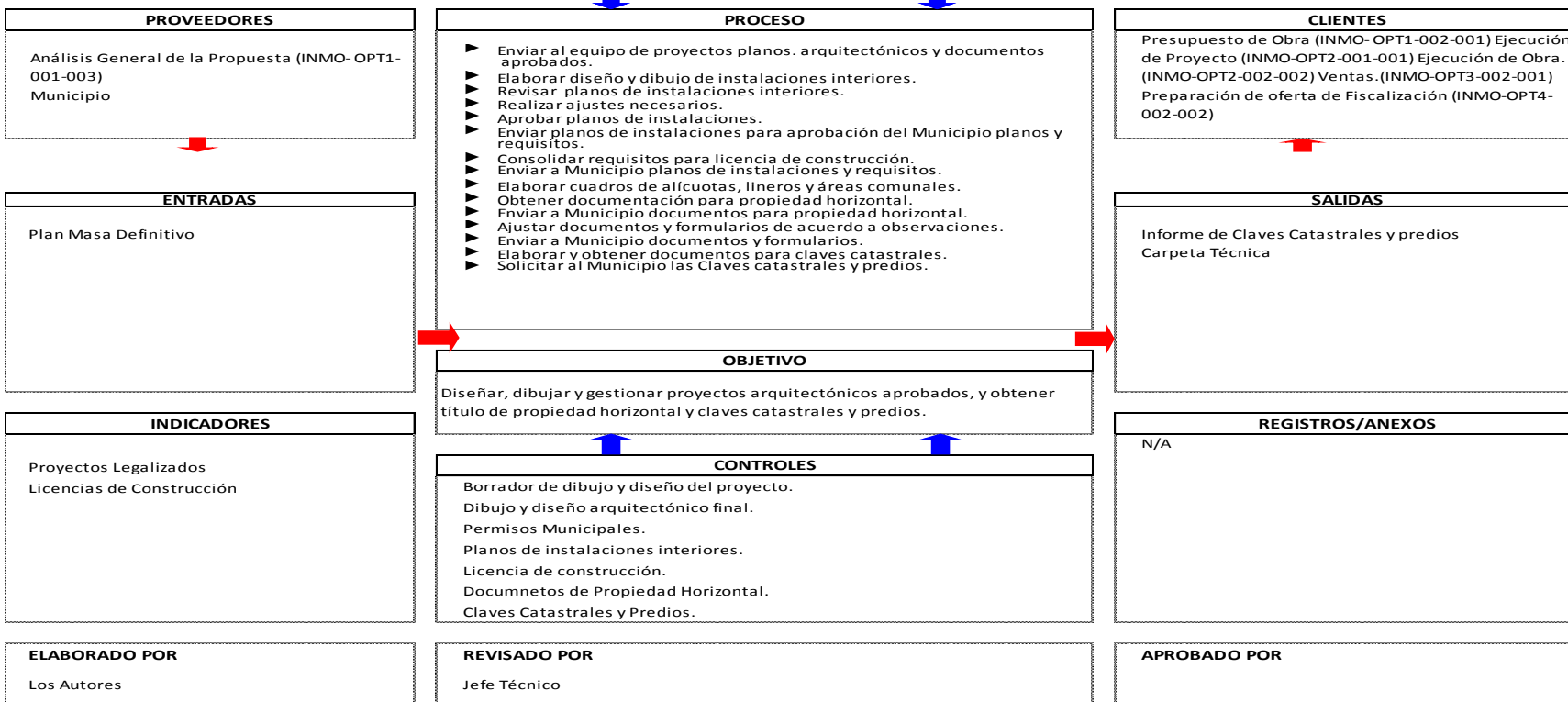
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 37,866.20
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Equipo de Proyecto, Jefe Técnico, Gerente General,




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-OPT1-001-004	
2 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño-	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Planificación y Diseño-	<b>INMO-OPT1-001-004</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.	<b>REQUISITO DE LA NORMA: Códigos y Ordenanzas Municipales.</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Equipo del Proyecto.		<b>14/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Efectuar la aprobación de todos los planos pertinentes al proyecto, realizar el trámite para obtener título de propiedad horizontal y solicitar las claves catastrales y predios.			

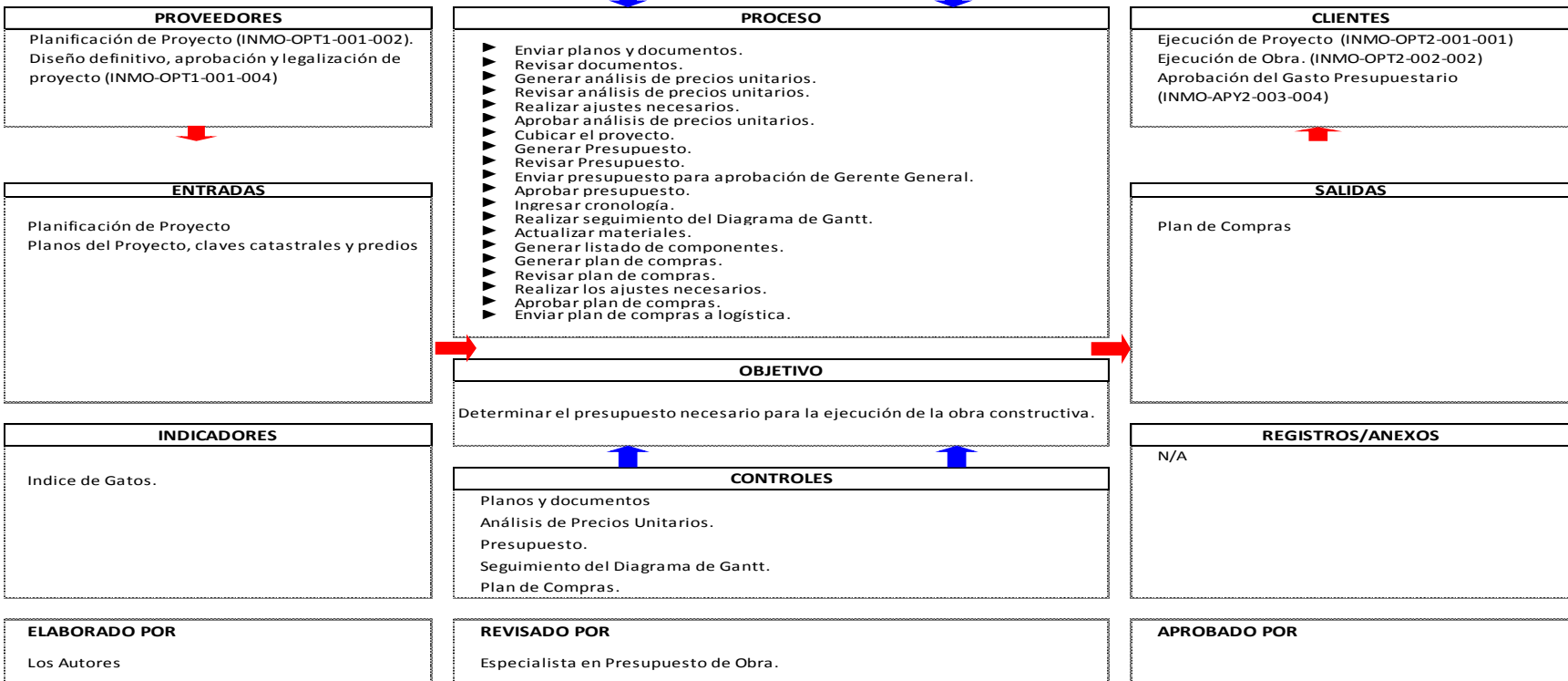
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 37,866.20
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Equipo de Proyecto, Jefe Técnico, Gerente General,




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT1-002-001
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Planificación y Diseño.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Presupuesto de Obra.	INMO-OPT1-002-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Presupuesto de Obra.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista en Presupuesto de Obra.		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Revisar documentos, elaborar presupuesto de obra, aprobarlo y elaborar y enviar plan de compras a logística.			

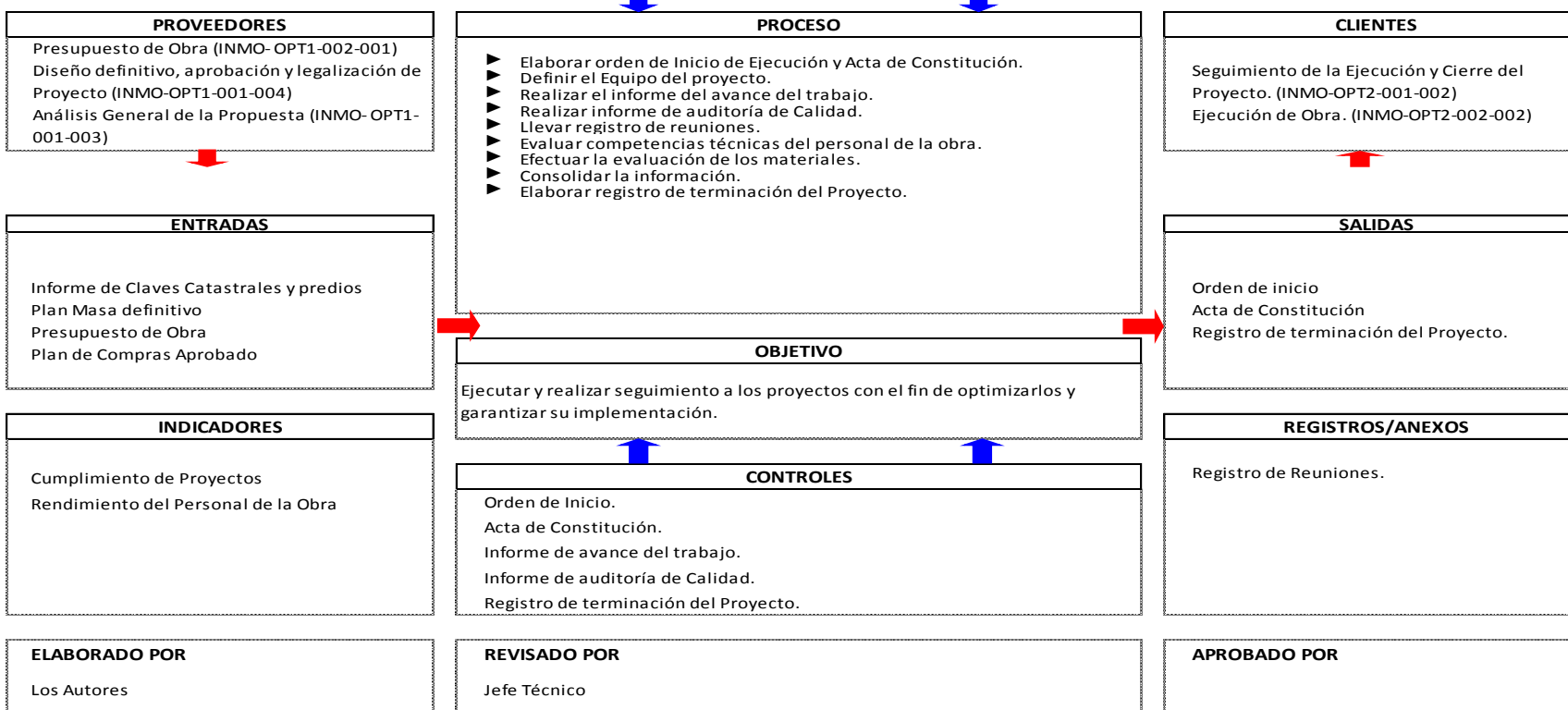
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 786.50
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Jefe Técnico, Especialista en Presupuesto de Obra, Gerente General.






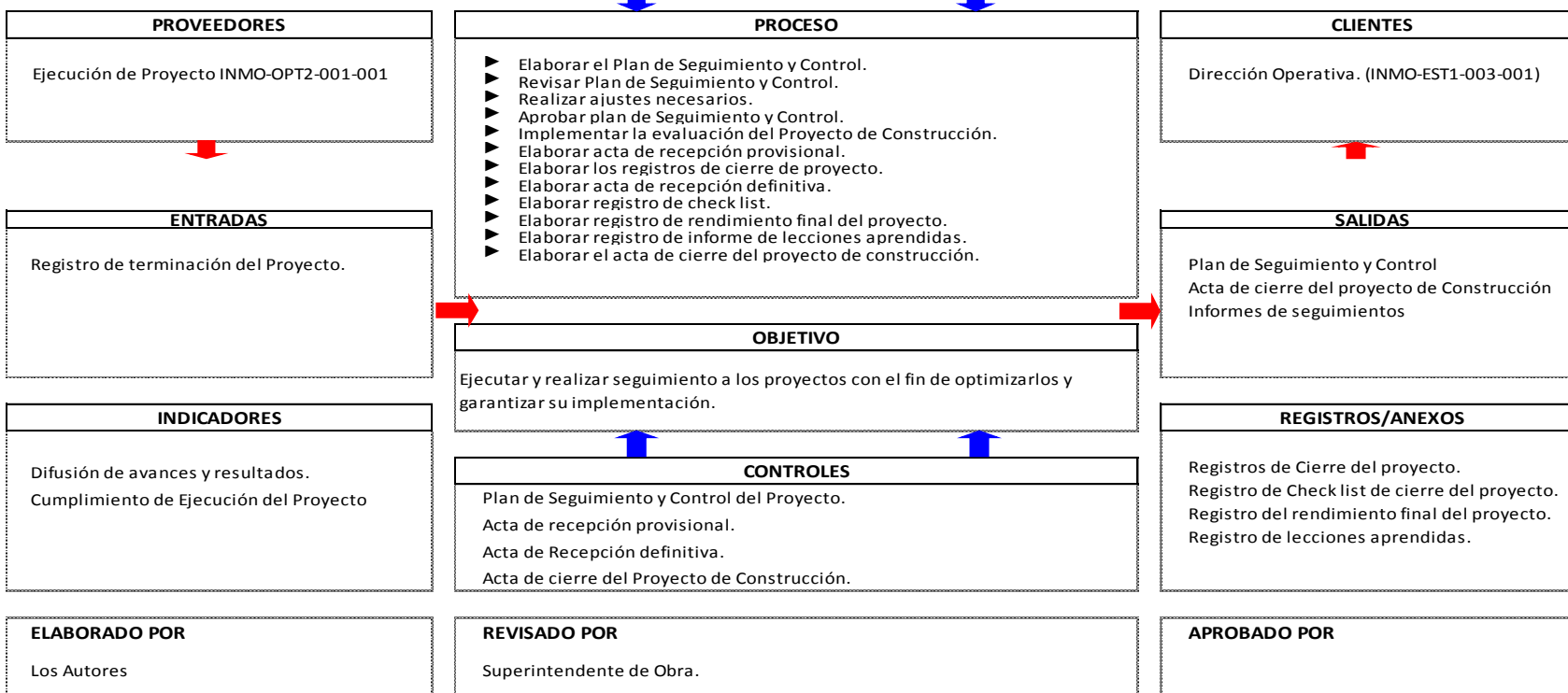
		<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
		<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
		Código: INMO-OPT2-001-001	
		1 Pág. de 1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Construcción.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión del Proyecto.	INMO-OPT2-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Ejecución de Proyecto.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Técnico		9/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Elaborar orden de inicio de ejecución y acta de constitución, definir equipo de proyecto, consolidar la información y elaborar registro de terminación de proyecto.			

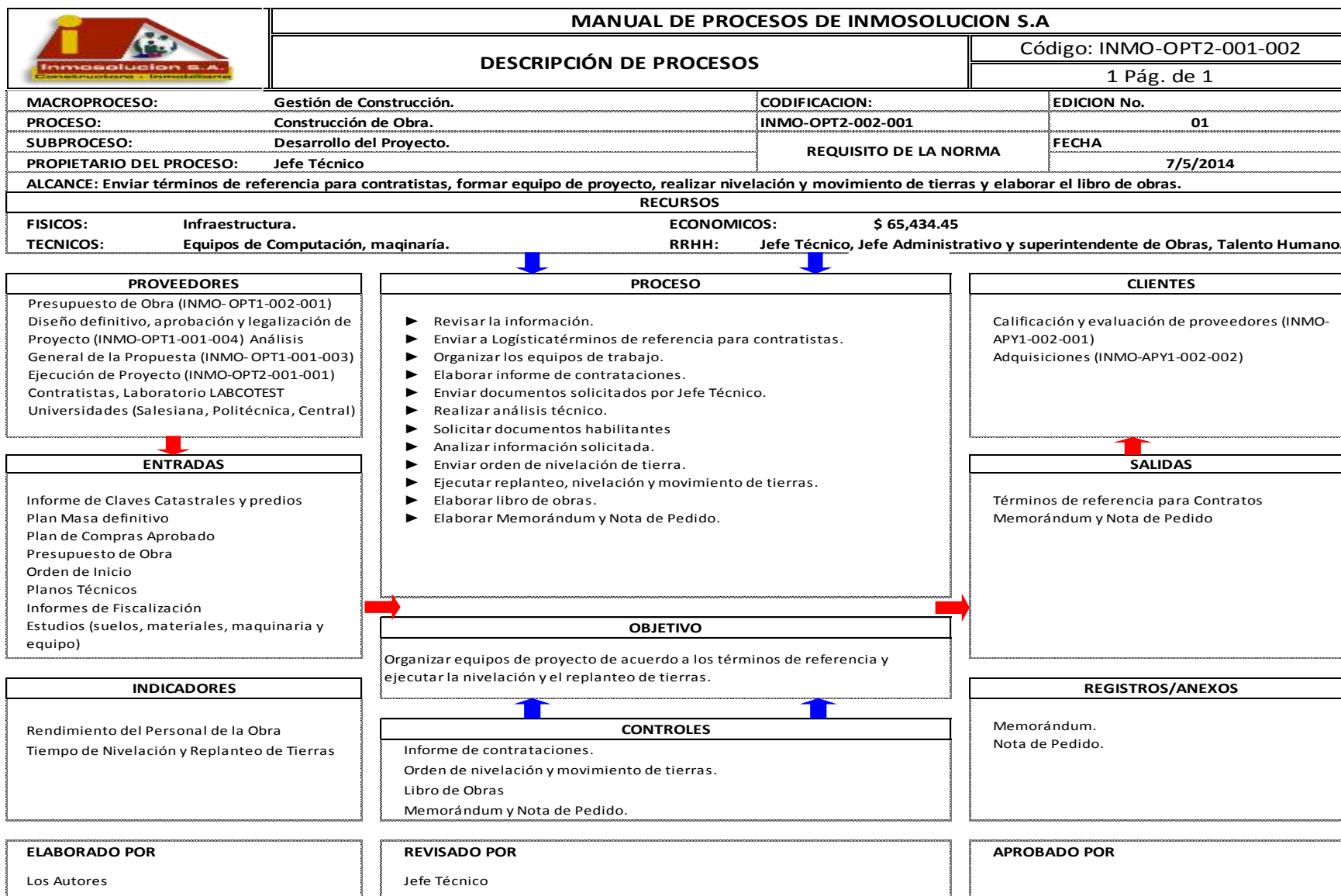
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,422.75
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Jefe Técnico, Superintendente de Obra, Equipo de Proyecto,




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>		
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>		Código: INMO-OPT2-001-002
		1 Pág. de 1	
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Construcción.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión del Proyecto.	INMO-OPT2-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Superintendente de Obra		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Elaborar plan de seguimiento y control del proyecto, acta de recepción del proyecto, realizar todos los registros pertinentes y elaborar acta de cierre de proyecto.			

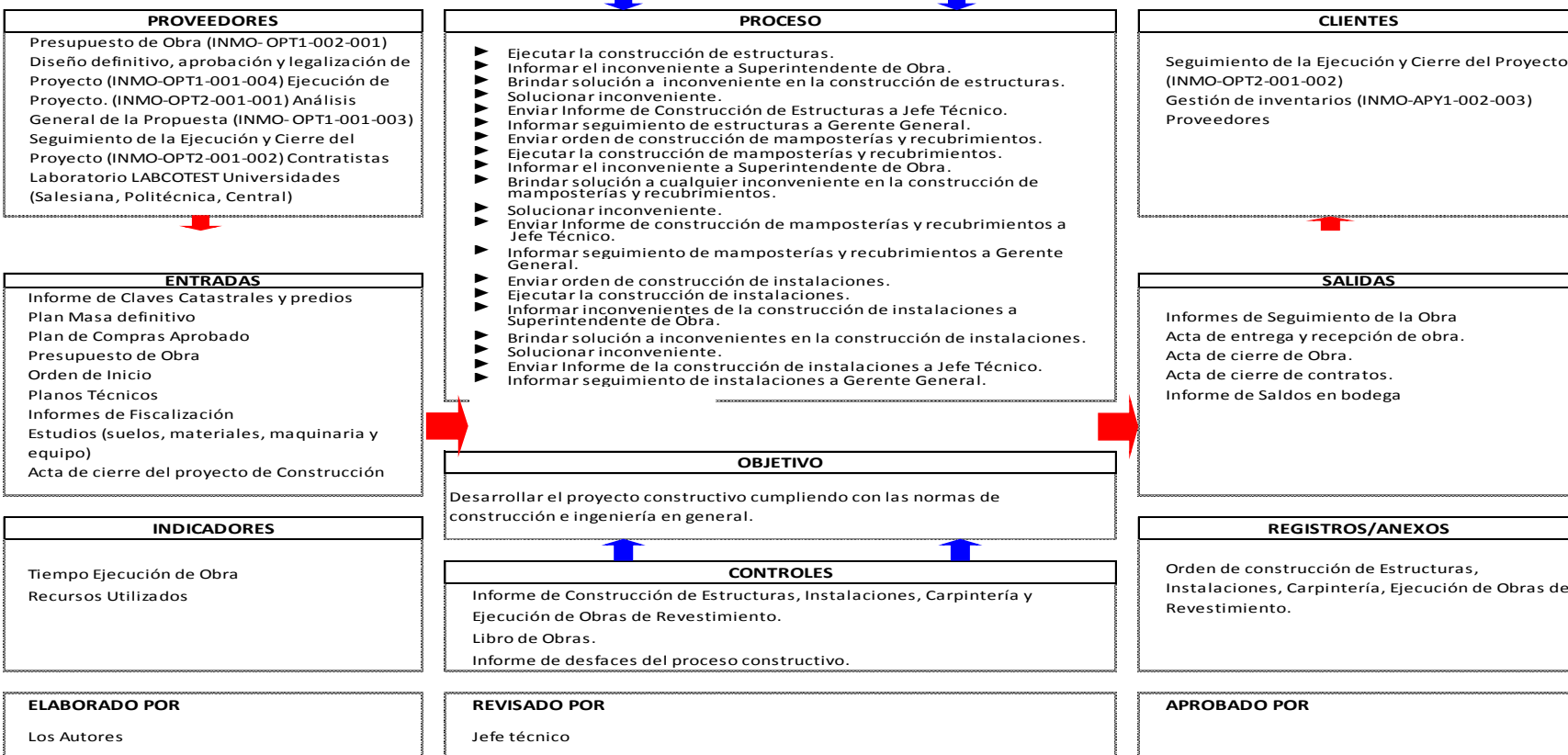
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,481.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Superintendente de Obra y Jefe Técnico.






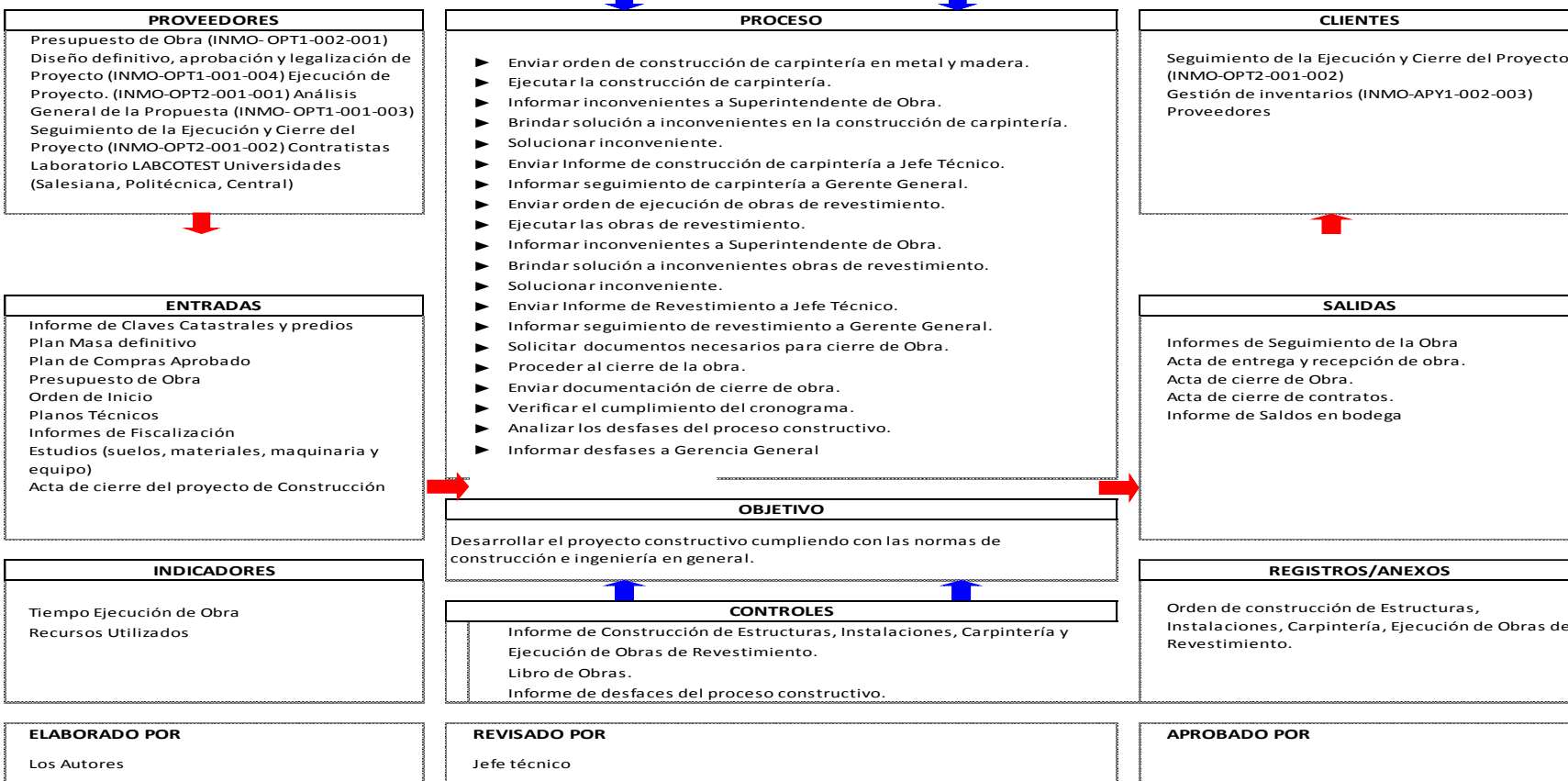
		<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
		<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
		Código: INMO-OPT2-002-002	
		1 Pág. de 2	
<b>MACROPROCESO:</b>	<b>Gestión de Construcción.</b>	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	<b>Construcción de Obra.</b>	<b>INMO-OPT2-002-002</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	<b>Ejecución de Obra.</b>	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	<b>Jefe Técnico</b>		<b>8/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Construir el proyecto inmobiliario cumpliendo con todas las normas y requerimientos establecidos.			


<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	<b>Infraestructura, Material de Construcción.</b>	<b>ECONOMICOS:</b>	<b>\$ 279,644.94</b>
<b>TECNICOS:</b>	<b>Equipo de Computación, Maquinaria.</b>	<b>RRHH:</b>	<b>Jefe técnico, Superintendente de Obra y Residente de Obra, Talento Humano.</b>



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>		
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>		Código: INMO-OPT2-002-002
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Construcción.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Construcción de Obra.	INMO-OPT2-002-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Ejecución de Obra.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Técnico		8/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Construir el proyecto inmobiliario cumpliendo con todas las normas y requerimientos establecidos.			

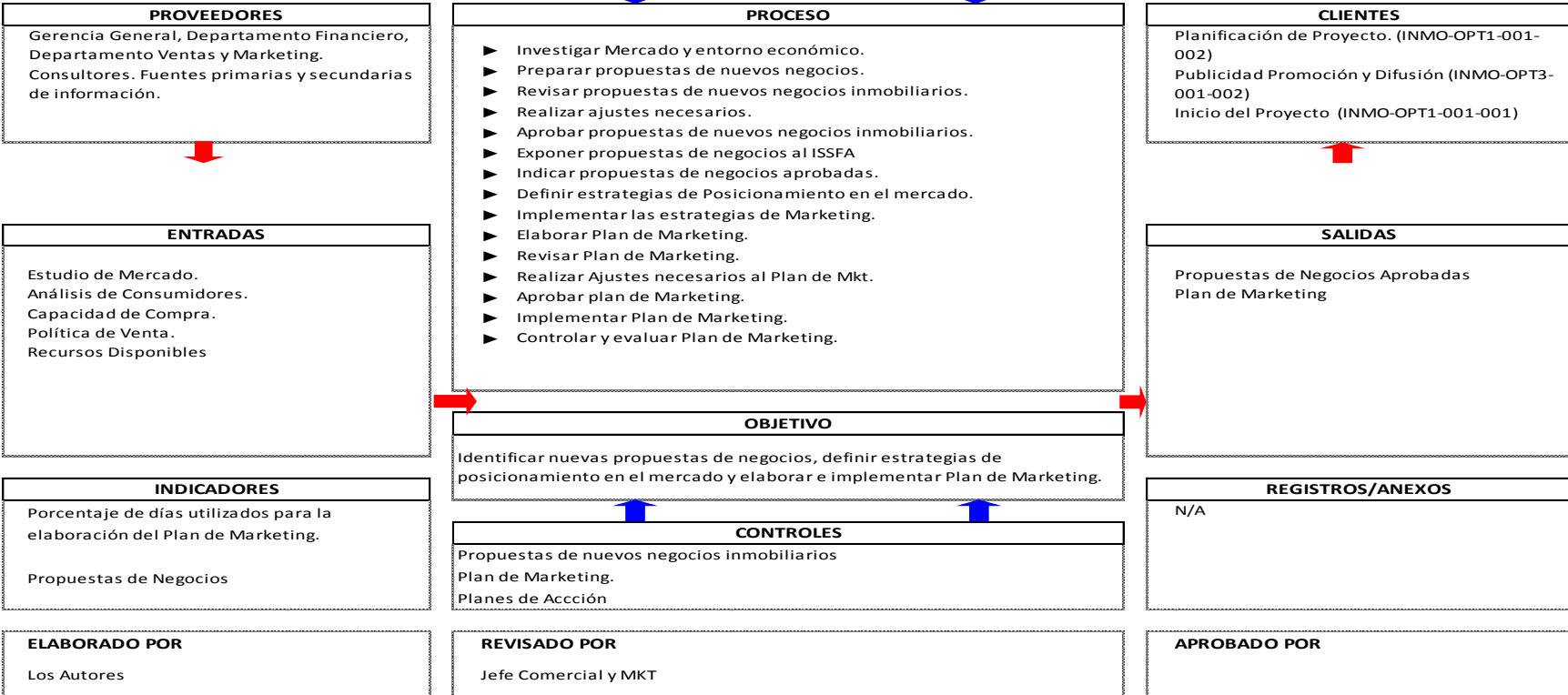
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura, Material de Construcción.	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 279,644.94
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Maquinaria.	<b>RRHH:</b>	Jefe técnico, Superintendente de Obra y Residente de Obra, Talento Humano.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-001-001
		1 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Marketing	INMO-OPT3-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Inteligencia de Negocios	REQUISITO DE LA NORMA	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Comercial y MKT		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Identificar nuevas propuestas de negocios, definir estrategias y elaborar plan de Marketing.			

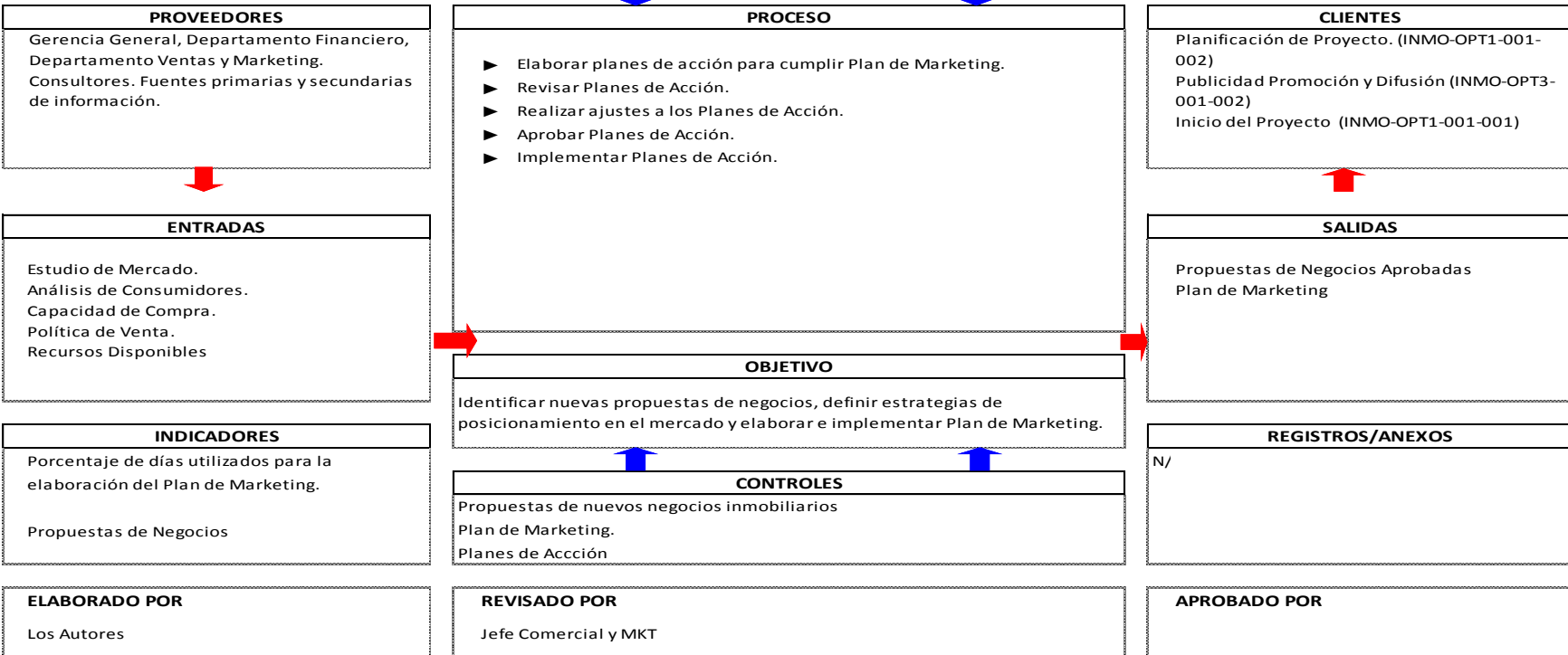
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,439.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-OPT3-001-001	
2 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Marketing	INMO-OPT3-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Inteligencia de Negocios	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Comercial y MKT		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Identificar nuevas propuestas de negocios, definir estrategias y elaborar plan de Marketing.			

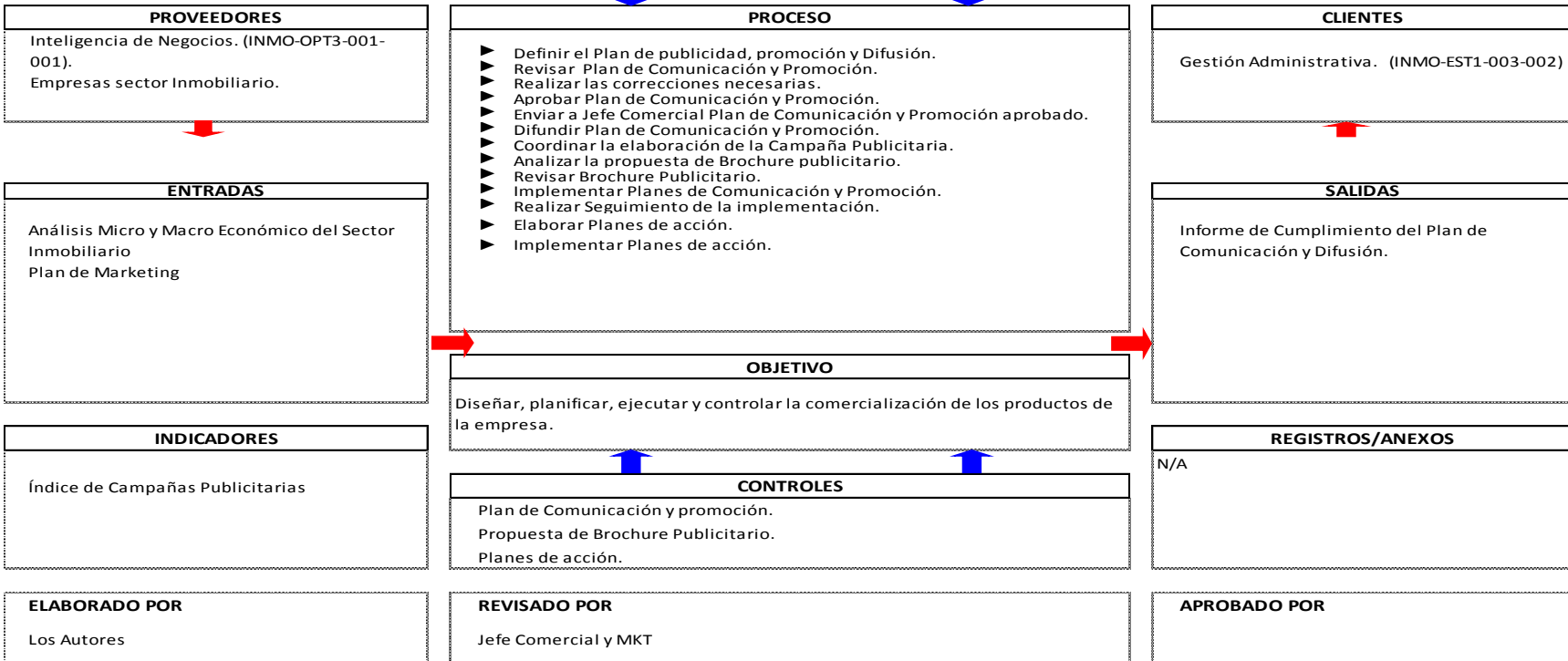
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,439.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-001-002
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Marketing	INMO-OPT3-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Publicidad, Promoción y Difusión.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Comercial y MKT		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Definir e implementar el plan de promoción y difusión y realizar planes de acción para el control del mismo.			

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 471.08
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT

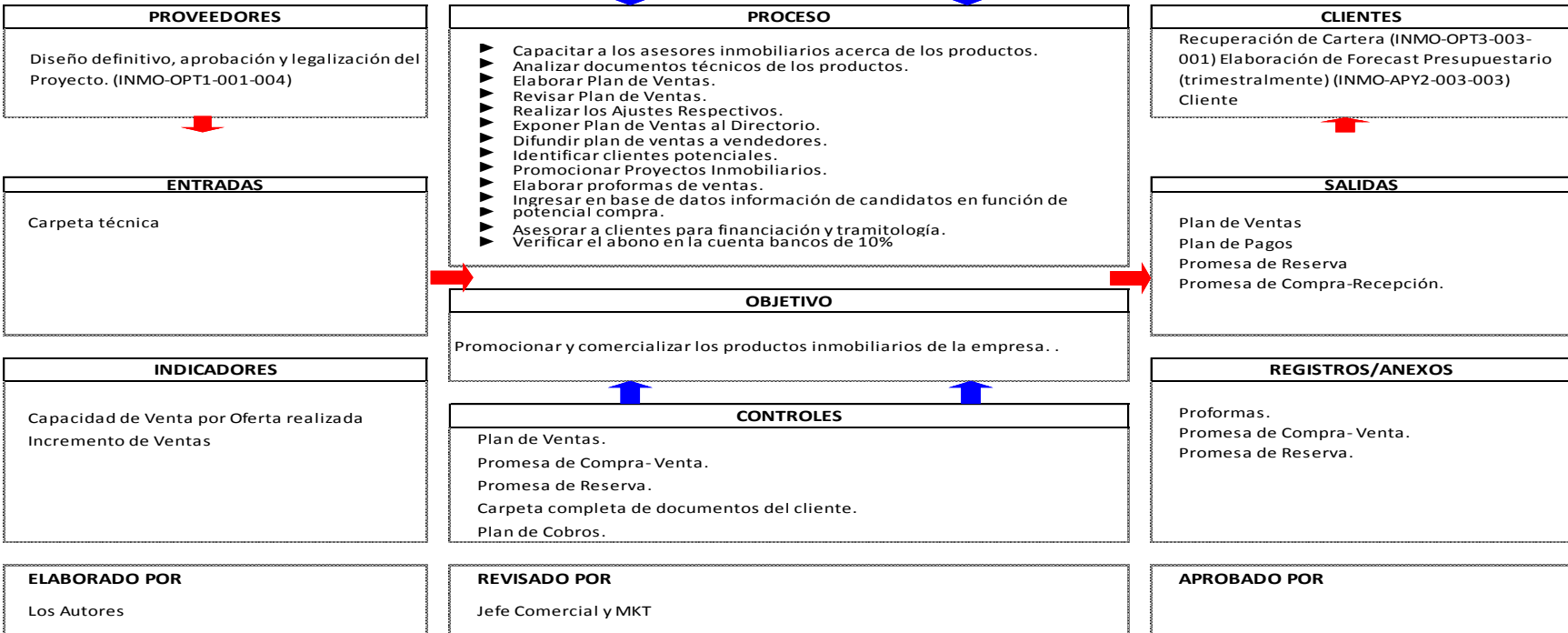





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-002-001
	1 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Ventas.	INMO-OPT3-002-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Ventas.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Comercial y MKT		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Capacitar al asesor inmobiliario con respecto al producto y trámites, elaborar plan de ventas, y registrar en sistema venture el plan de cobros.			

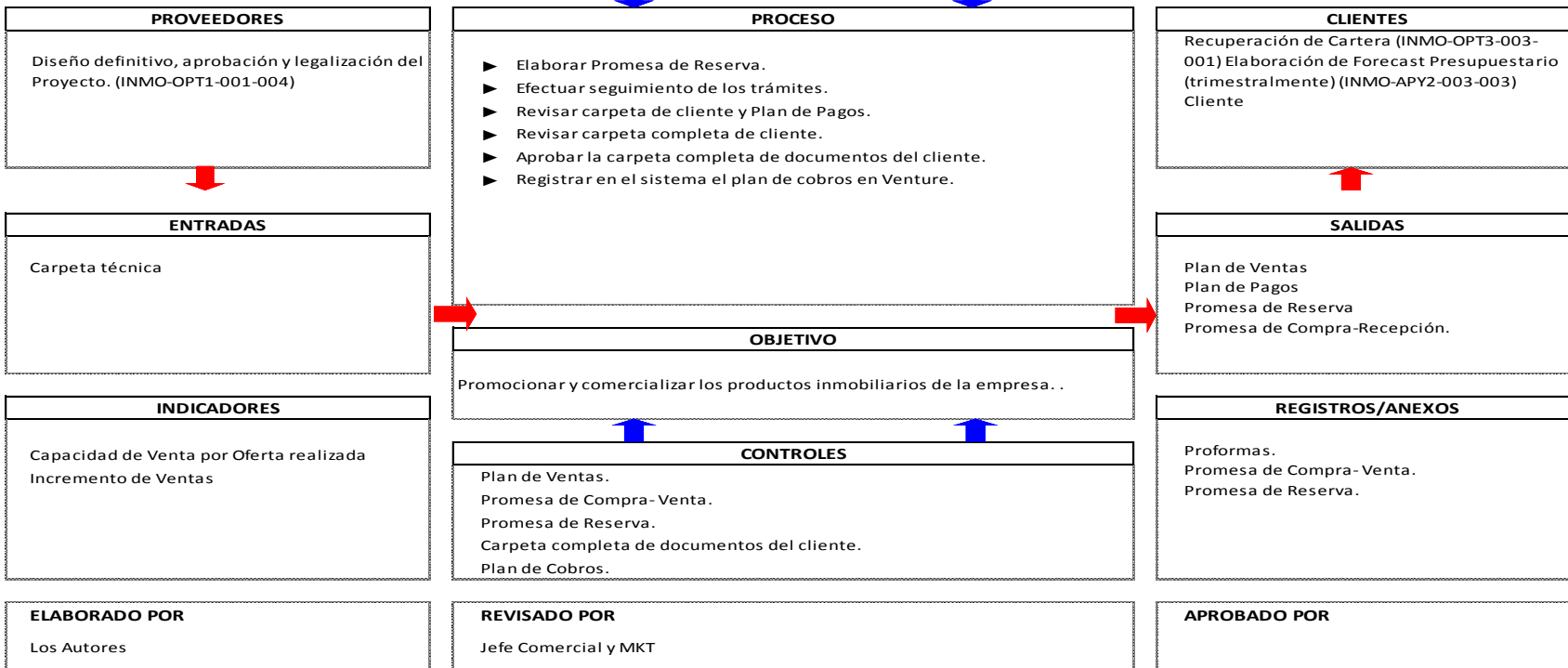
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 4,014.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT, Asesor Inmobiliario, Especialista de Recuperación de Cartera.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-002-001
	2 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Ventas.	<b>INMO-OPT3-002-001</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Ventas.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Comercial y MKT		<b>12/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Capacitar al asesor inmobiliario con respecto al producto y trámites, elaborar plan de ventas, y registrar en sistema venture el plan de cobros.			

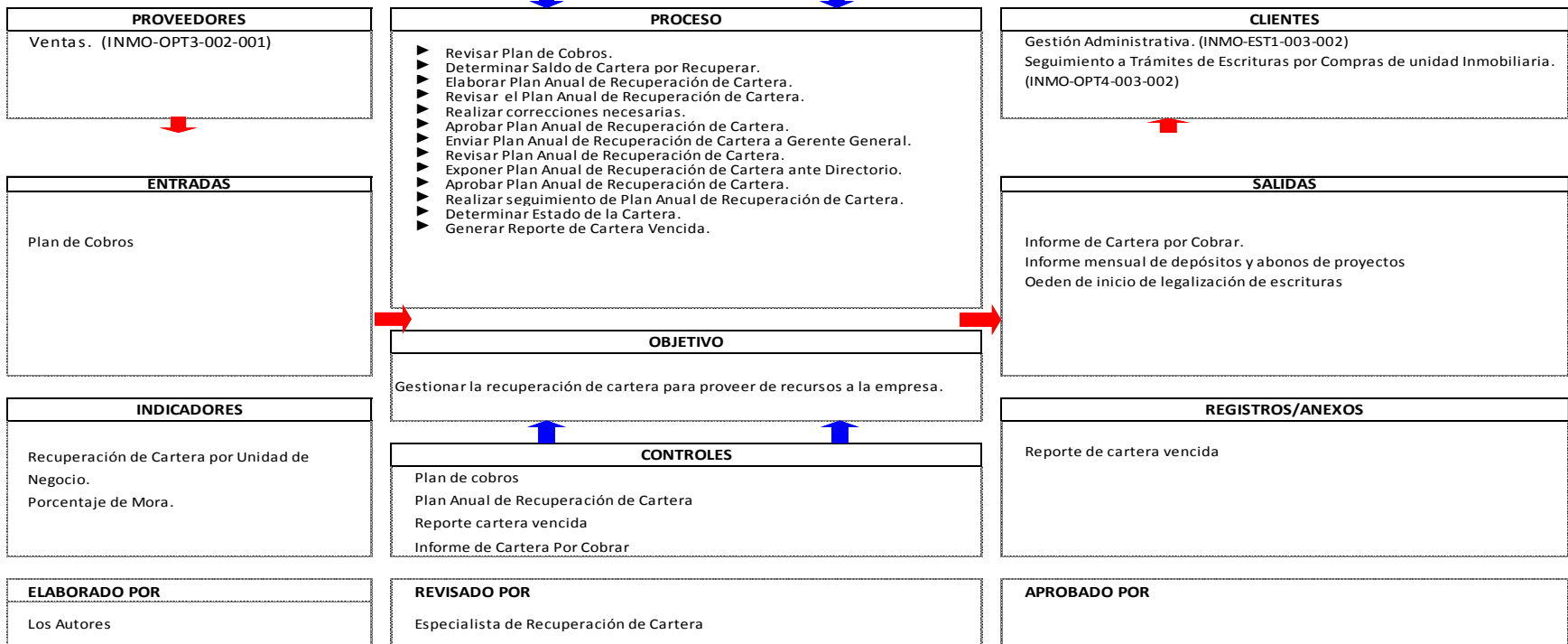
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 4,014.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT, Asesor Inmobiliario, Especialista de Recuperación de Cartera.



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-003-001
		1 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Cobranzas	INMO-OPT3-003-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Recuperación de Cartera	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de Recuperación de Cartera.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción del plan de cobros, determinación de cartera por recuperar, y efectuar cobro de cartera de manera legal.		

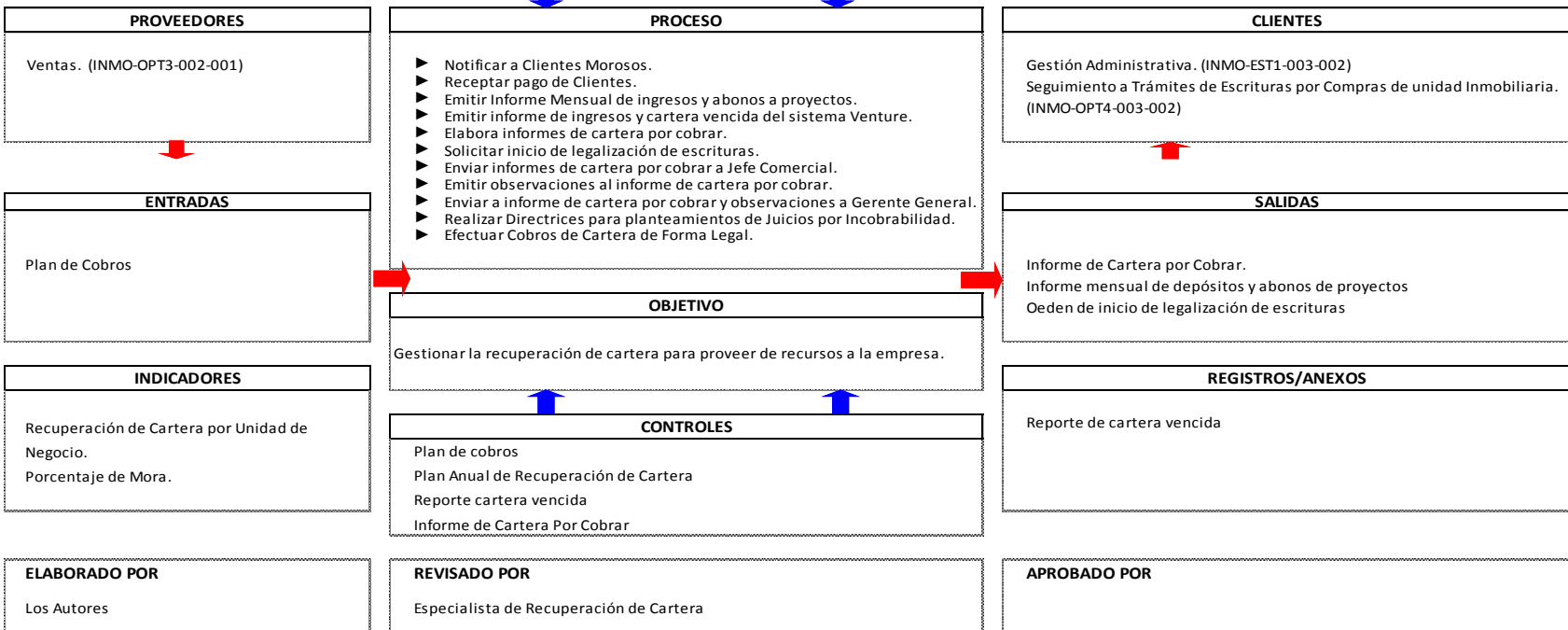
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 818.55
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture.	<b>RRHH:</b>	Especialista de Recuperación de Cartera, Jefe Comercial y MKT, Gerente General, Tesorero, Jefe Financiero, Asesor Legal




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-003-001
		2 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Cobranzas	INMO-OPT3-003-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Recuperación de Cartera	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de Recuperación de Cartera.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción del plan de cobros, determinación de cartera por recuperar, y efectuar cobro de cartera de manera legal.		

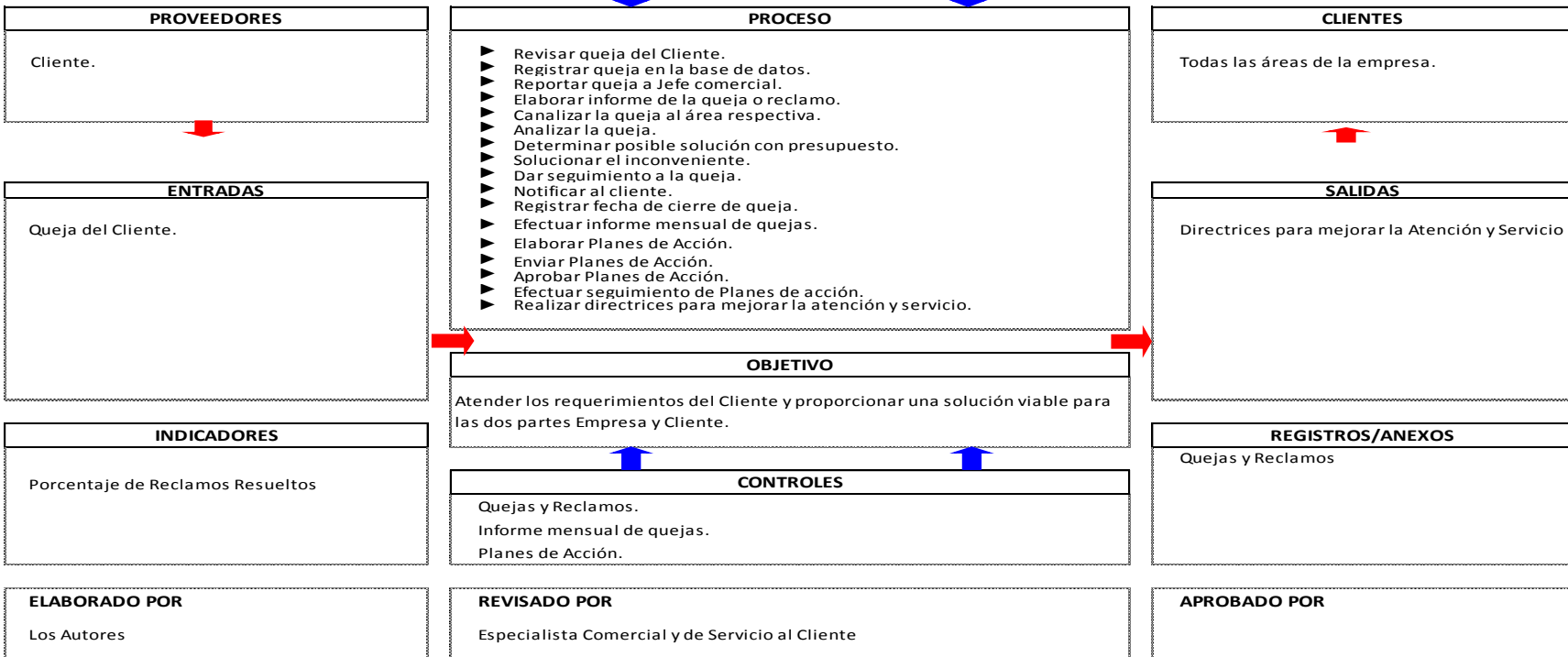
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 818.55
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture.	<b>RRHH:</b>	Especialista de Recuperación de Cartera, Jefe Comercial y MKT, Gerente General, Tesorero, Jefe Financiero, Asesor Legal




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-004-001
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Servicio al Cliente	INMO-OPT3-004-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Quejas y Reclamos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente		7/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Receptar, analizar y solucionar queja del cliente y establecer directrices para mejorar el servicio.			

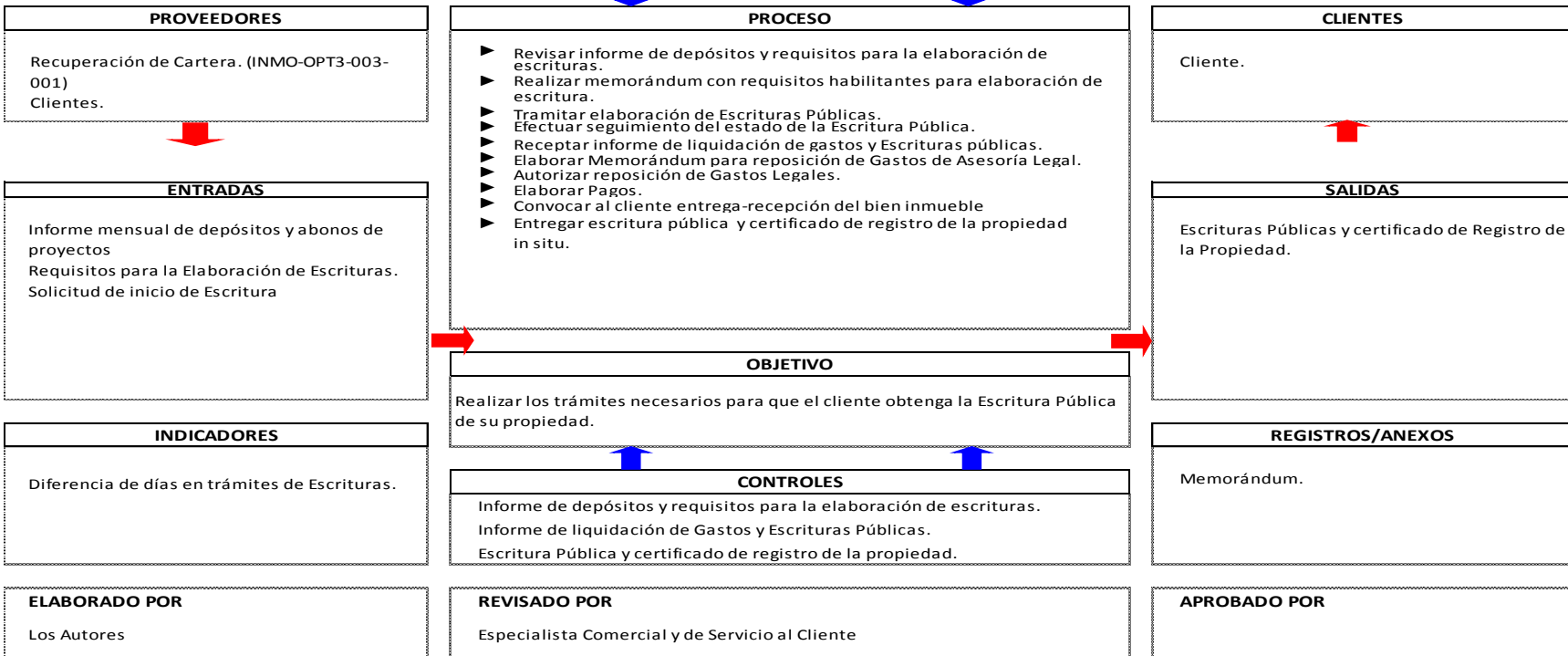
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,169.75
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Comercial y MKT, Especialista Comercial y de Servicio al Cliente, y Jefes de Área




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT3-004-002
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Comercialización	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Servicio al Cliente	INMO-OPT3-004-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Seguimiento a Trámites de Escrituras	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente		8/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Brindar asesoría y apoyo en los trámites y obtener escritura pública.			

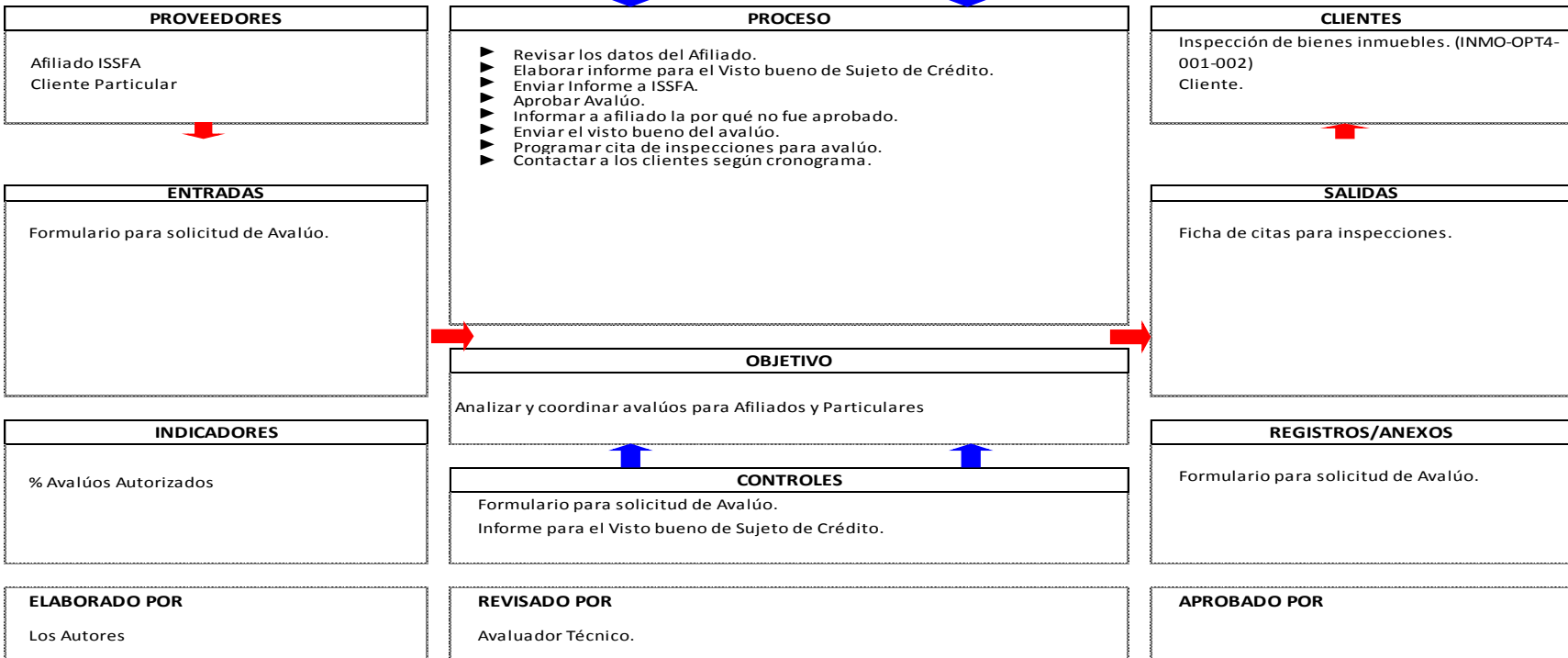
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 437.15
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Especialista Comercial y de Servicio al Cliente, Asesor Legal, Auxiliar de Contabilidad.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT4-001-001
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Servicios.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Avalúos.	<b>INMO-OPT4-001-001</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Autorización del Avalúo.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Avaluador Técnico.		<b>9/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Revisar los datos del cliente, y mediante previa autorización realizar cronograma de realización de avalúo y comunicar al cliente.			

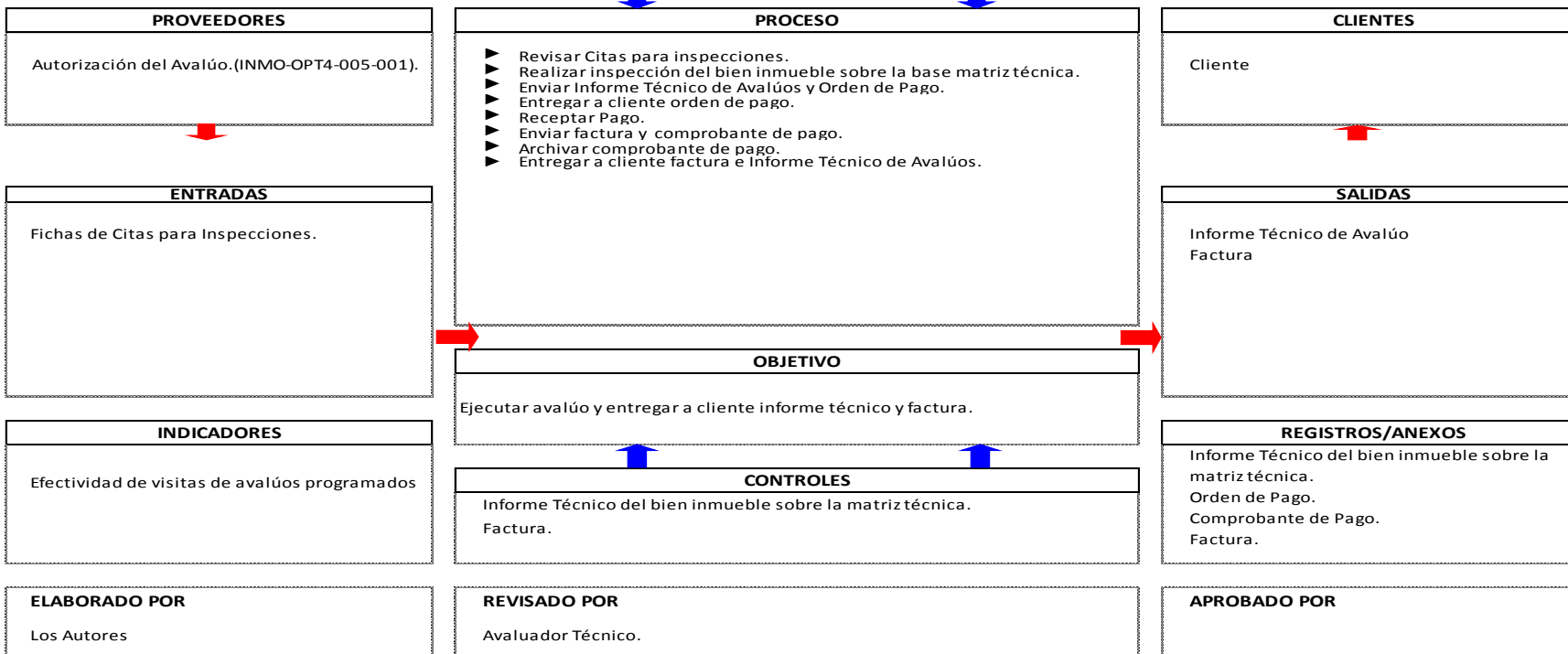
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,069.00
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.	<b>RRHH:</b>	Asistente de Gerencia, Avaluador Técnico




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-OPT4-001-002
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Servicios.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Avalúos.	<b>INMO-OPT4-001-002</b>	<b>01</b>
<b>SUBPROCESO:</b>	Inspección del bien inmueble.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Avaluador Técnico.		<b>12/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b> Realizar avalúo bajo las normas de matriz técnica y entrega al cliente.			

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 2,775.15
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.	<b>RRHH:</b>	Asistente de Gerencia, Avaluador Técnico, Tesorero.

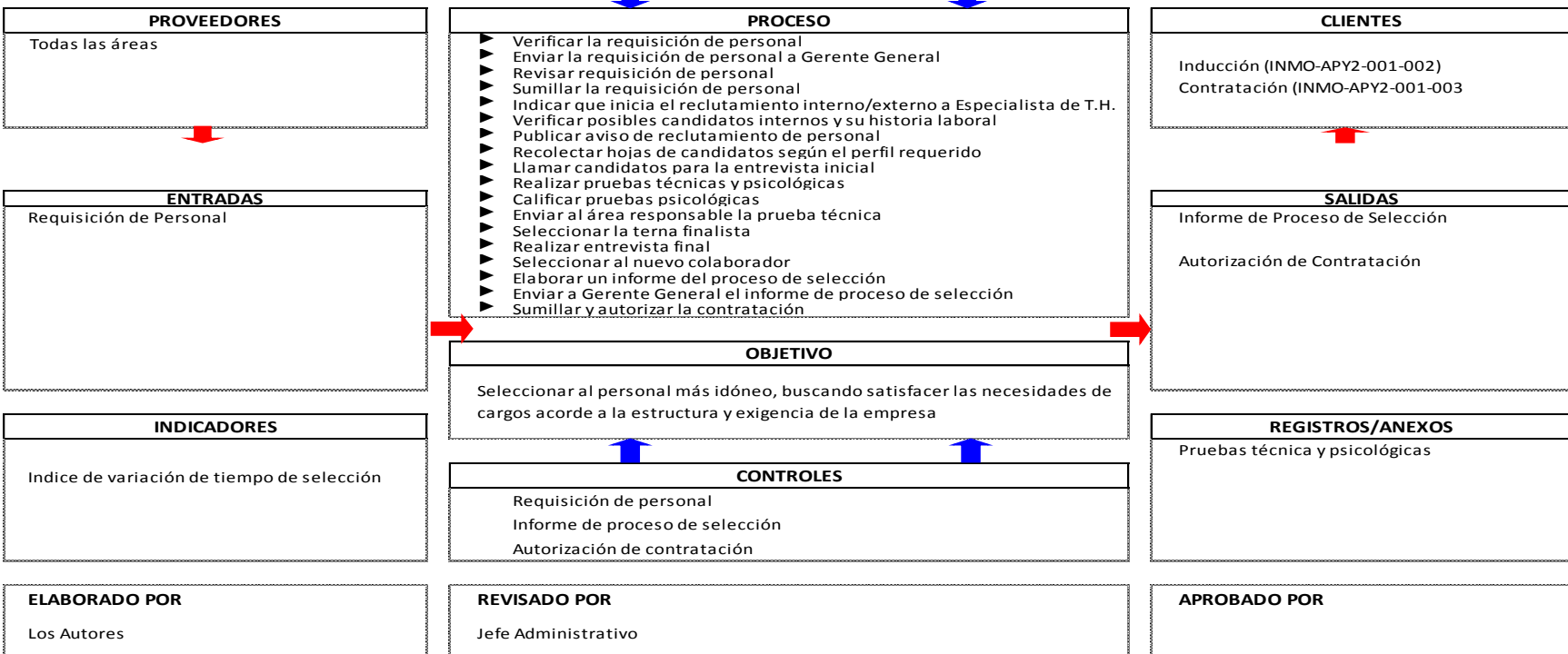





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-001	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Reclutamiento y Selección de Talento Humano	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Requisición de personal, Autorización de contratación de personal		

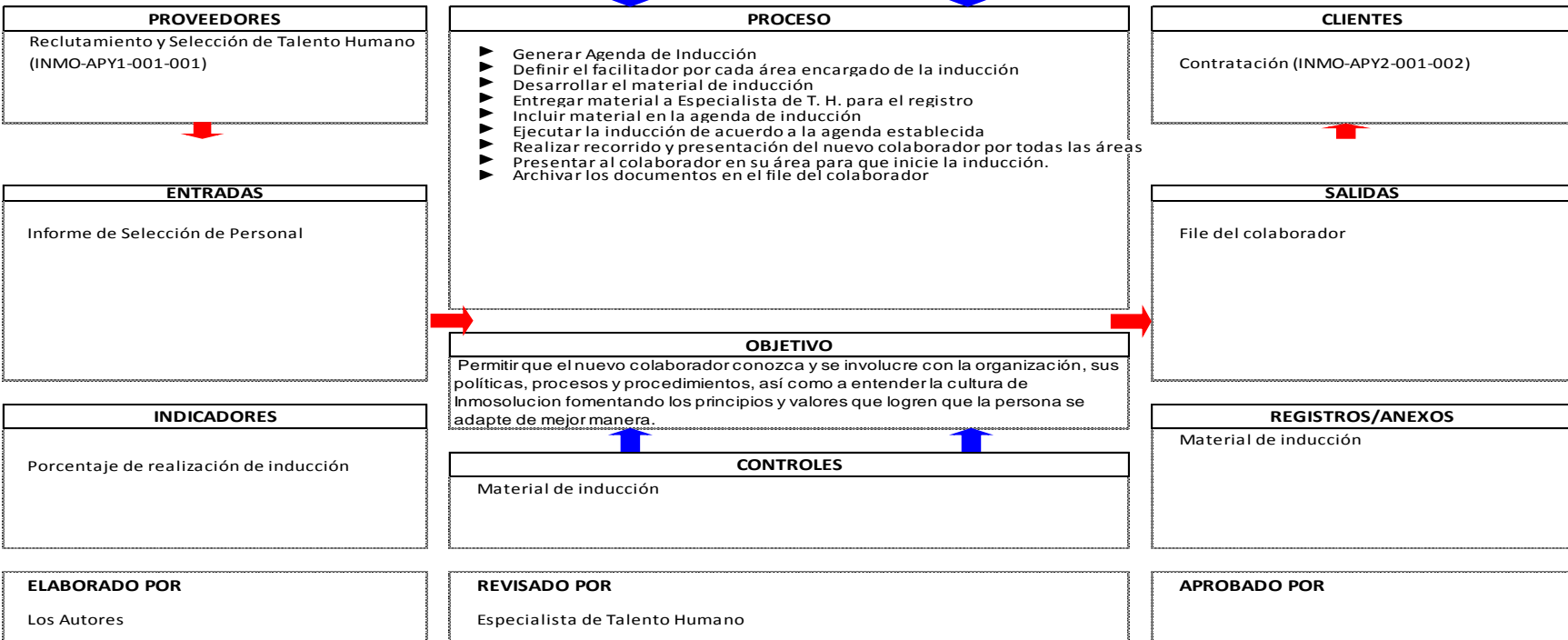
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 107.79
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Administrativo, Especialista de T.H




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-002	1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Inducción	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción del informe del personal, archivo del material de inducción		

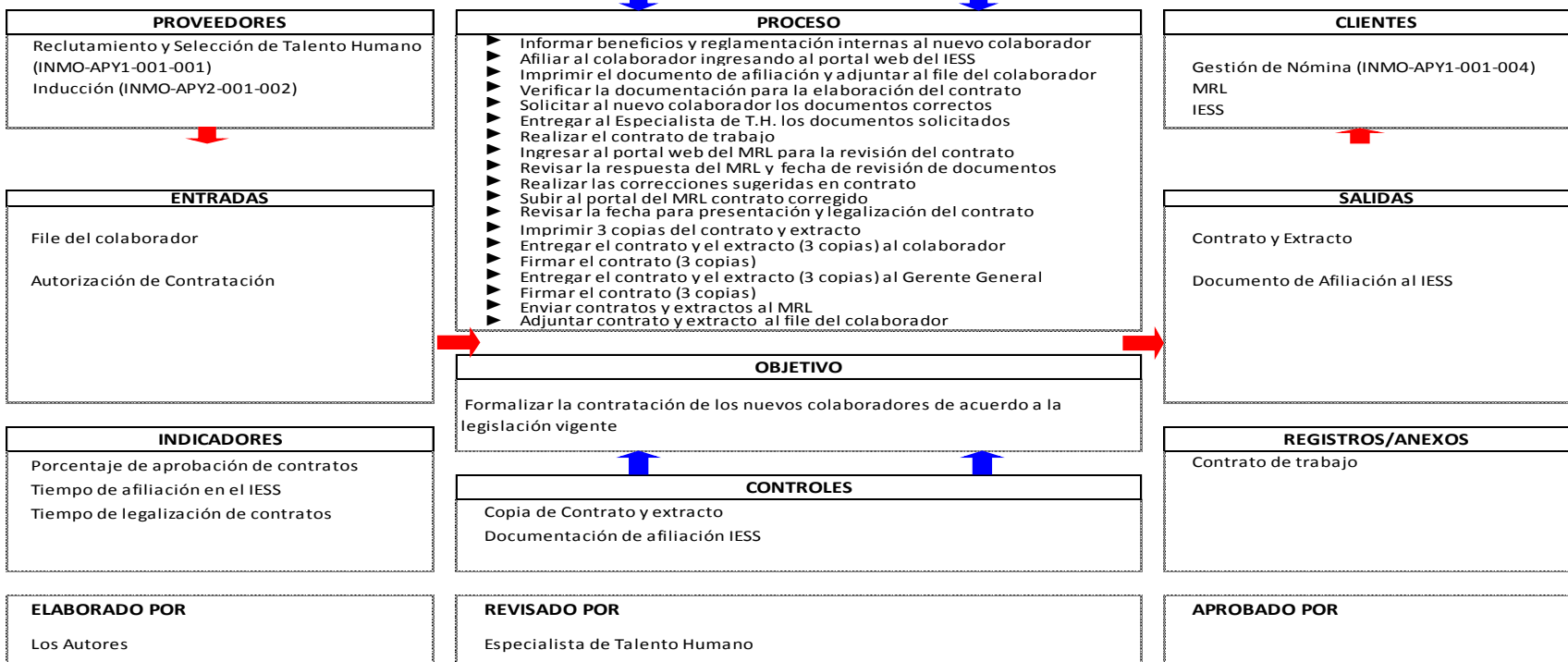
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 229.48
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H, Facilitador de área




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-003
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-003	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Contratación	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de autorización de contratación, Contrato y extractos legalizados en el MRL		

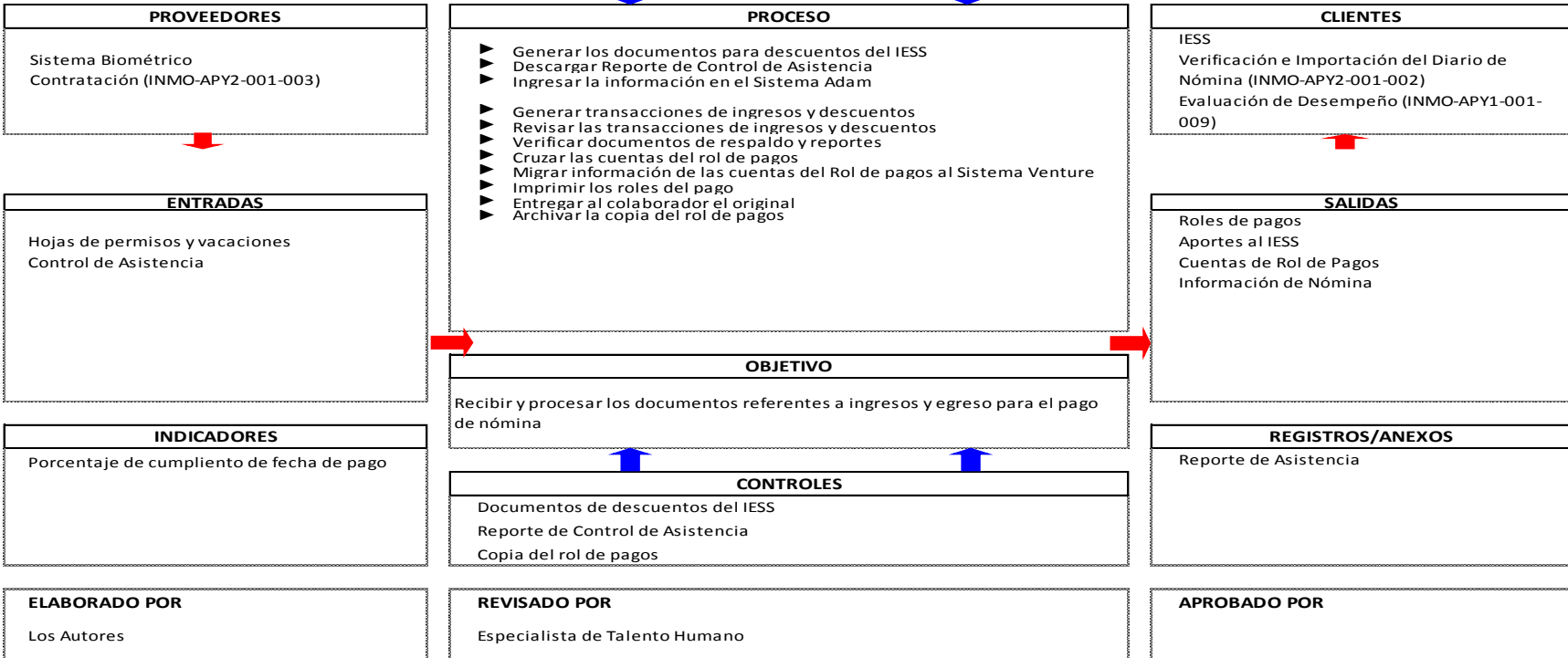
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 32.92
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Especialista de T.H




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-004
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-004	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión de Nómina	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Generación de documentos de respaldo de ingresos y egresos, archivo del rol de pagos		

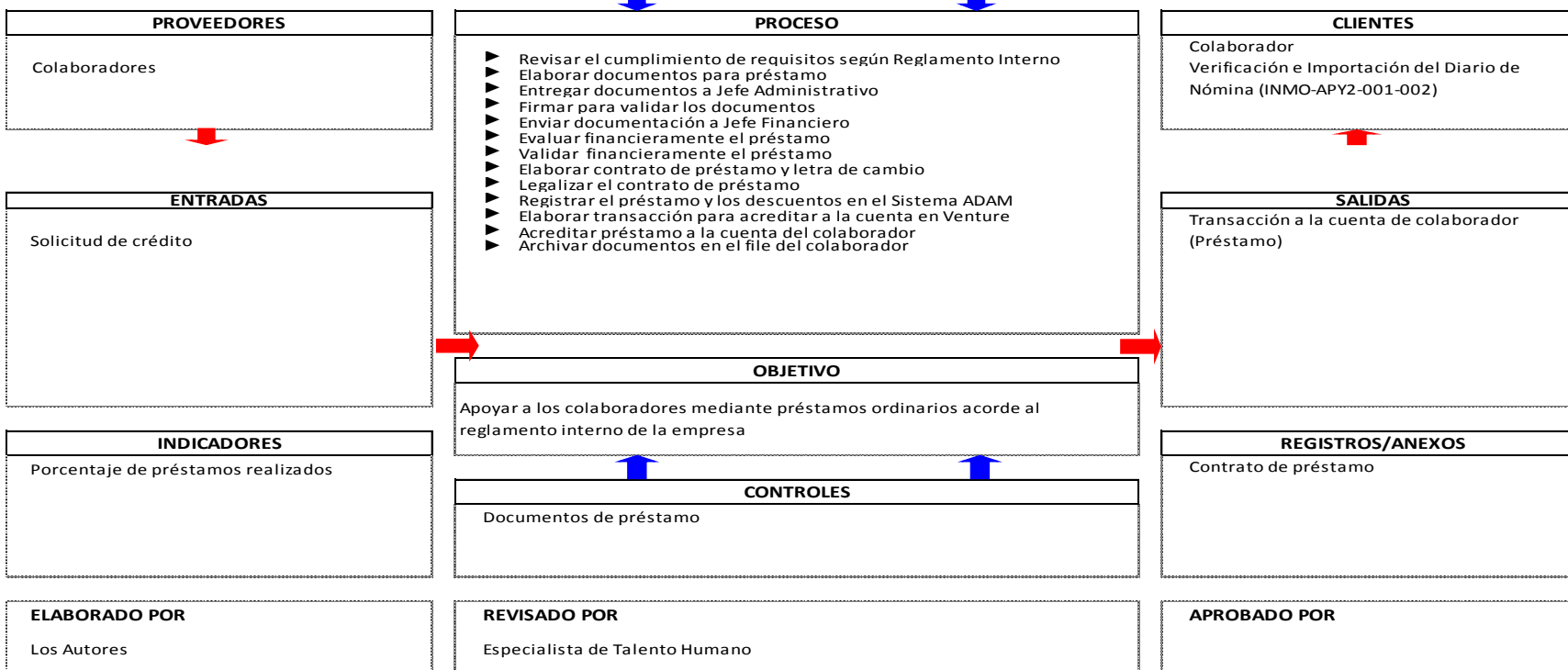
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 716.05
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-005
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-005	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Préstamo Ordinario	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de la solicitud del crédito, hasta la realización de la transferencia a la cuenta del colaborador		

<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 47.29
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe Administrativo, Jefe Financiero



		MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A	
		DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Código: INMO-APY1-001-006 1 Pág. de 1
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-006	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Anticipo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de la solicitud de anticipo, hasta la realización de la transferencia a la cuenta del colaborador		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 39.33
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Contador General

PROVEEDORES	PROCESO	CLIENTES
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno</li> <li>▶ Enviar solicitud a Jefe Administrativo</li> <li>▶ Revisar Solicitud de Anticipo</li> <li>▶ Autorizar solicitud de anticipo</li> <li>▶ Ingresar anticipo en Sistema ADAM</li> <li>▶ Enviar solicitud de anticipo a Contador General</li> <li>▶ Elaborar transacción para acreditación de cuenta</li> <li>▶ Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador</li> <li>▶ Archivar el rol correspondiente</li> </ul>	Verificación e Importación del Diario de Nómina (INMO-APY2-001-002)
↓		↓


ENTRADAS	OBJETIVO	SALIDAS
Solicitud de anticipo	Recibir y procesar solicitudes de anticipos de sueldo conforme al reglamento interno	Transacción a la cuenta del colaborador (Anticipo)
→		→

INDICADORES	CONTROLES	REGISTROS/ANEXOS
Porcentaje de anticipos realizados	Solicitud de anticipo Rol de pagos	Solicitud de Anticipo
	↑	

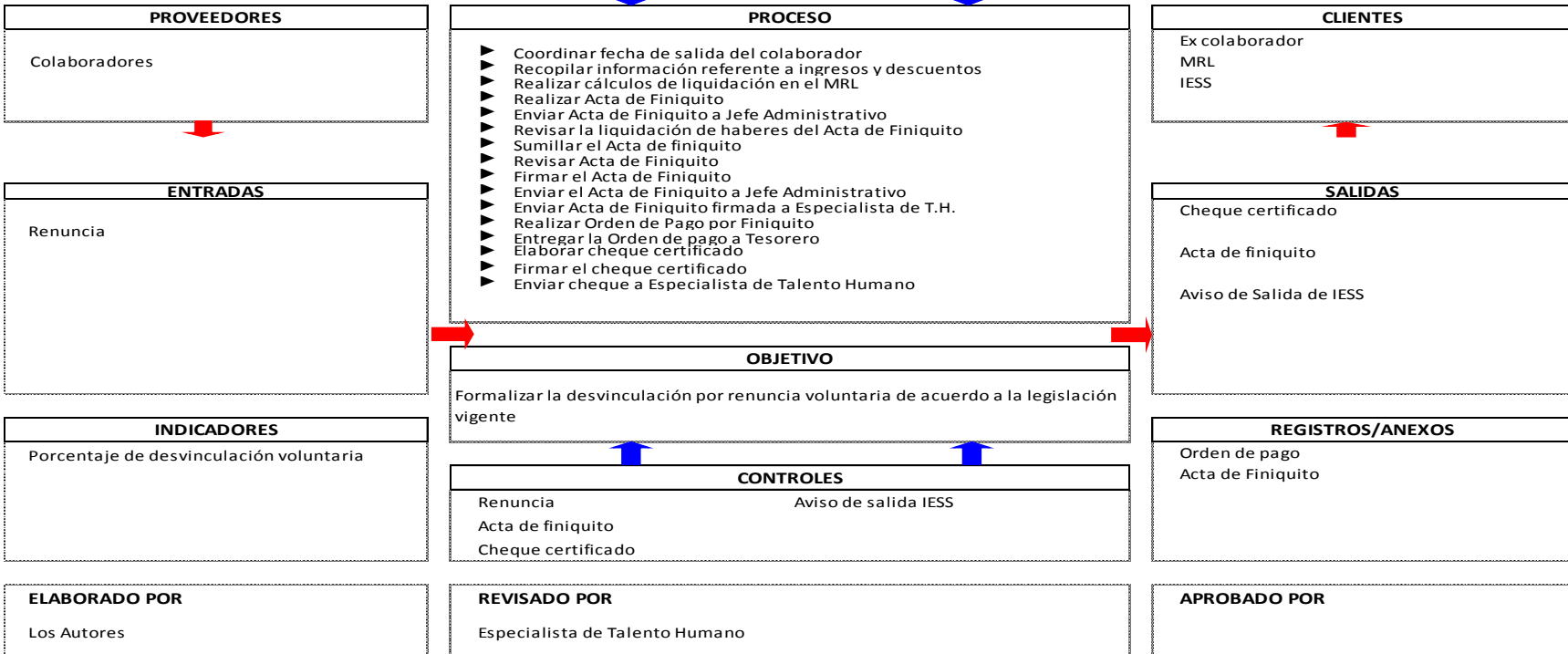
  


ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Los Autores	Especialista de Talento Humano	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-007
	1 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-007	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por renuncia voluntaria	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción renuncia del colaborador, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 70.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-007
		2 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-007	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por renuncia voluntaria	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción renuncia del colaborador, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 70.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero


<b>PROVEEDORES</b>	<b>PROCESO</b>	<b>CLIENTES</b>
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL</li> <li>▶ Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL</li> <li>▶ Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS</li> <li>▶ Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams</li> <li>▶ Archivar los documentos en el file del colaborador</li> <li>▶ Entregar los documentos en el MRL</li> </ul>	Ex colaborador MRL IESS
↓		↑

<b>ENTRADAS</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>SALIDAS</b>
Renuncia	Formalizar la desvinculación por renuncia voluntaria de acuerdo a la legislación vigente	Cheque certificado  Acta de finiquito  Aviso de Salida de IESS
	←	→

<b>INDICADORES</b>	<b>CONTROLES</b>	<b>REGISTROS/ANEXOS</b>
Tiempo de legalización de desvinculación voluntaria	Renuncia Acta de finiquito Cheque certificado	Orden de pago Acta de Finiquito
	↑	

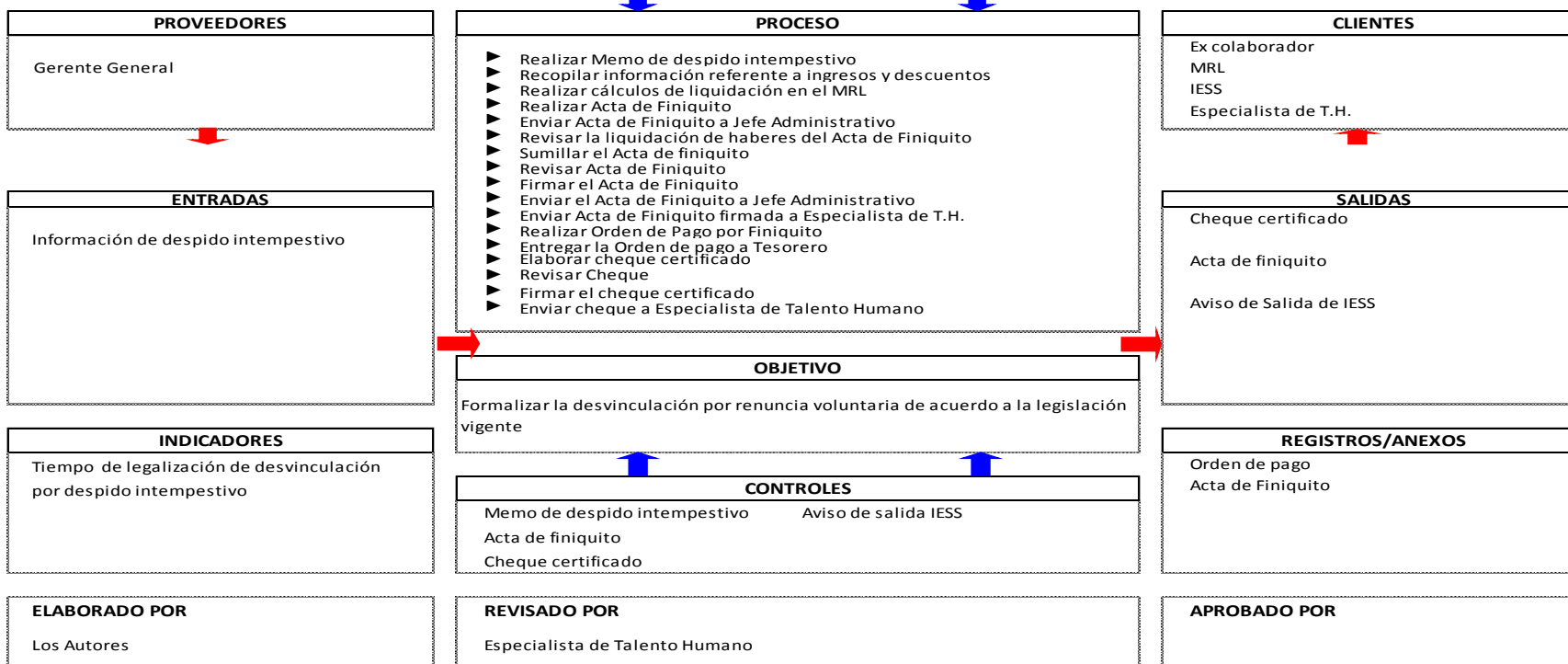
<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
Los Autores	Especialista de Talento Humano	




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-008
		1 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-008	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por despido intempestivo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización de Memo de despido intempestivo, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

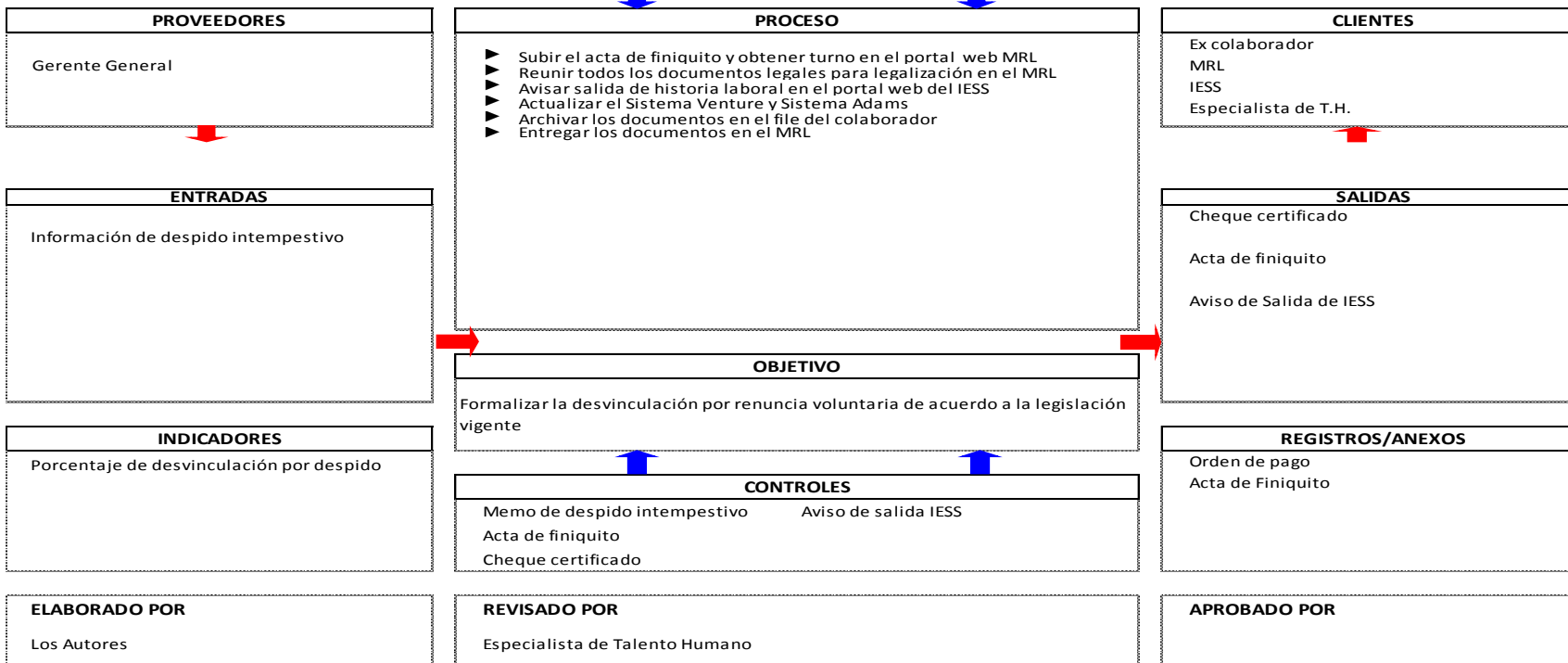
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 62.66
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-008
	2 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-008	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por despido intempestivo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización de Memo de despido intempestivo, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 62.66
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero

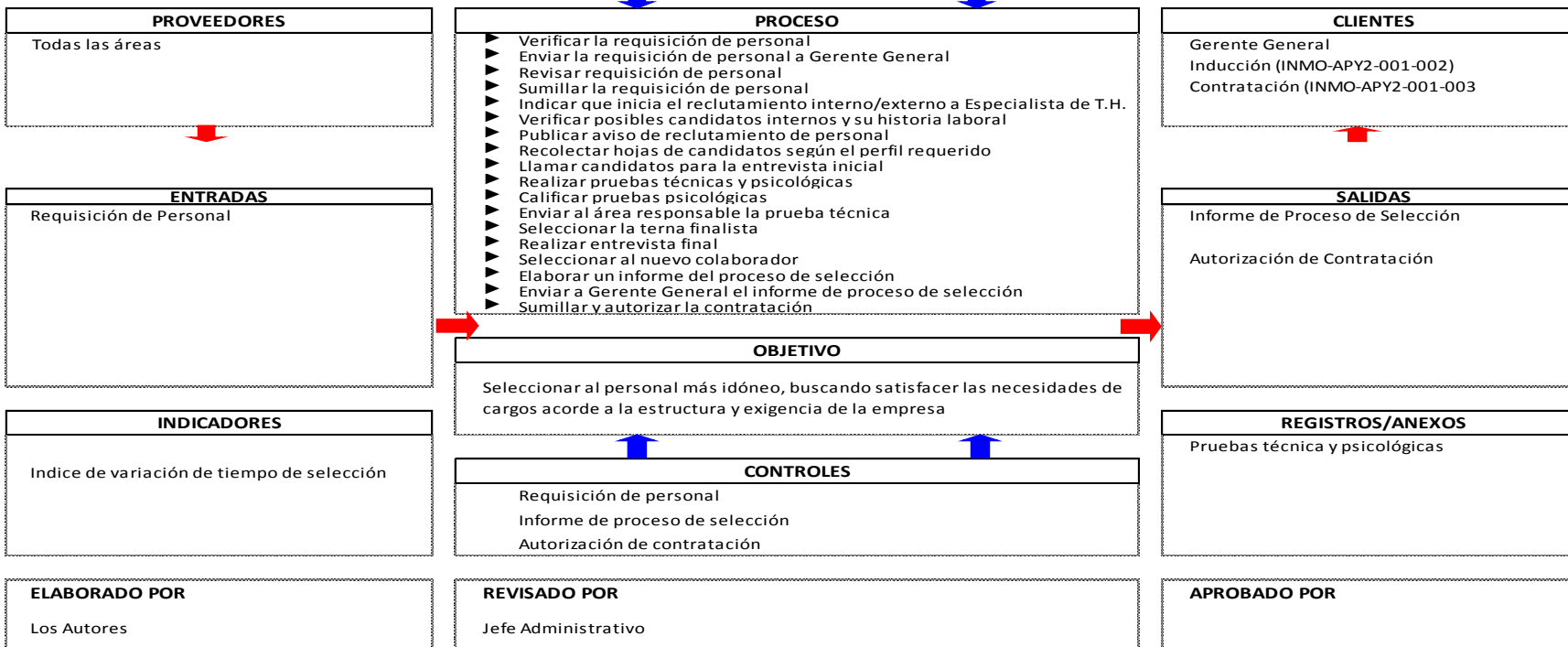





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-001	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Reclutamiento y Selección de Talento Humano	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Requisición de personal, Autorización de contratación de personal		

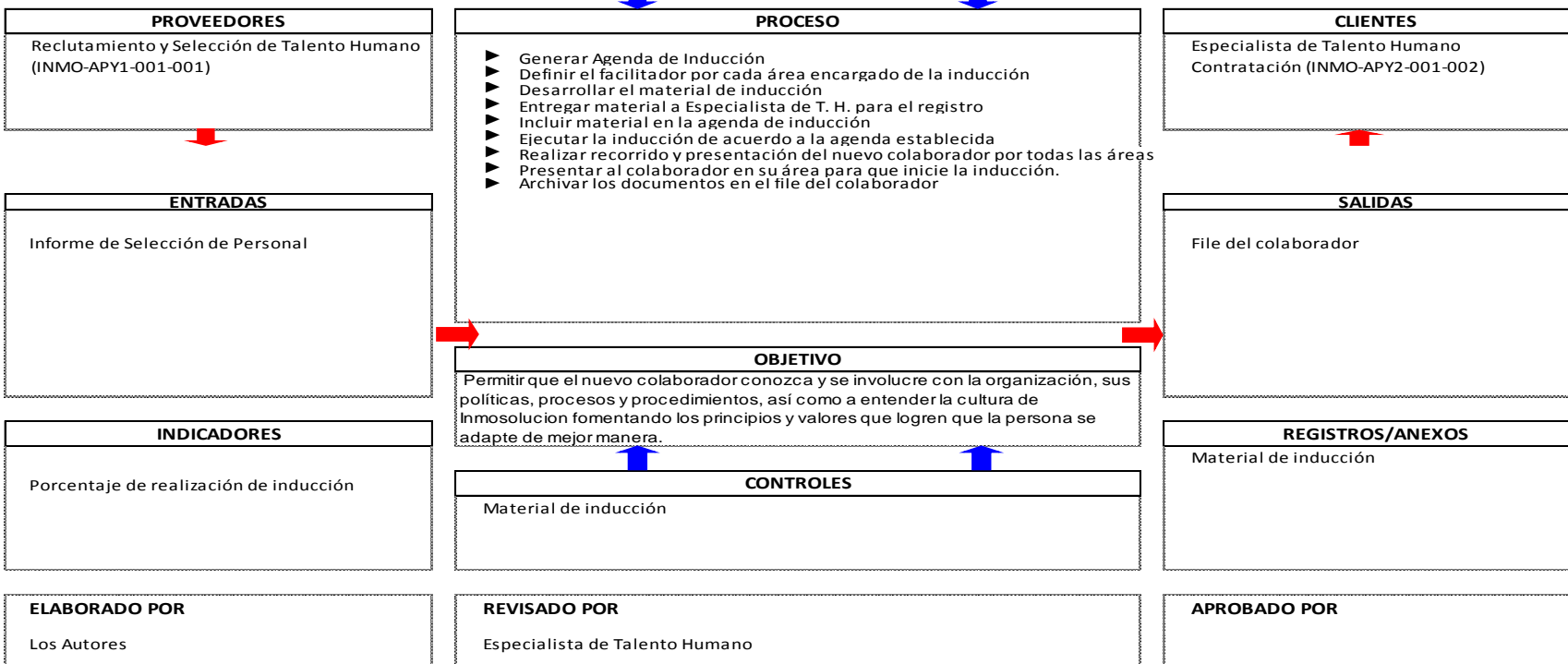
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 91.02
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Jefe Administrativo, Especialista de T.H




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-002	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Inducción	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción del informe del personal, archivo del material de inducción		

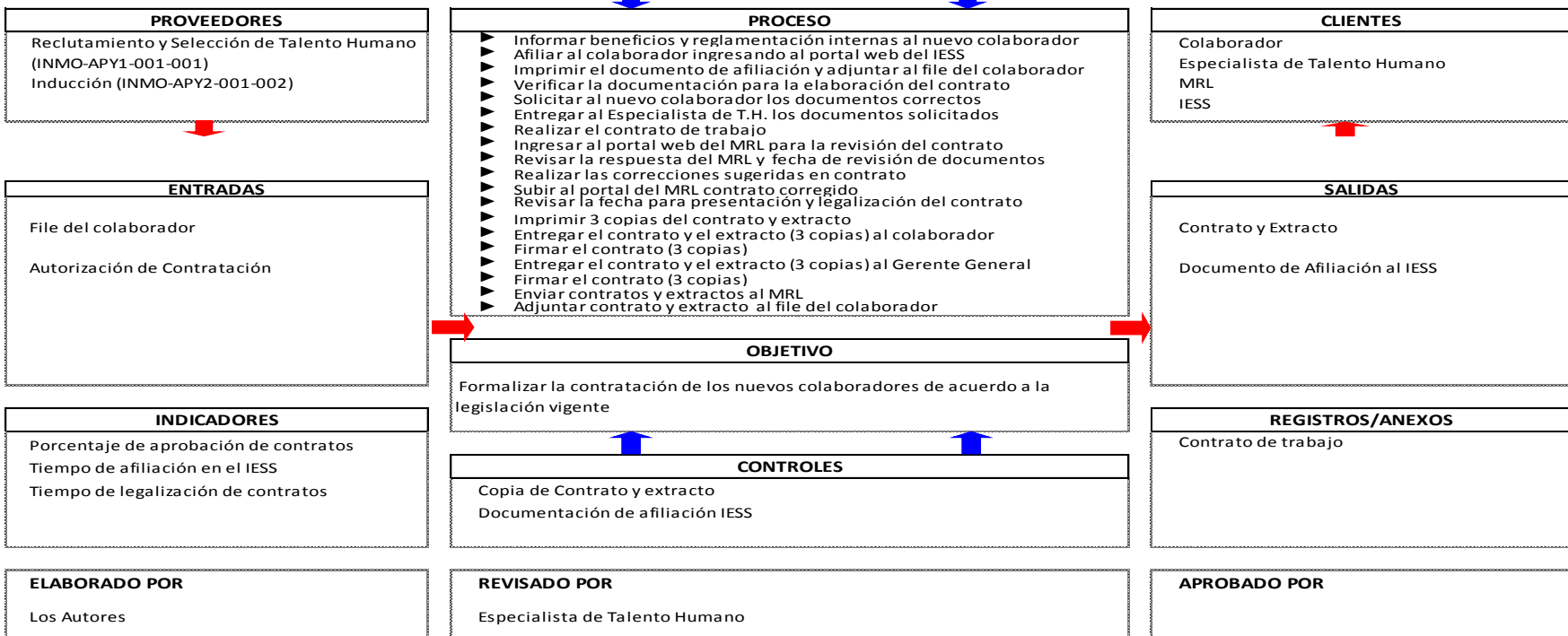
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 229.48
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H, Facilitador de área



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-003	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-003	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Contratación	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de autorización de contratación, Contrato y extractos legalizados en el MRL		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 32.92
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación	<b>RRHH:</b>	Gerente General, Especialista de T.H





**MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A**

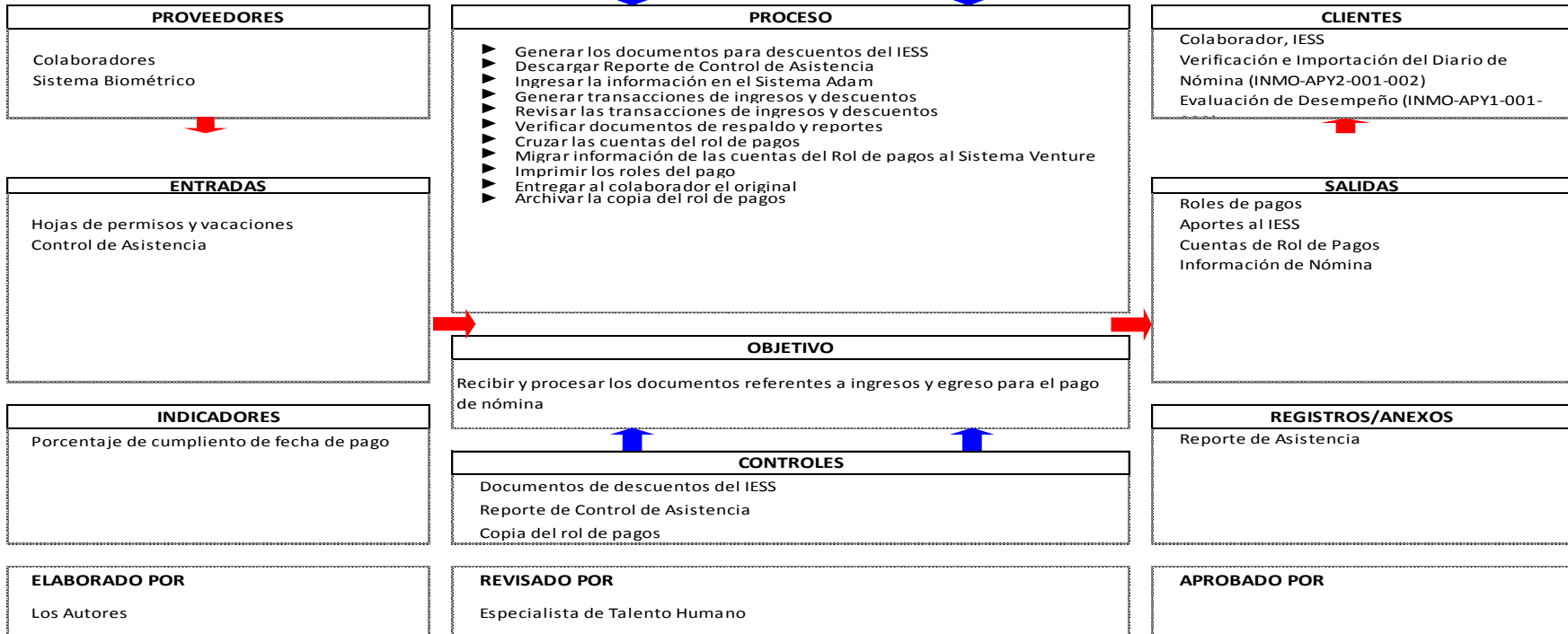
**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**


Código: INMO-APY1-001-004

1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-004	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión de Nómina	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Generación de documentos de respaldo de ingresos y egresos, archivo del rol de pagos		

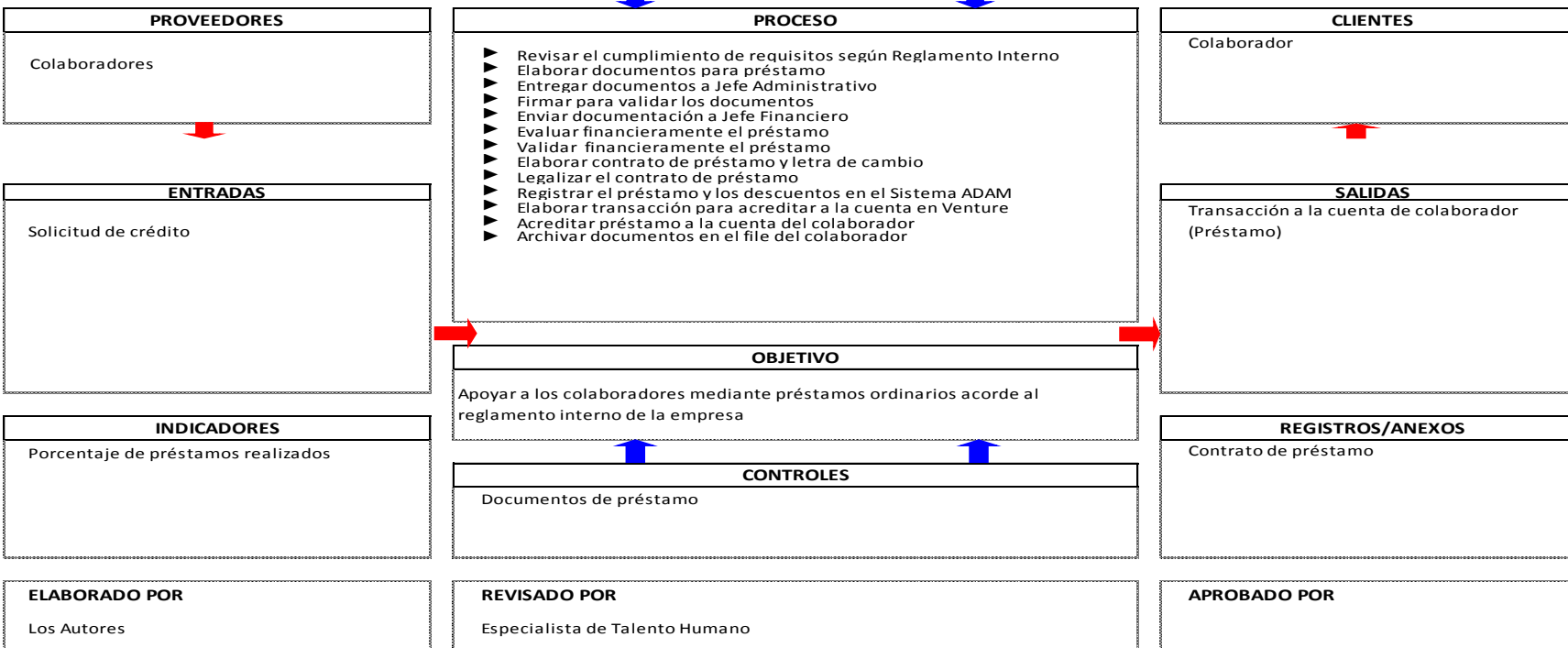
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 716.05
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-005
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-005	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Préstamo Ordinario	REQUISITO DE LA NORMA	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de la solicitud del crédito, hasta la realización de la transferencia a la cuenta del colaborador		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 47.29
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe Administrativo, Jefe Financiero

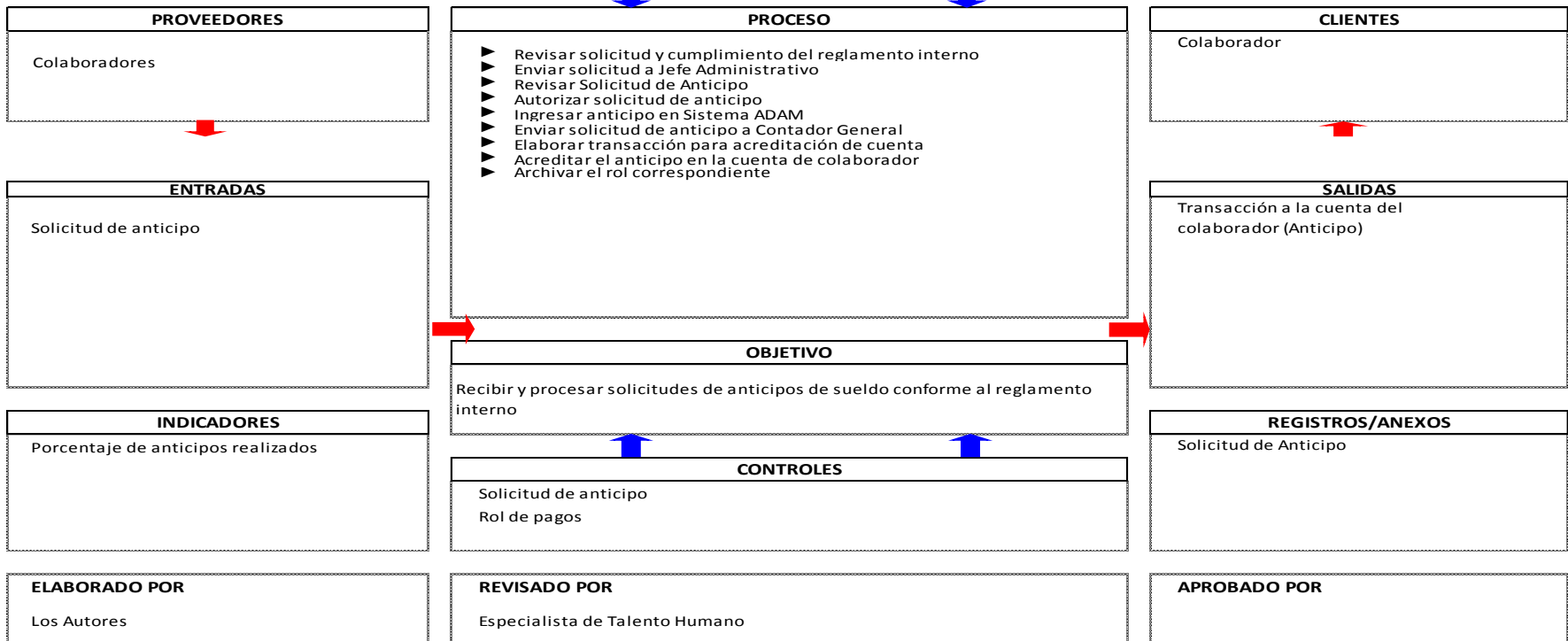





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-006
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-006	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Anticipo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Especialista de T.H.		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de la solicitud de anticipo, hasta la realización de la transferencia a la cuenta del colaborador		

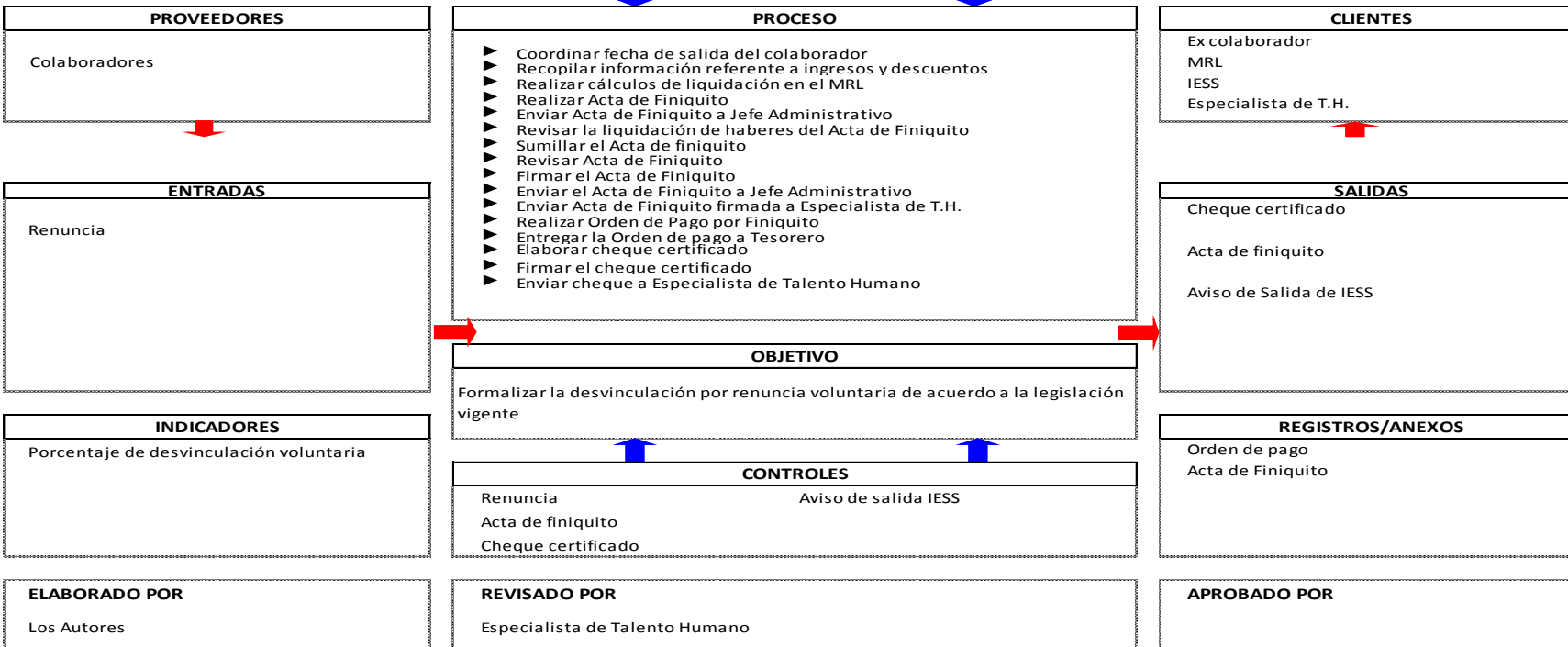
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 39.32
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Contador General




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-007	1 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-007	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por renuncia voluntaria	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción renuncia del colaborador, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

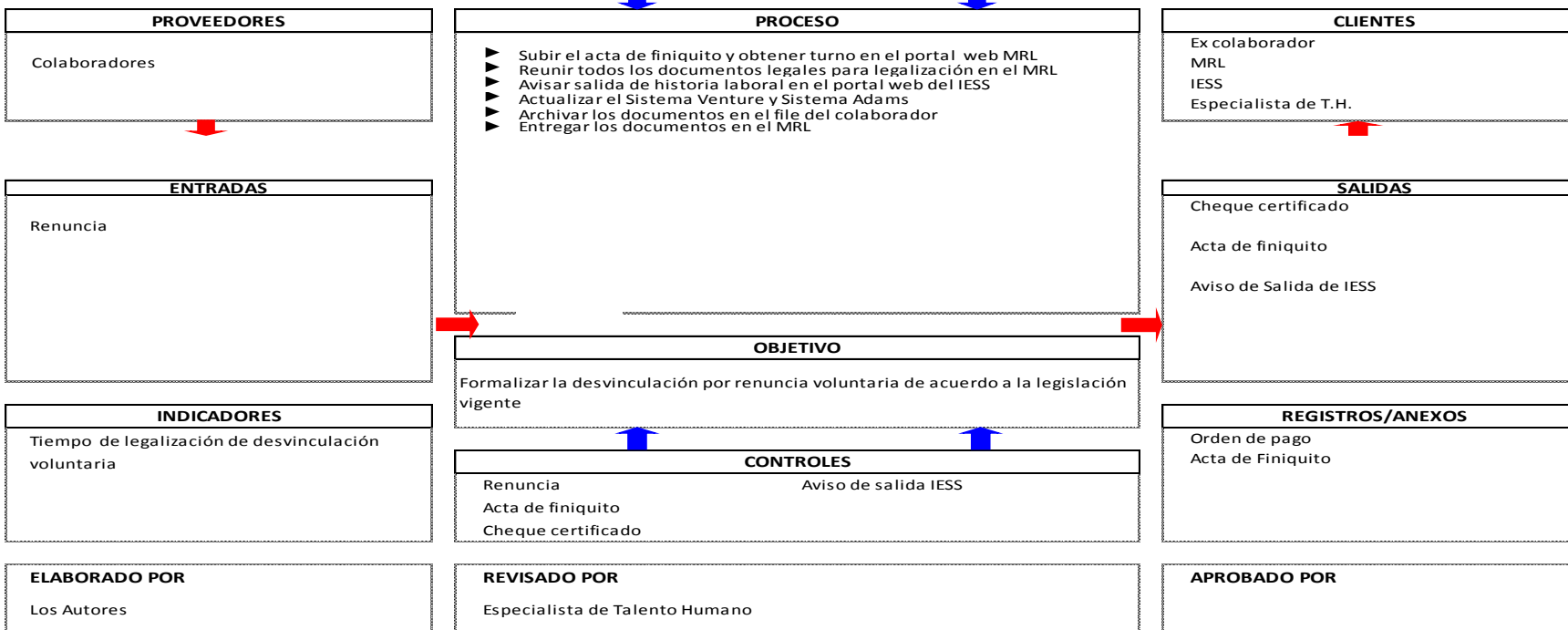
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 70.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY1-001-007	2 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-007	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por renuncia voluntaria	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción renuncia del colaborador, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

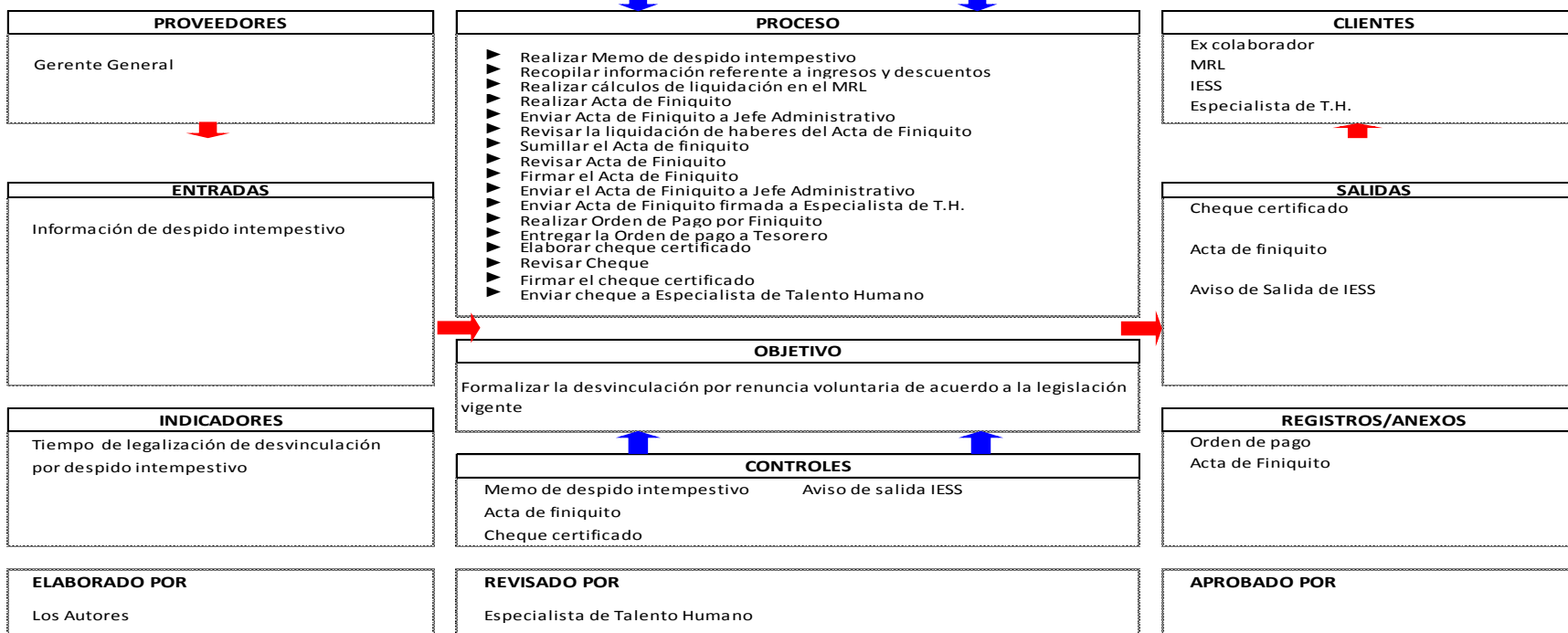
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 70.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-008
		1 Pág. de 2

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-008	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por despido intempestivo	REQUISITO DE LA NORMA	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización de Memo de despido intempestivo, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

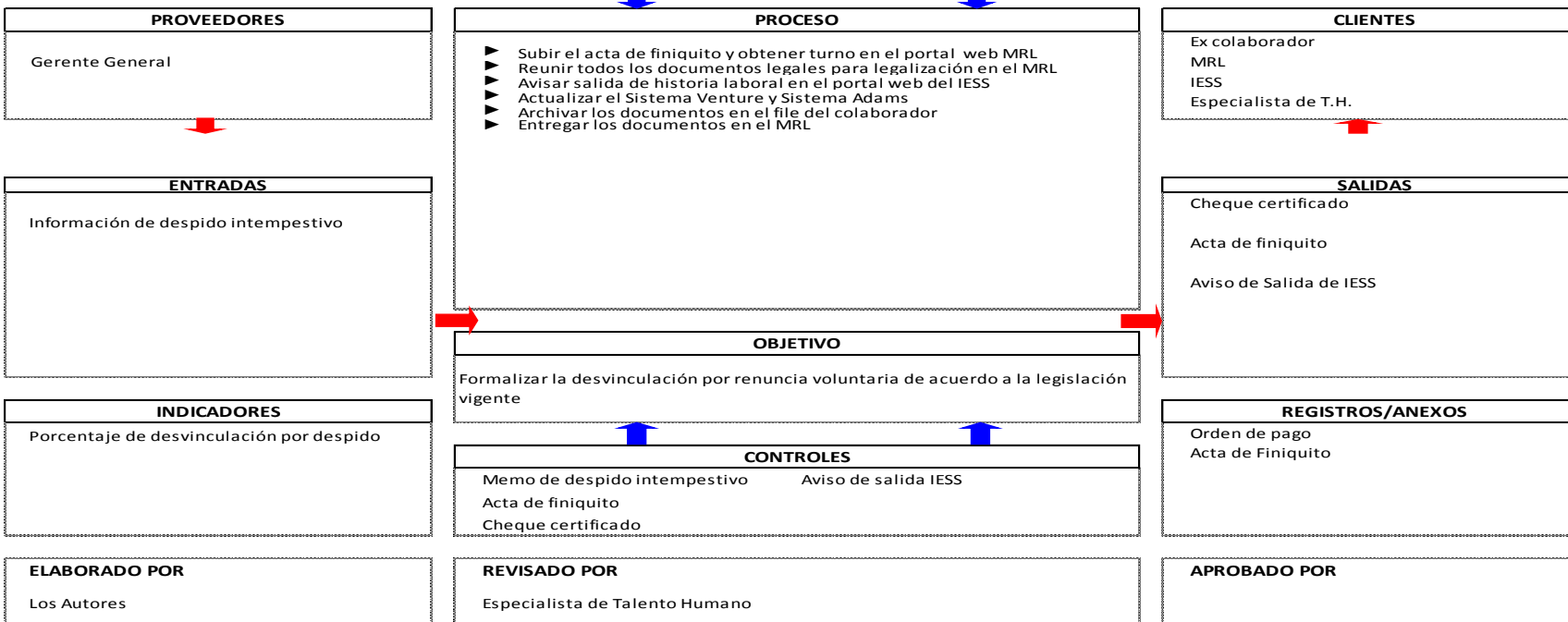
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 62.66
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-008
	2 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-008	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Desvinculación por despido intempestivo	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización de Memo de despido intempestivo, entrega de documentos de desvinculación voluntaria en el MRL		

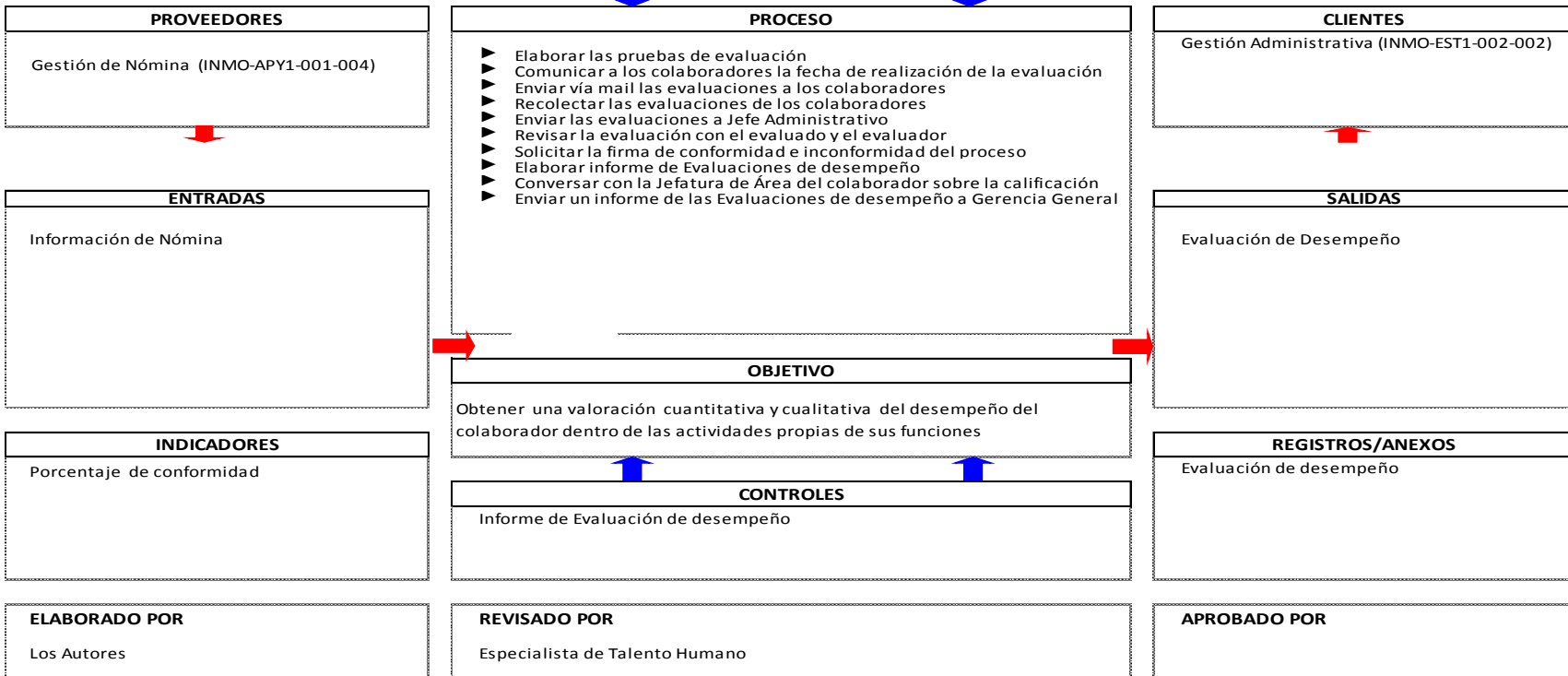
RECURSOS	
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura
<b>ECONOMICOS:</b>	RRHH: Especialista de T.H., Jefe administrativo, Gerente General, Tesorero
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam, Sistema Venture




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-001-009
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Talento Humano	INMO-APY1-001-009	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Evaluación de desempeño	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Revisión de la información de nómina, envío de informe de evaluación de desempeño a Gerente General		

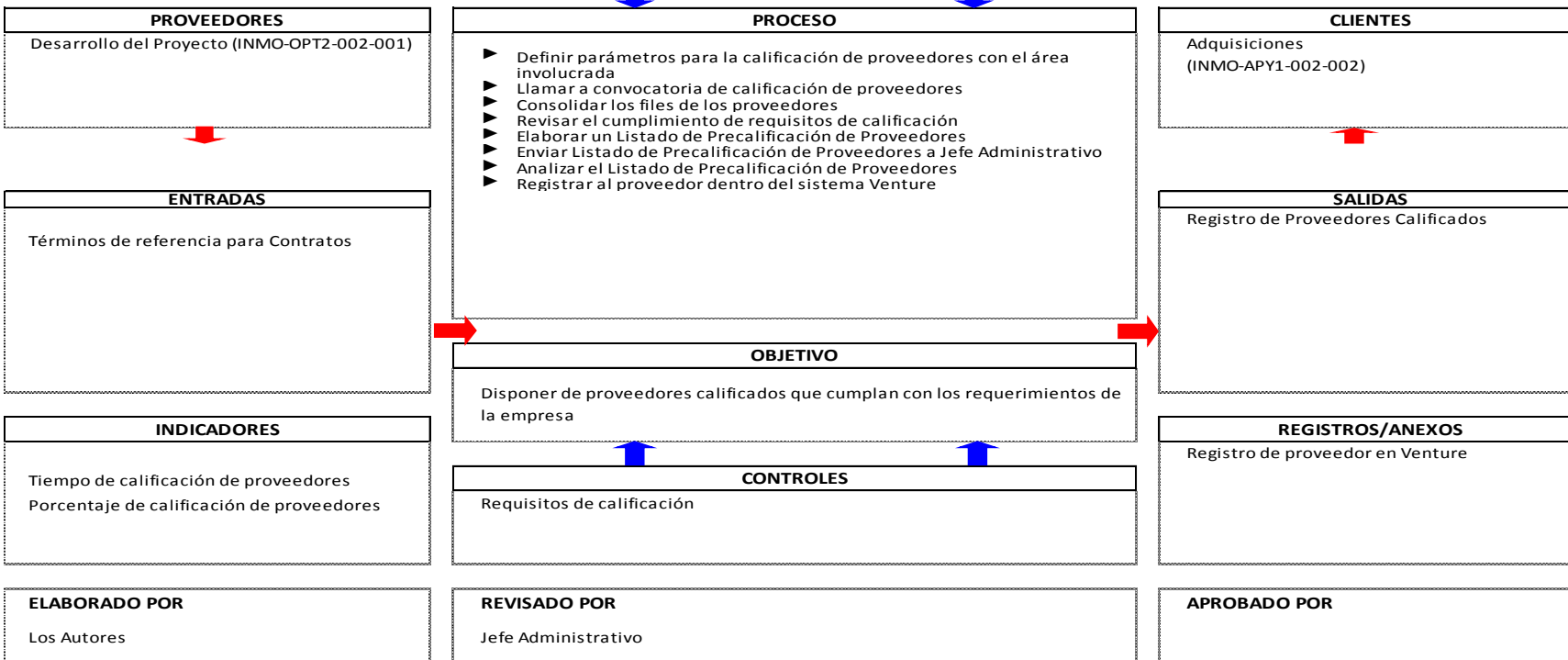
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 116.76
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Sistema Adam	<b>RRHH:</b>	Especialista de T.H., Jefe administrativo




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-002-001
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Logística	INMO-APY1-002-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Calificación y Evaluación de proveedores	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de términos de referencia, Registro de proveedores calificados		

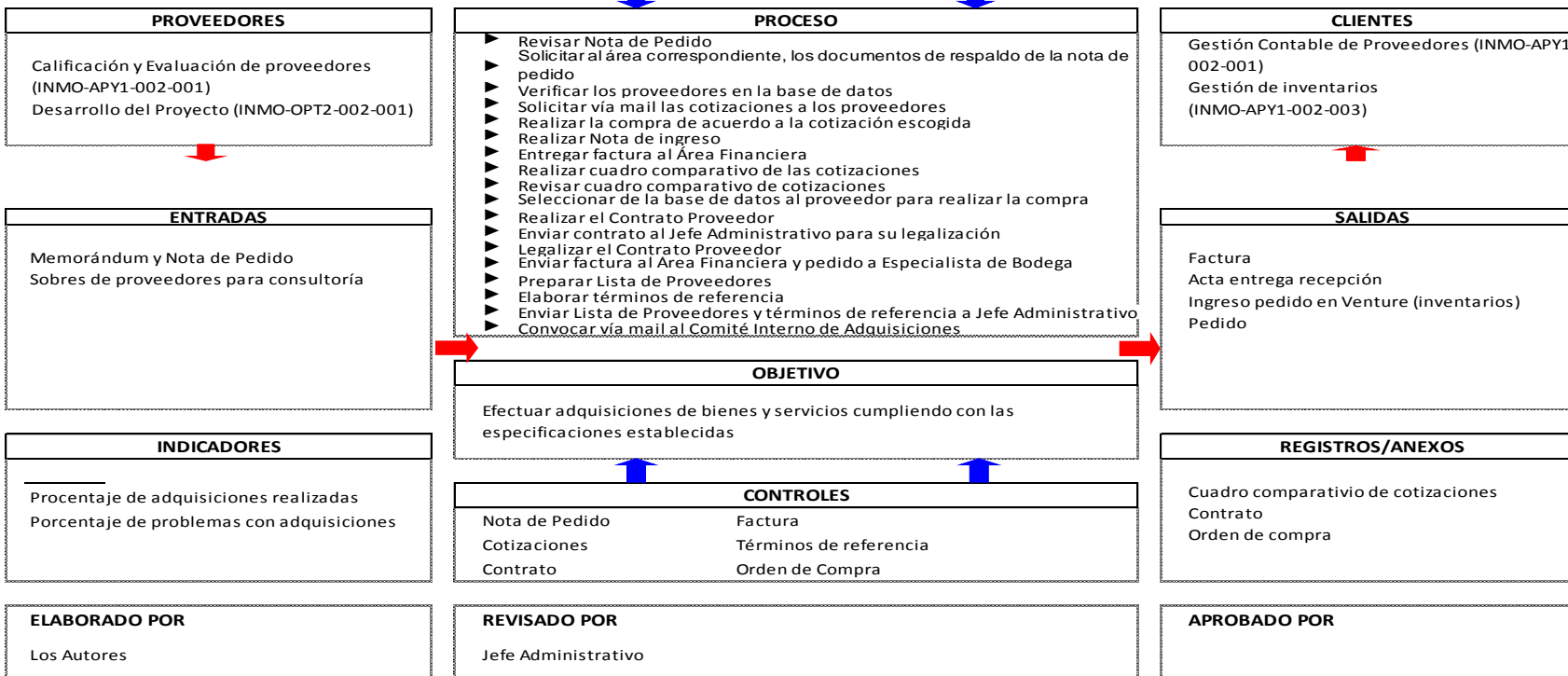
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 444.86
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Administrativo, Especialista de Logística



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-002-002
	1 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Logística	INMO-APY1-002-002	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Adquisiciones	REQUISITO DE LA NORMA	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		2/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de términos de referencia, Registro de proveedores calificados		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 1,330.68
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Administrativo, Especialista de Logística

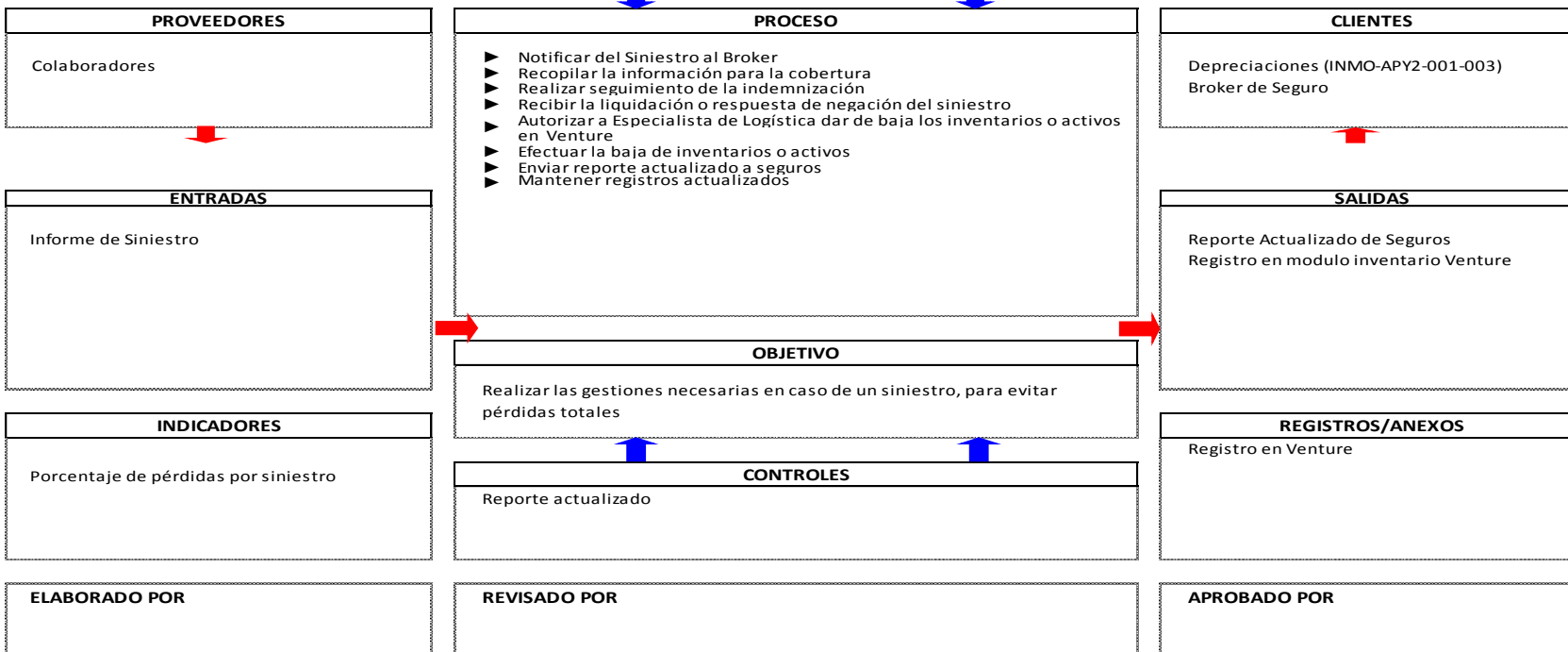





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY1-002-004
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Administrativa	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Logística	<b>INMO-APY1-002-004</b>	<b>01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Administración de Seguros	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Administrativo		<b>2/5/2014</b>
<b>ALCANCE:</b>	Información del siniestro al broker, el registro en Venture		

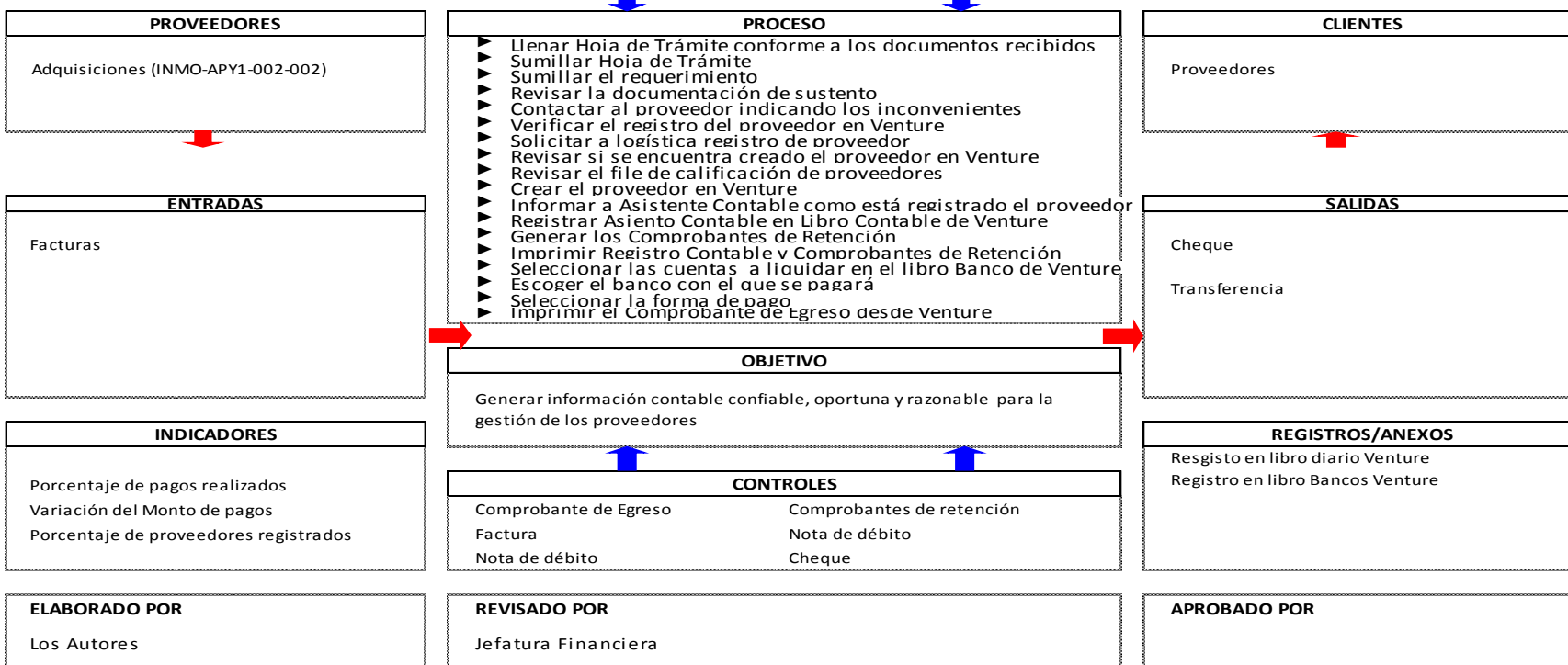
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 13.98
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Administrativo, Especialista de Bodega



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-001-001	
1 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Contable	INMO-APY2-001-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión Contable de Proveedores	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Ingreso de facturas, la emisión de cheques y transferencias para proveedores		

<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 2,903.26
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Especialista de T.H., Asistente Contable, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-001-001	
2 Pág. de 2		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Contable	INMO-APY2-001-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión Contable de Proveedores	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Ingreso de facturas, la emisión de cheques y transferencias para proveedores		

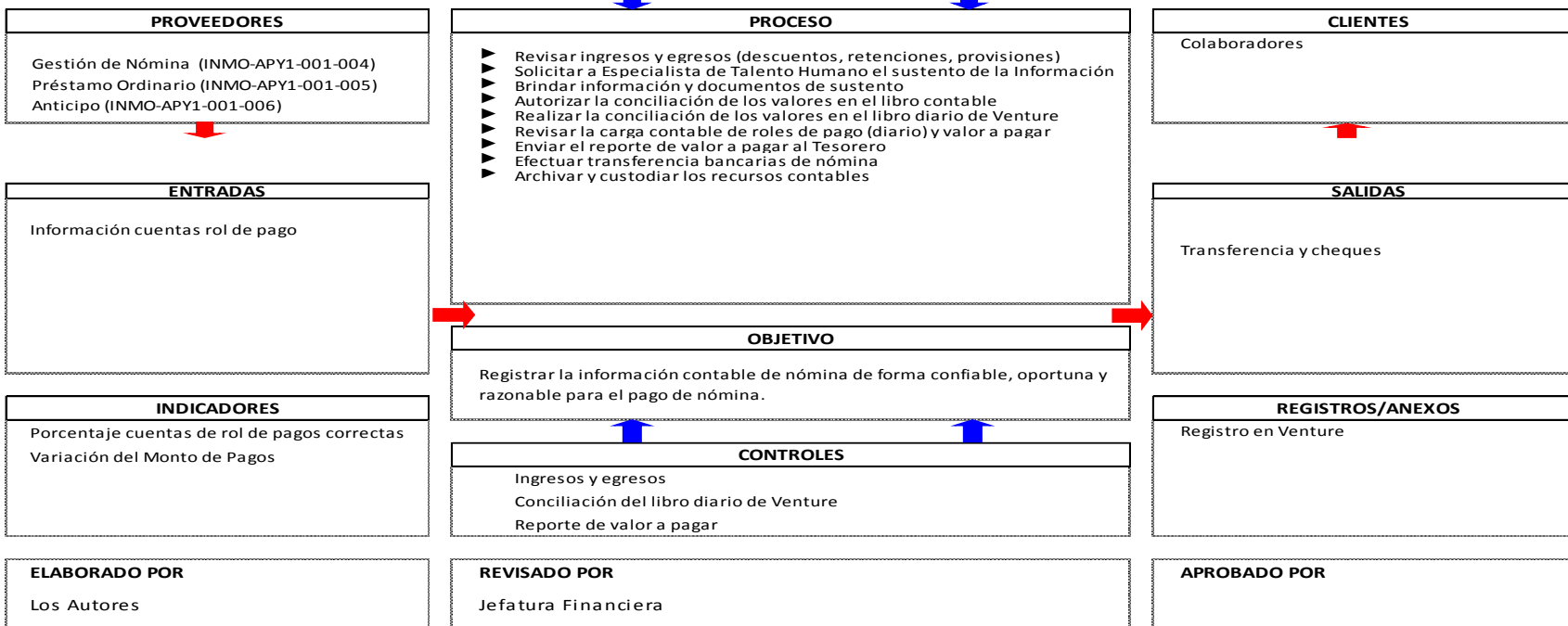
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 2,903.26
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Especialista de T.H., Asistente Contable, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-001-002
	1 Pág. de 1	

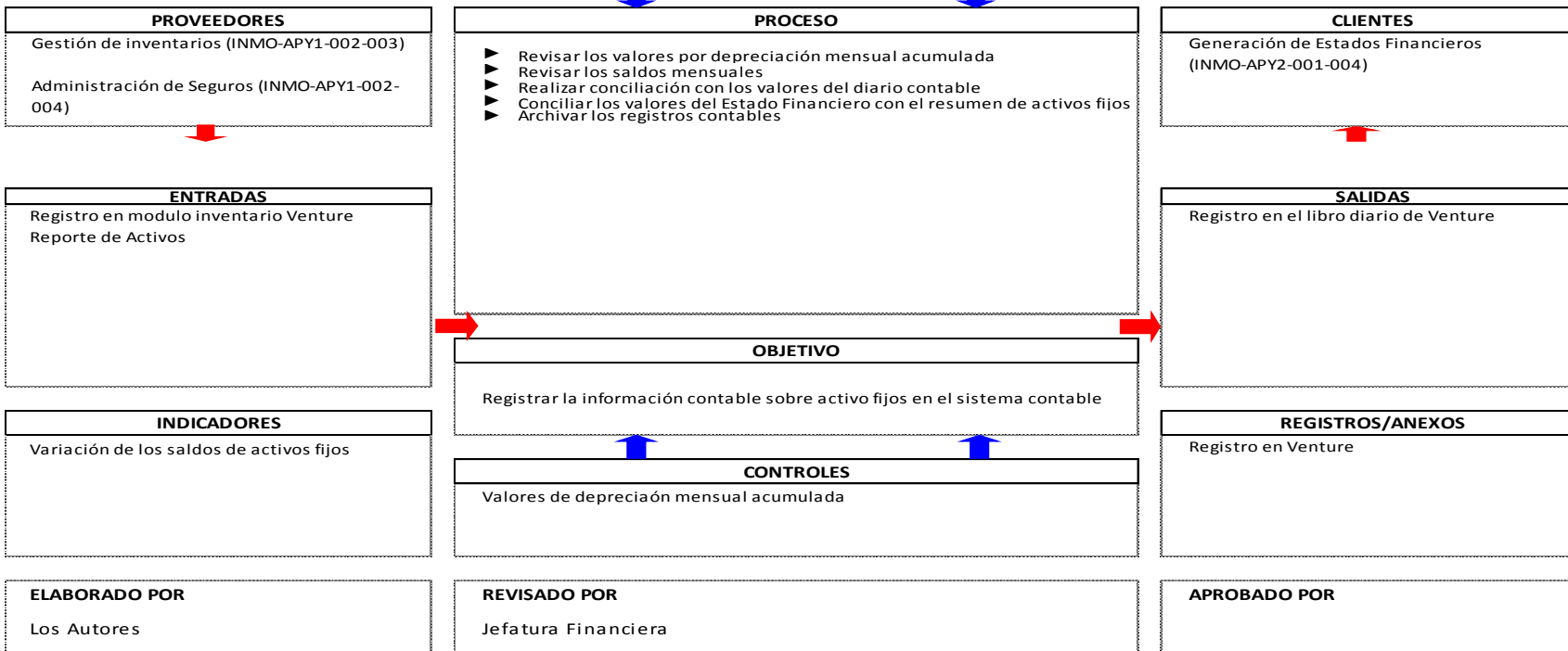
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Contable	INMO-APY2-001-002	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Verificación e Importación del Diario de Nómina	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción de la información de rol de pago, realización de la transacción en la cuenta del colaborador		


<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 277.63
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Especialista de T.H., Asistente Contable, Tesorero



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-001-003
	1 Pág. de 1	

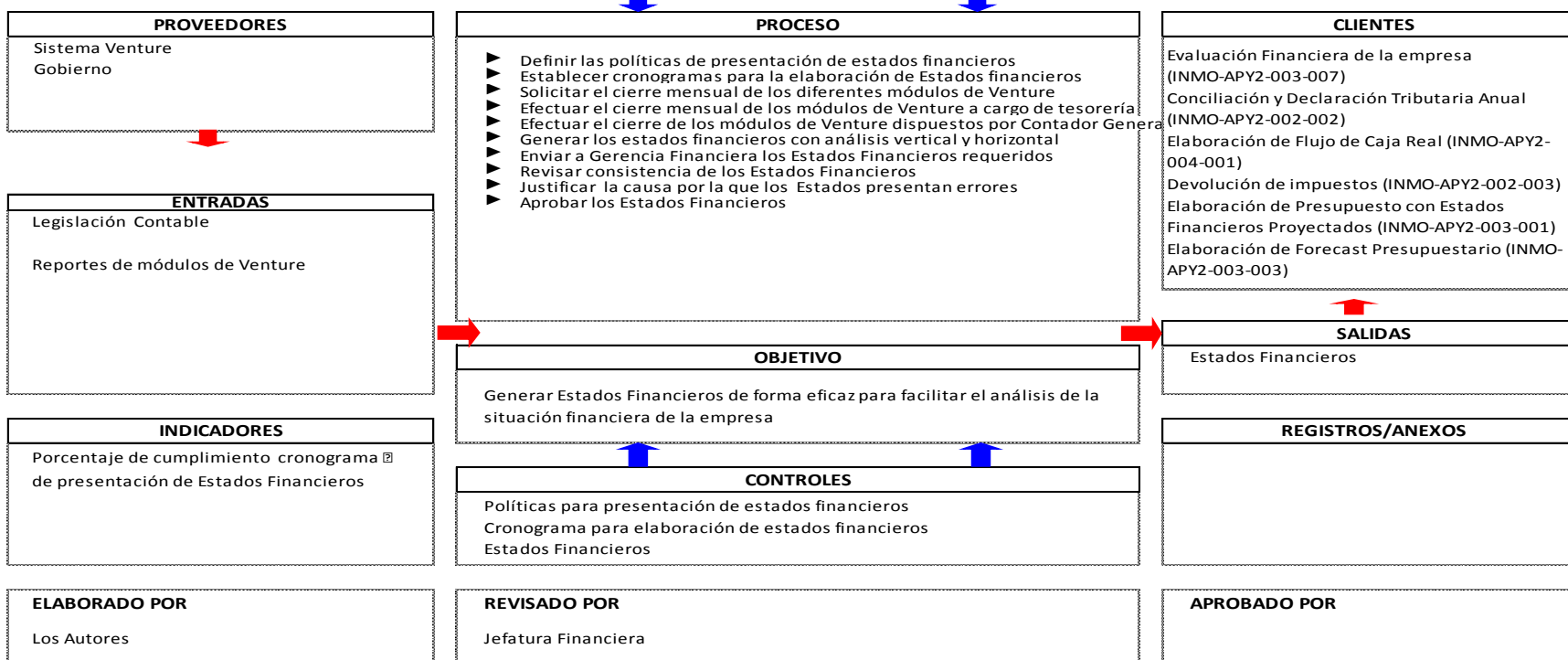
<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Contable	INMO-APY2-001-003	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Activos Fijos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Asistente Contable		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Recepción del reporte de activos, conciliación de los valores de activos fijos		
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 111.54
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Asistente Contable



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-001-004
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Contable	INMO-APY2-001-004	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Generación de Estados Financieros	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Asistente Contable		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Definición las políticas para la presentación de estados financieros, aprobación de estados financieros		

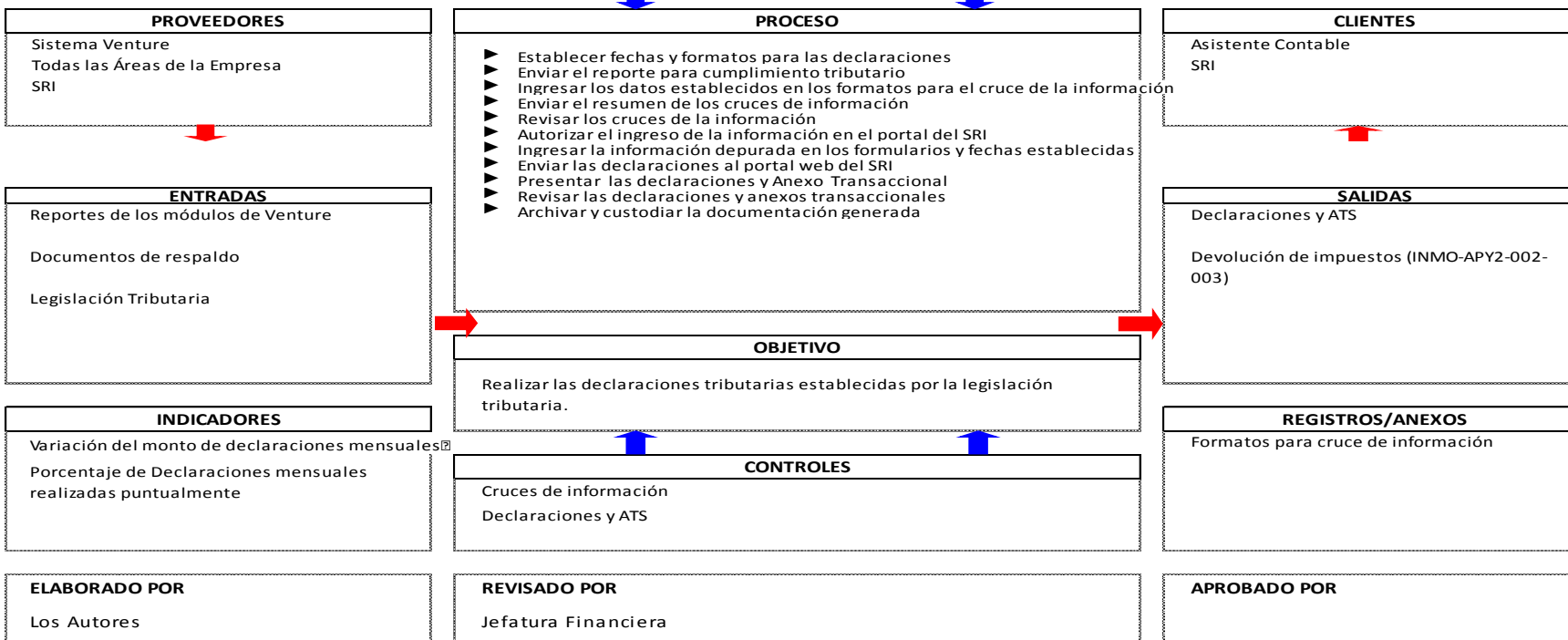
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 122.62
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Contador General, Tesorero, Asistente Contable




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-002-001	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Tributaria	INMO-APY2-002-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Conciliación y Declaración Tributaria Mensual	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Establecimiento y fechas para las declaraciones, envío de la declaración al SRI y documentación de los respaldos		

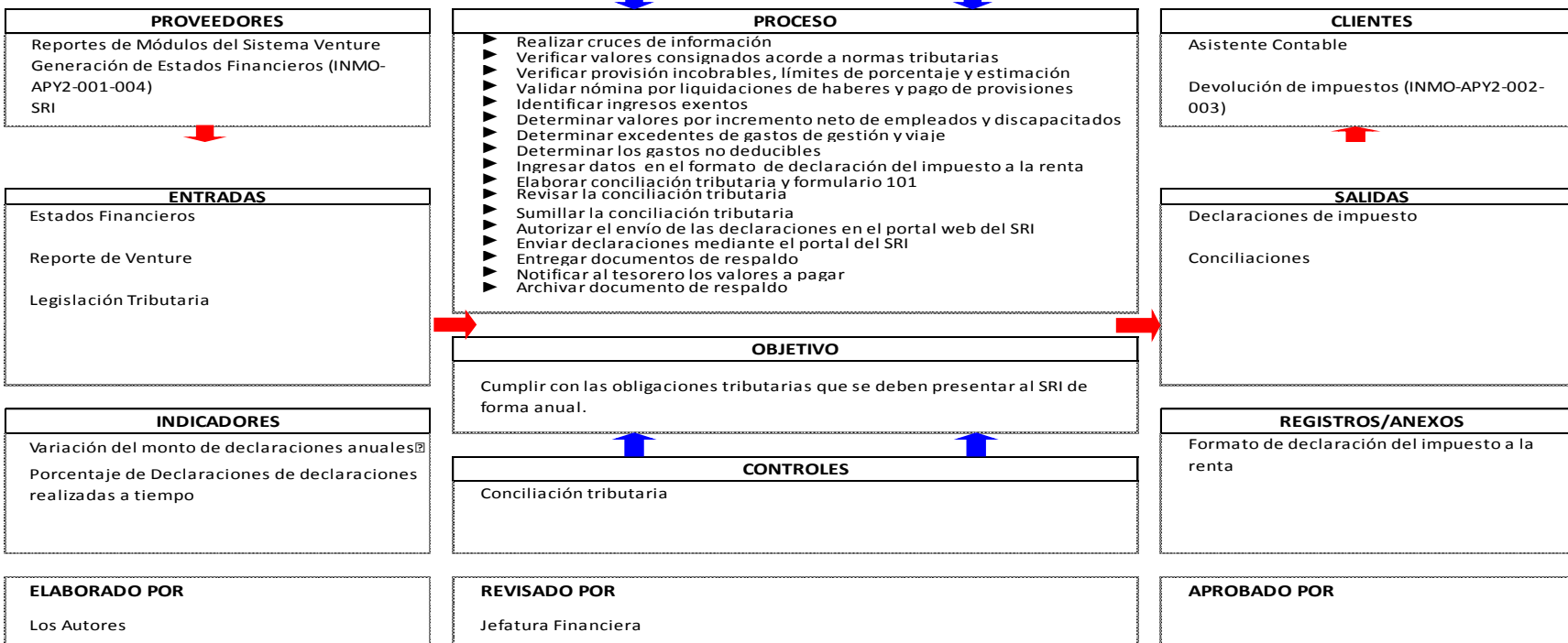
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 361.43
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Asistente Contable



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-002-002
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Tributaria	INMO-APY2-002-002	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Conciliación y Declaración Tributaria Anual	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Cruce de información con los documentos de respaldo, notificación de los valores a pagar al Tesorero y archivo de los documentos.		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 93.88
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Asistente Contable, Jefe Financiero

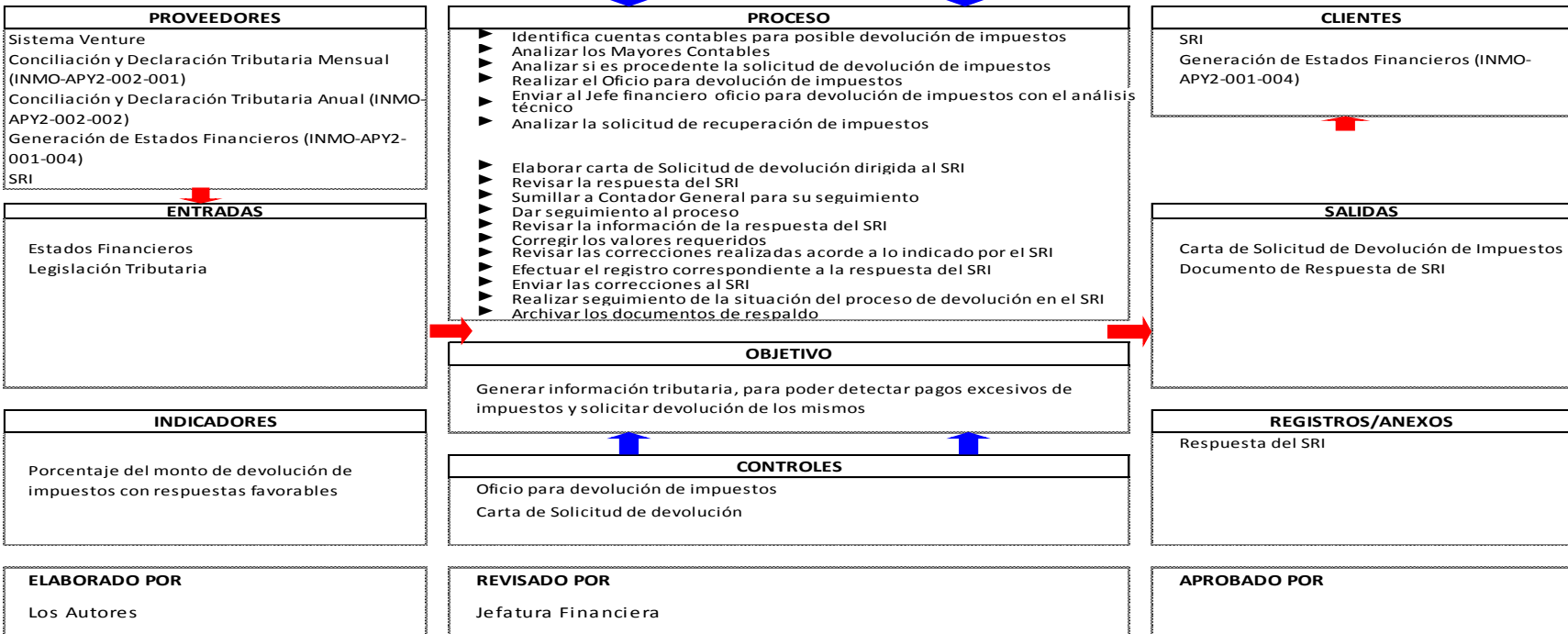





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-002-003
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Tributaria	INMO-APY2-002-003	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Devolución de impuestos	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Contador General		5/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Identificación de las cuentas contables para la posible devolución, registro de la respuesta del SRI y archivo de documentación		

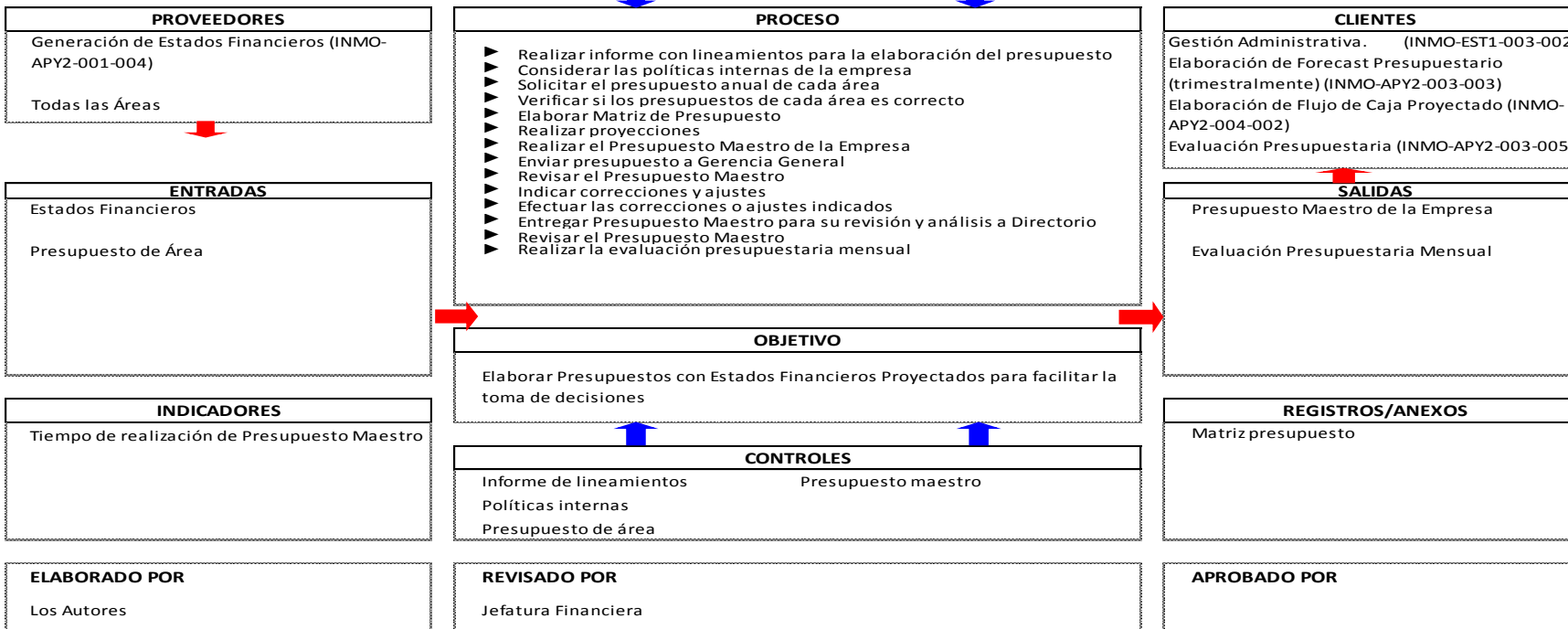
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 45.65
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Contador General, Jefe Financiero



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-003-001	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización de informe con lineamientos para la elaboración del presupuesto, realización de la evaluación presupuestaria mensual		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 90.80
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General





**MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A**

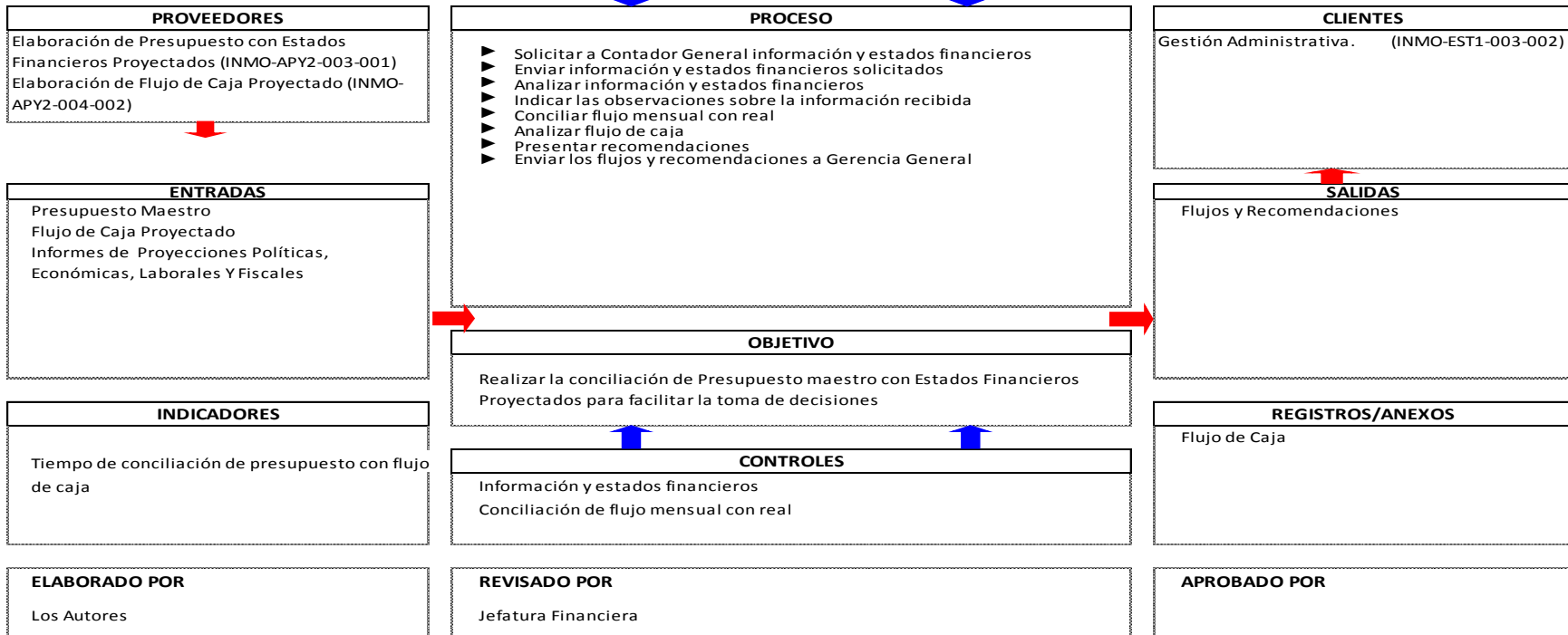
**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**


Código: INMO-APY2-003-002

1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	<b>INMO-APY2-003-002</b>	<b>01</b>
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Solicitud de información y estados financieros, análisis y envío de flujos con recomendaciones a Gerencia General		

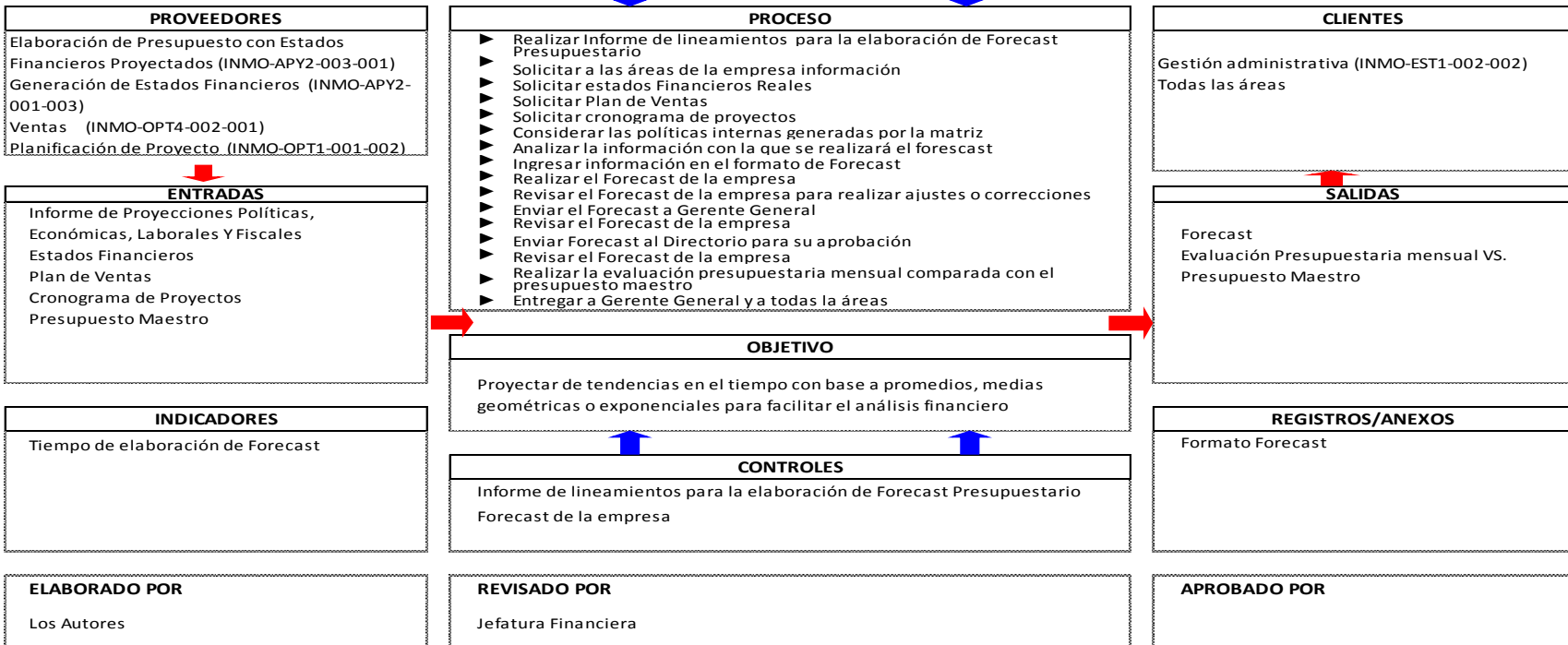
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 15.46
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Contador General



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-003-003
		1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-003	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Realización del informe de lineamientos para la elaboración de Forecast presupuestario, envío de Forecast a Directorio y toda la empresa		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 60.55
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General





**MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A**

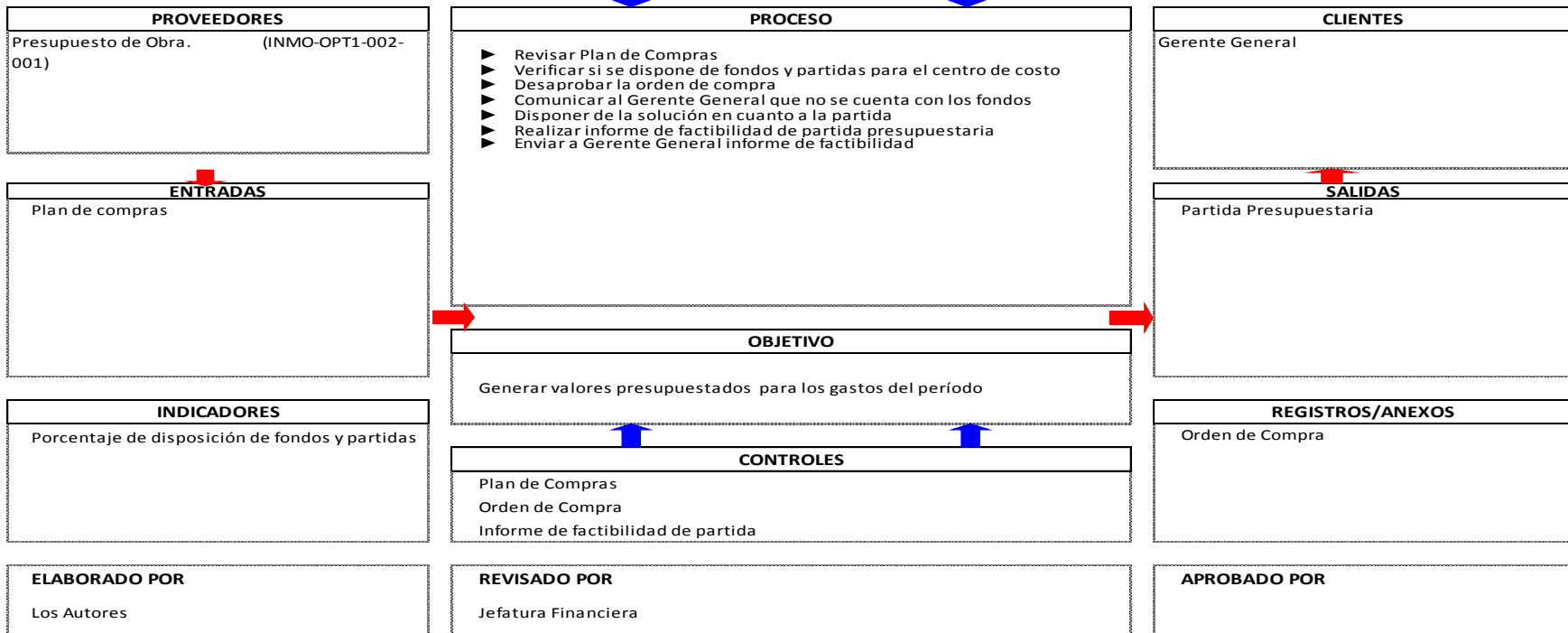
**DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**


Código: INMO-APY2-003-004

1 Pág. de 1

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-004	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Aprobación del Gasto Presupuestario	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Revisión del plan de compras, el envío a Gerencia General el informe de factibilidad		

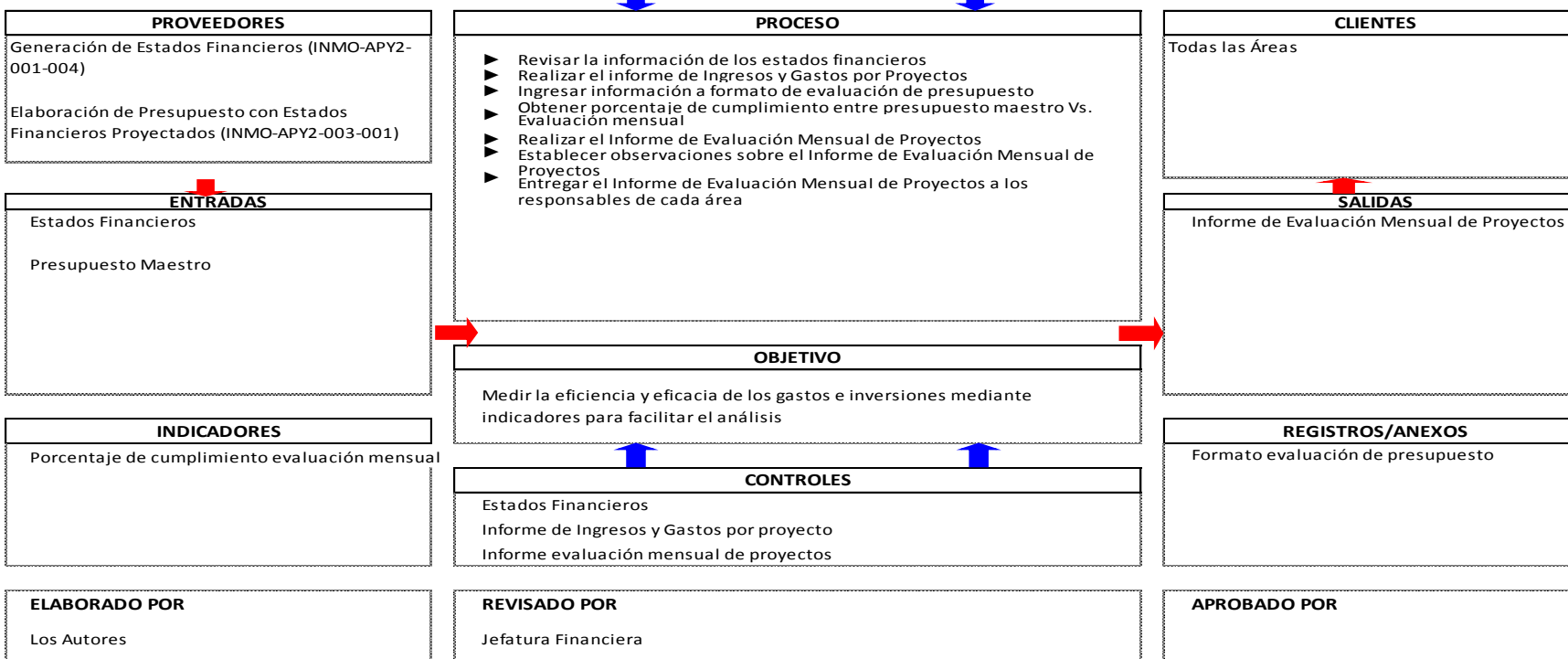
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 131.40
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-003-005	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-005	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Evaluación Presupuestaria	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Revisión de estados financieros, entrega de informe de evaluación mensual de proyectos a cada área		

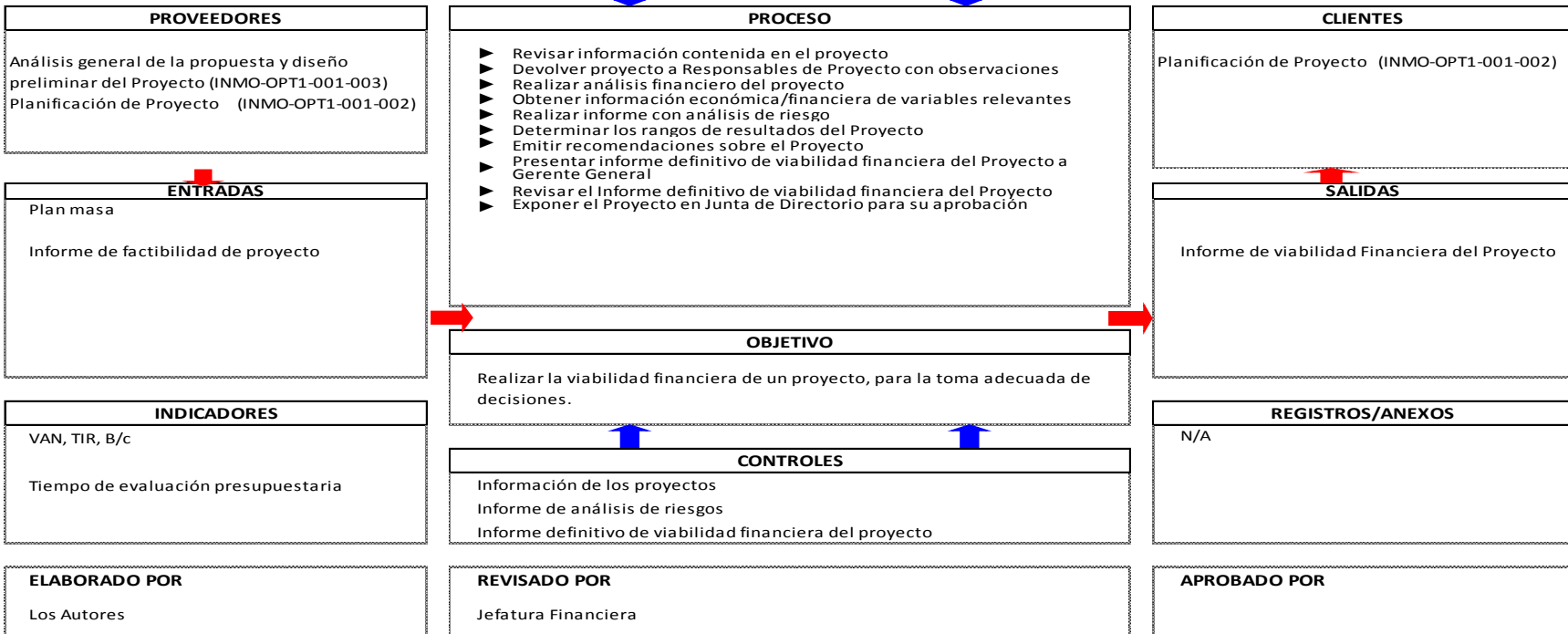
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 72.00
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-003-006
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-006	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Evaluación Financiera de Proyectos	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	FECHA
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Revisión de la información del proyecto, realización del informe definitivo de viabilidad financiera del proyecto		

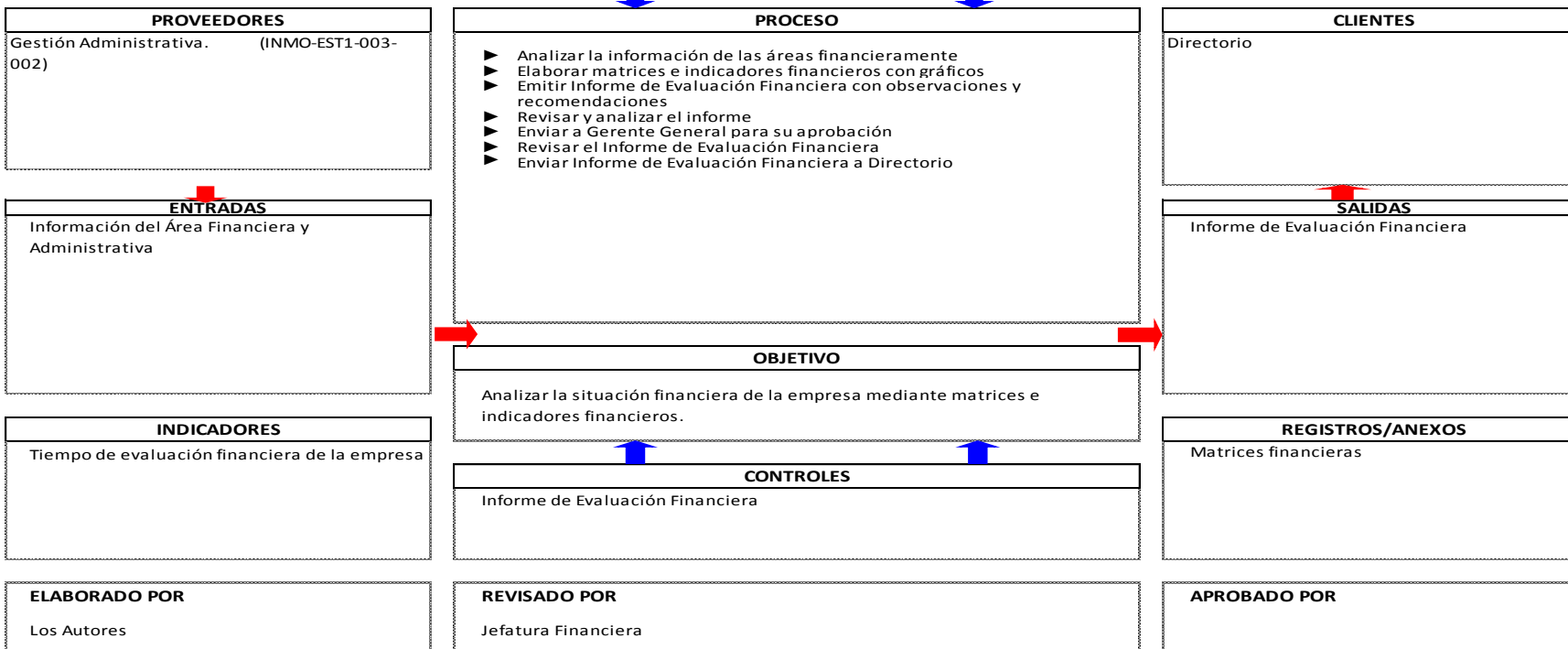
RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 109.00
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-003-007
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión Presupuestaria	INMO-APY2-003-007	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Evaluación Financiera de la Empresa	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Jefe Financiero		6/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Análisis financiero de las áreas, envío de informe de Evaluación Financiera a Directorio		

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 33.10
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Gerente General

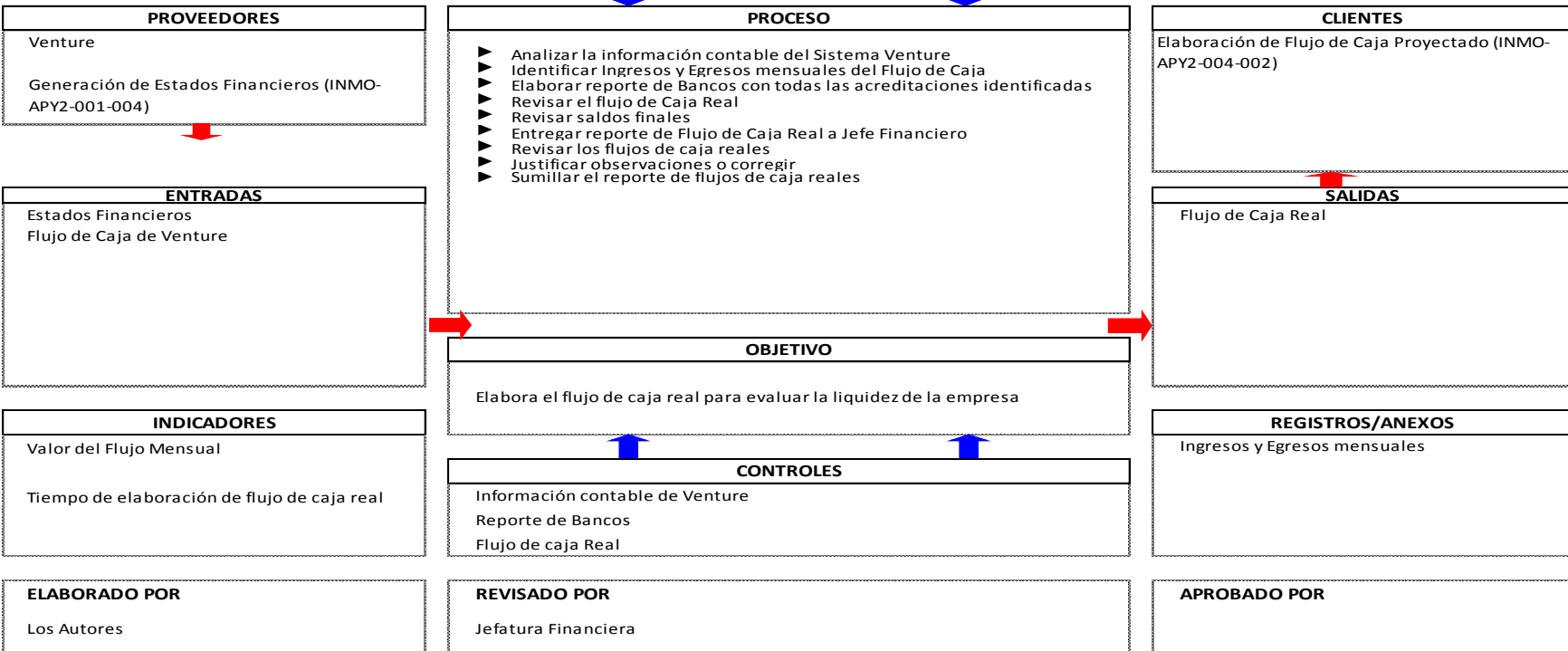





	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-004-001	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Tesorería	INMO-APY2-004-001	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Elaboración de Flujo de Caja Real	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Tesorero		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Análisis de la información contable de Venture, Sumilla de los flujos de caja		

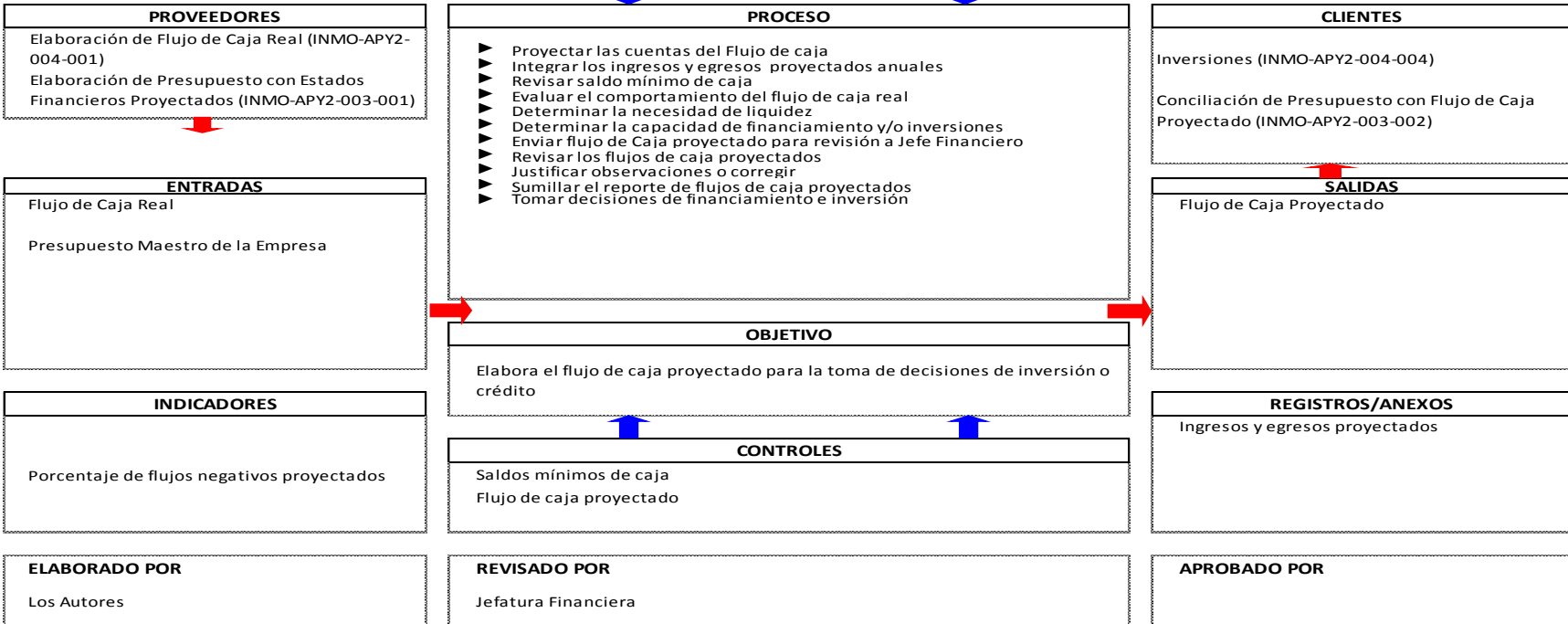
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 165.87
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY2-004-002
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	EDICION No.
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Tesorería	INMO-APY2-004-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Elaboración de Flujo de Caja Projectado	REQUISITO DE LA NORMA	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Tesorero		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Cuentas del flujo proyectadas, toma de decisiones de financiamiento		

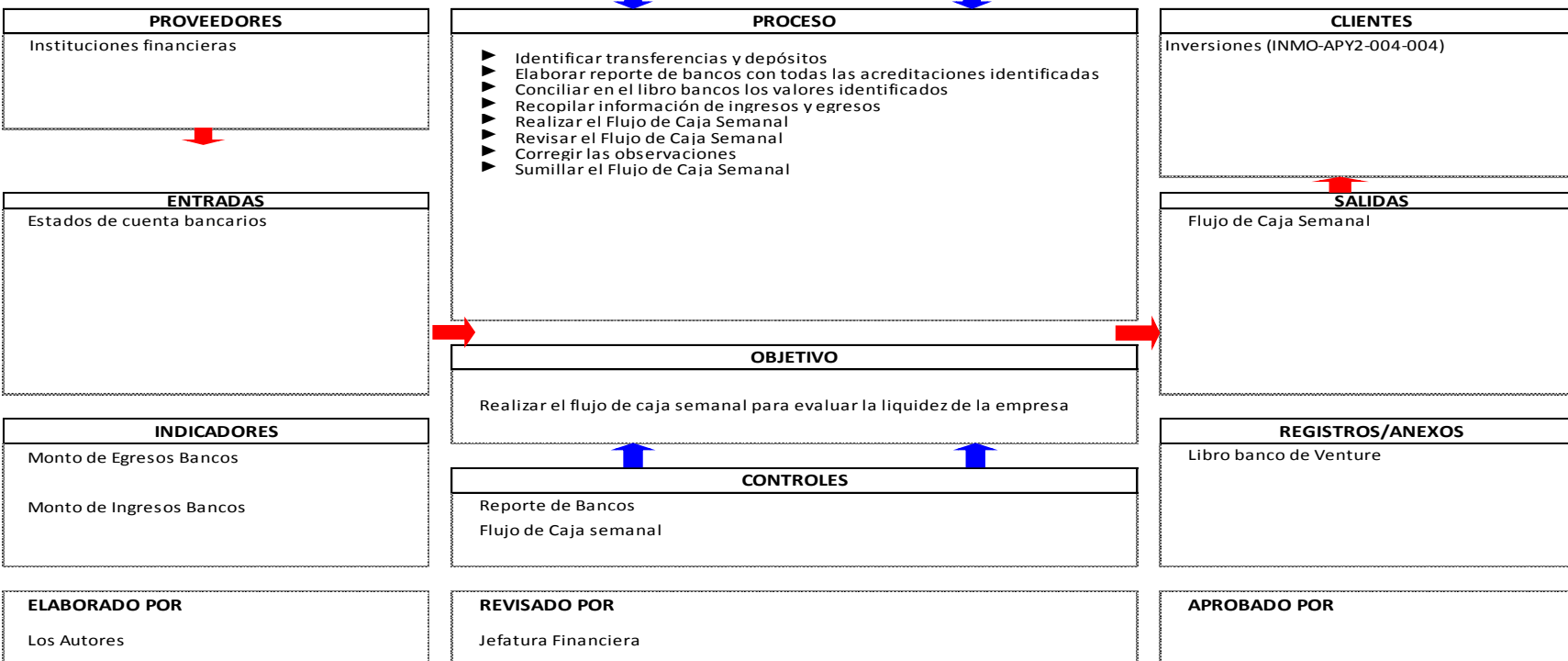
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 14.39
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-004-003	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Tesorería	INMO-APY2-004-003	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Elaboración de Flujo de Caja Semanal	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Tesorero		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Identificación de transferencias y depósitos, aprobación de Flujo de Caja Semanal		

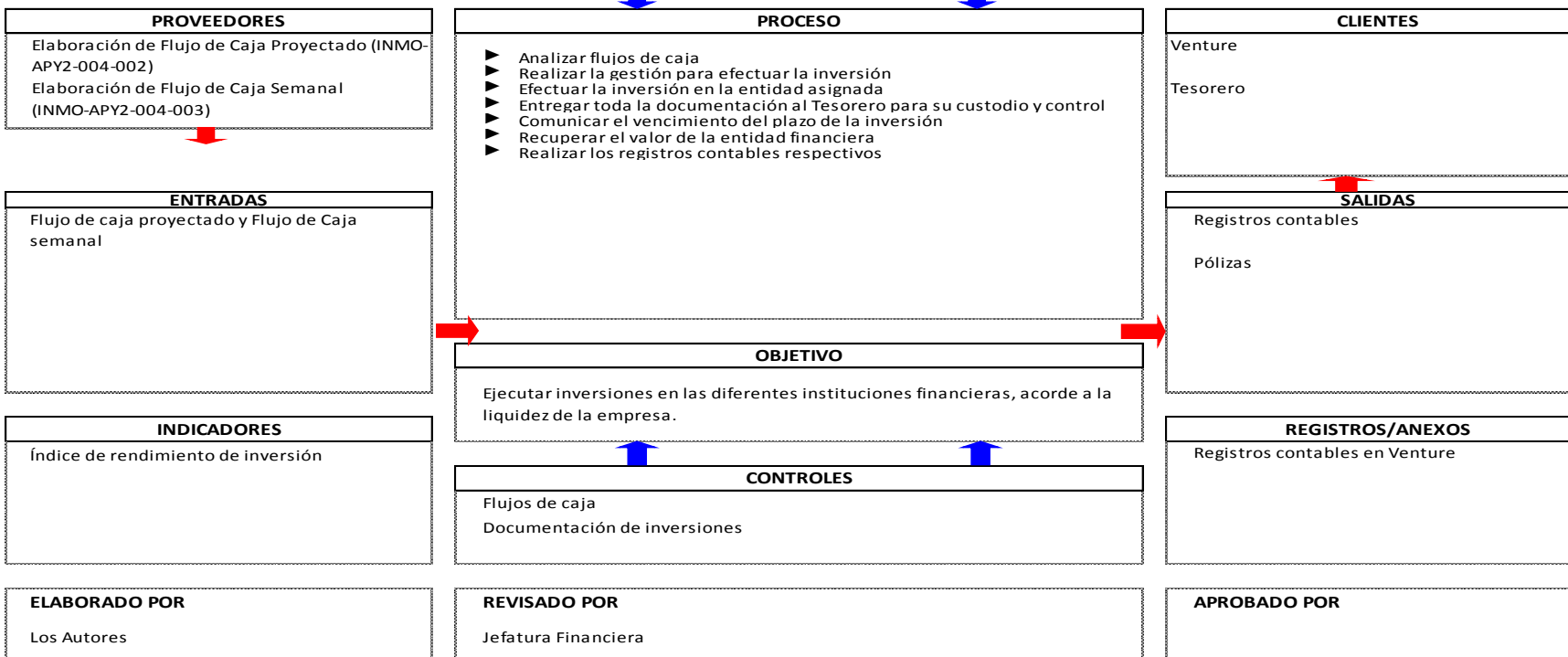
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 719.20
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Contador General, Tesorero




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	
	Código: INMO-APY2-004-004	
1 Pág. de 1		

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Gestión de Tesorería	INMO-APY2-004-004	01
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Inversiones	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Tesorero		12/5/2014
<b>ALCANCE:</b>	Análisis de Flujos de Caja, realización de los registros contables respectivos		

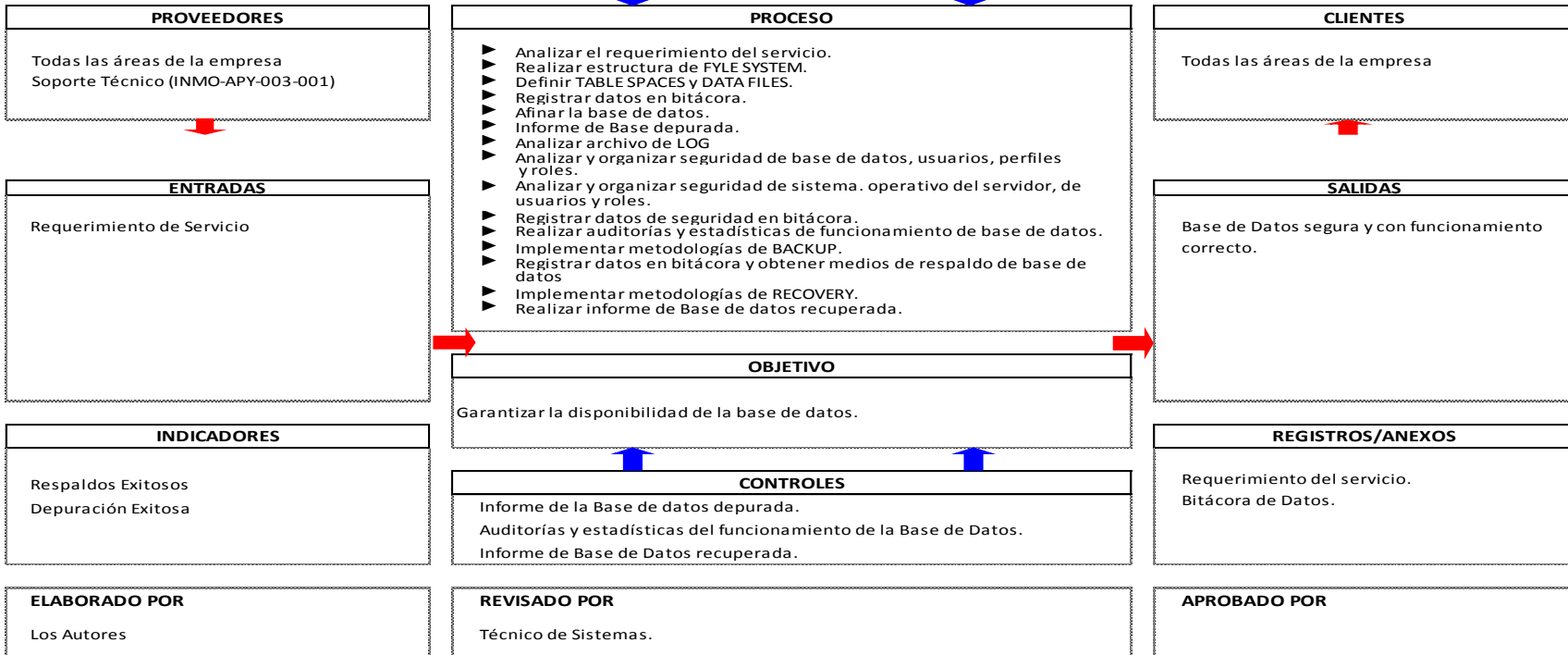
<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 145.20
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture	<b>RRHH:</b>	Jefe Financiero, Tesorero, Asistente Contable




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY3-001-001
	1 Pág. de 1	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de T.I.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Tecnología de la Información.	INMO-APY3-001-001	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Administración de Base de Datos.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Técnico de Sistemas.		13/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Realizar los procedimientos adecuados para garantizar seguridad y disponibilidad de la base de datos.			

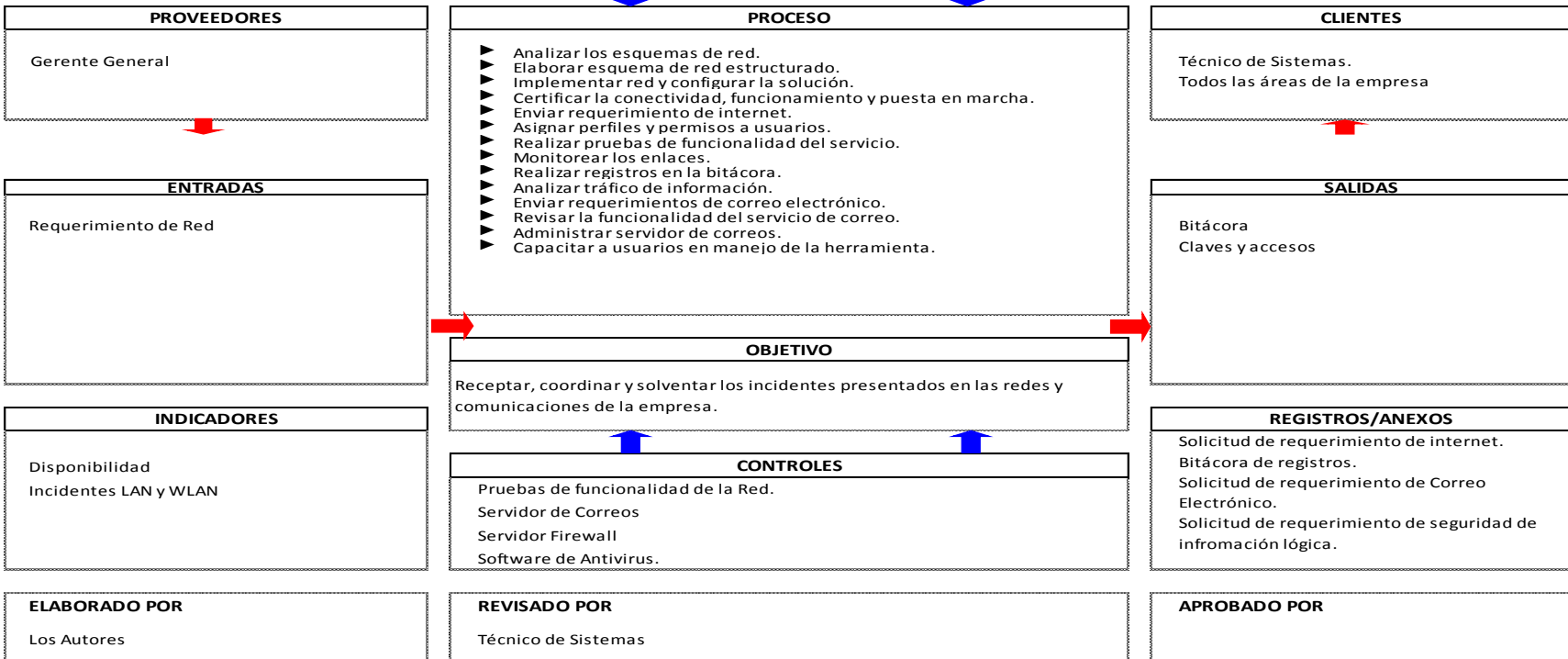
RECURSOS	
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura
<b>TECNICOS:</b>	Equipos de Computación.
<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 287.10
<b>RRHH:</b>	Técnico de Sistemas.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY3-001-002
	1 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de T.I	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Tecnología de la Información.	INMO-APY3-001-002	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión de Redes y Comunicaciones.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Técnico de Sistemas.		14/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Gestionar la conectividad, garantizar el buen rendimiento y registrar en bitácora.			

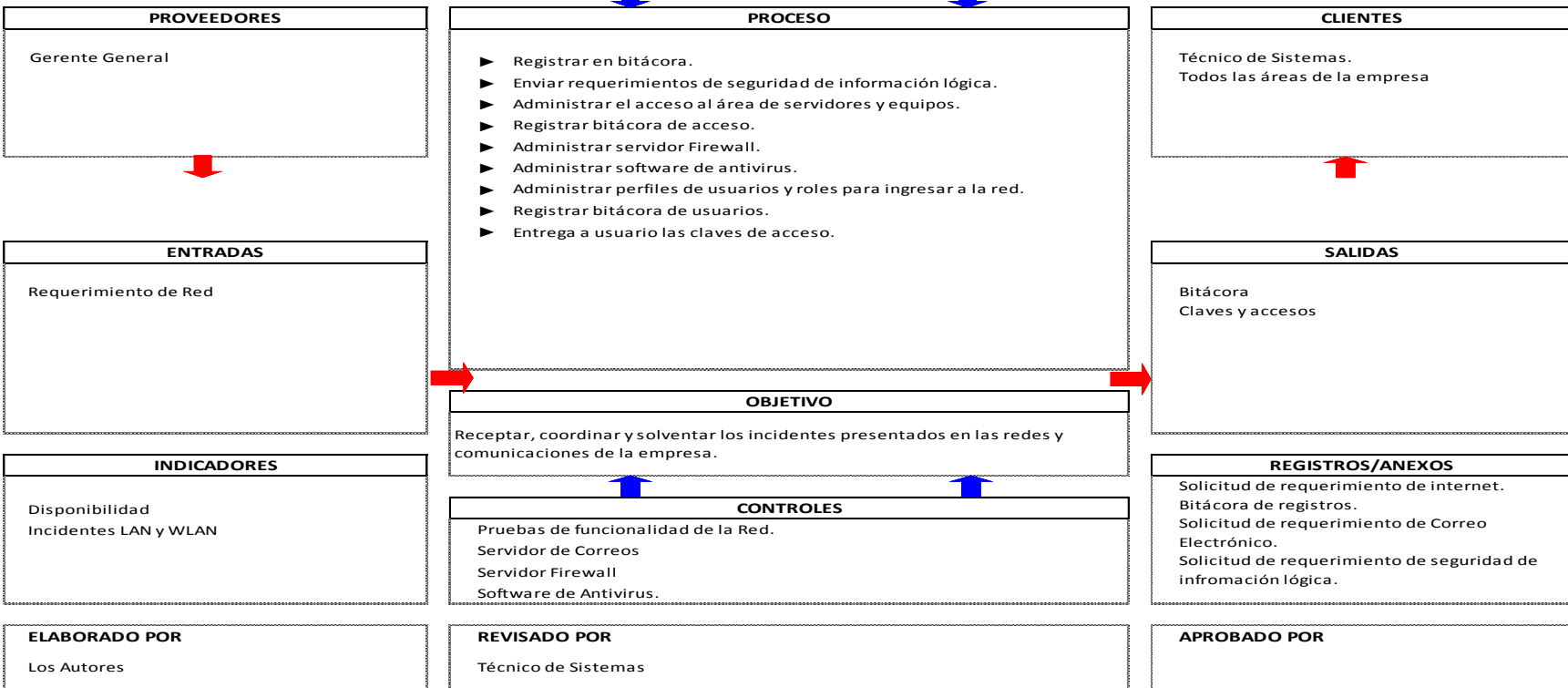
<b>RECURSOS</b>	
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.
<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 249.86
<b>RRHH:</b>	Técnico de Sistemas, Jefes de Área, Asistente técnico, Gerente General.




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY3-001-002
	2 Pág. de 2	

<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de T.I	<b>CODIFICACION:</b>	INMO-APY3-001-002	<b>EDICION No.</b>	01
<b>PROCESO:</b>	Tecnología de la Información.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>		<b>FECHA</b>	14/5/2014
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión de Redes y Comunicaciones.				
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Técnico de Sistemas.				
<b>ALCANCE:</b> Gestionar la conectividad, garantizar el buen rendimiento y registrar en bitácora.					

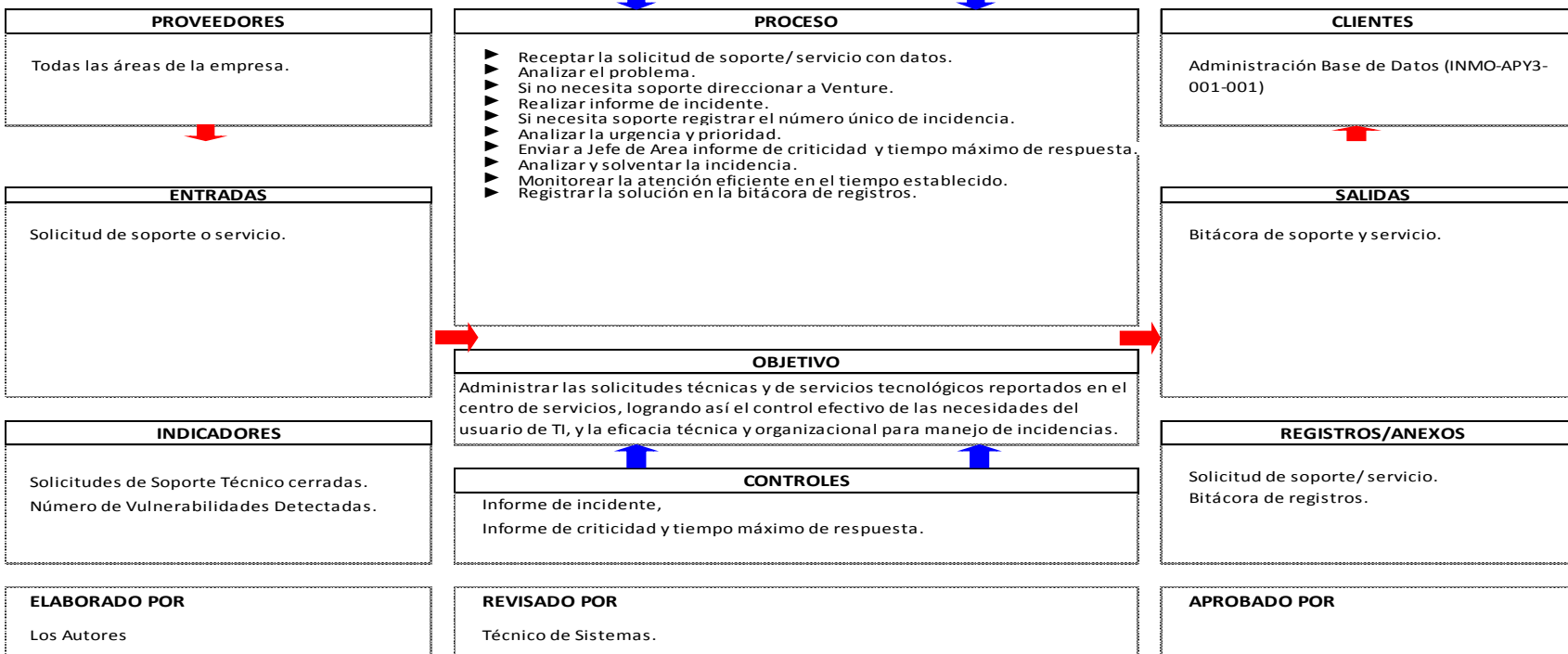
<b>RECURSOS</b>	
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación.
<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 249.86
<b>RRHH:</b>	Técnico de Sistemas, Jefes de Área, Asistente técnico, Gerente General.



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE PROCESOS</b>	Código: INMO-APY3-001-003
	1 Pág. de 1	


<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de T.I.	<b>CODIFICACION:</b>	<b>EDICION No.</b>
<b>PROCESO:</b>	Tecnología de la Información.	INMO-APY3-001-003	01
<b>SUBPROCESO:</b>	Gestión de Soporte Técnico.	<b>REQUISITO DE LA NORMA</b>	<b>FECHA</b>
<b>PROPIETARIO DEL PROCESO:</b>	Técnico de Sistemas.		15/5/2014
<b>ALCANCE:</b> Revisar la solicitud de soporte técnico, validar la orden y brindar solución, control, seguimiento hasta finalizar el proceso y registrar en la bitácora.			

<b>RECURSOS</b>			
<b>FISICOS:</b>	Infraestructura	<b>ECONOMICOS:</b>	\$ 396.00
<b>TECNICOS:</b>	Equipo de Computación, Venture.	<b>RRHH:</b>	Técnico de Sistemas, Asistente Técnico.






**ANEXO F – COSTOS DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.**

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-EST1-001-001
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Direccionamiento Empresarial.</b>	<b>FECHA: 28/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Empresarial.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Planificación Estratégica.</b>	<b>INMO-EST1-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083	Revisar instructivos de estrategias.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Planificar y determinar la planificación estratégica.	360	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar cronograma de actividades.	60	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Organizar seminario – taller.	180	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Autorizar seminario – taller.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Dirigir seminario – taller para elaborar plan estratégico.	480	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar Plan Estratégico.	480	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Realizar ajustes necesarios.	60	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Aprobar Plan Estratégico.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Convocar Junta Accionistas ISSFA.	20	1.6667	\$ 0.66	\$ 1.10	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Exponer Plan Estratégico a Directorio.	125	10.4167	\$ 0.66	\$ 6.88	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Realizar modificaciones indicadas por el gerente.	45	3.75	\$ 0.33	\$ 1.24	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ejecutar, ajustar, controlar el cumplimiento del plan estratégico.	240	240	\$ 0.33	\$ 79.20	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar y controlar planes de acción.	170	170	\$ 0.33	\$ 56.10	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar planes de acción a Gerente General.	15	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Direccionar Plan de Acción a Jefes de Área.	15	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar planes de acción de la planificación estratégica.	180	180	\$ 1.84	\$ 331.20	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar informes de cumplimiento de los planes de acción.	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico Empresarial. Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>2640</b>	<b>398.33</b>	<b>\$ 6.60</b>	<b>\$ 591.21</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-EST1-001-002
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Direccionamiento Empresarial.</b>	<b>FECHA: 29/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Empresarial.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Planificación Operativa.</b>	<b>INMO-EST1-001-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083	Enviar lineamientos e Instructivos para desarrollo de POA.	10	0.833	\$ 0.66	\$ 0.55	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Analizar lineamientos del POA.	30	3	\$ 0.33	\$ 0.83	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Planificar y consolidar planes y proyectos que incluirá el POA.	480	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar cronograma de actividades para elaborar POA.	60	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Autorizar Seminario para elaboración de POA.	30	2.500	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Dirigir seminario-taller de elaboración de POA.	480	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar POA.	960	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Organizar y revisar POA.	30	3	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Realizar ajustes necesarios.	60	5.000	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Aprobar POA.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Convocar a junta al Directorio.	20	2	\$ 0.66	\$ 1.10	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Exponer POA a Directorio.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ejecutar, ajustar y supervisar cumplimiento del POA.	500	500	\$ 0.33	\$ 165.00	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar y controlar seguimiento de planes de acción.	180	180	\$ 0.33	\$ 59.40	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar planes de acción por cada área a Gerente General.	5	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Sumillar y direccionar Planes de Acción.	5	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar planes de acción.	30	30	\$ 1.84	\$ 55.20	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar informes de cumplimiento de planes de acción.	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>3060</b>	<b>1052.50</b>	<b>\$ 9.76</b>	<b>\$ 407.48</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-EST1-001-003
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO:</b> Direccionamiento Empresarial.	<b>FECHA:</b> 26/05/2014
<b>PROCESO:</b> Gestión Empresarial.	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Estructura Organizacional.	<b>INMO-EST1-001-003</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.0833	Analizar los ajustes propuestos para cambios en la estructura.	120	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Organizar cronograma para seminario.	180	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Autorizar ejecución de taller.	30	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Dirigir seminario taller para análisis de la estructura.	180	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Elaborar propuesta de estructura organizacional.	480	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Revisar ajustes propuestos.	60	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Realizar ajustes necesarios.	60	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Aprobar ajustes en la estructura organizacional.	30	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Exponer estructura ante Directorio.	120	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Consolidar acta de aprobación de orgánico estructural ajustado.	120	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Organizar reuniones para la implementación de ajustes de estructura.	400	33.3333	\$ 0.33	\$ 11.00	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Autorizar implementación de nuevo orgánico estructural aprobado.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Presentar informes de los ajustes en la estructura.	120	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>1930</b>	<b>160.8333</b>	<b>\$ 6.60</b>	<b>\$ 67.10</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-EST1-001-004
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Direcciónamiento Empresarial.</b>	<b>FECHA: 27/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Empresarial.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Implantación de la Estructura Organizacional.</b>	<b>INMO-EST1-001-004</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo (Dólares)	Recursos
0.0833	Analizar cambios y ajustes pertinentes a realizarse acorde a la Planificación Estratégica.	30	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Organizar talleres de procesos y perfiles y competencias.	180	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Realizar ajustes necesarios.	60	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Aprobar cronograma y contenido de talleres de procesos y perfiles y competencias.	30	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Ejecución de taller de procesos.	480	40	\$ 1.84	\$ 73.60	Jefes de Áreas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Identificar responsables de los procesos.	60	5	\$ 1.84	\$ 9.20	Jefes de Áreas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Elaborar informe de recomendaciones y ajustes de procesos.	60	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Técnico Empresarial, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Determinar perfiles y competencias.	120	10	\$ 0.79	\$ 7.90	Jefe Administrativo, Especialista de Recursos Humanos, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Socializar nueva estructura.	45	3.75	\$ 0.66	\$ 2.48	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Implementar la estructura	960	80	\$ 1.84	\$ 147.20	Jefes de Áreas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>2025</b>	<b>168.75</b>	<b>\$ 9.28</b>	<b>\$ 251.93</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-EST1-002-001
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Direcciónamiento Empresarial.</b>	<b>FECHA: 22/05/2014</b>
<b>PROCESO: Dirección y Gestión.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Dirección Operativa.</b>	<b>INMO-EST1-002-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo (Dólares)	Recursos
1	Realizar el seguimiento del cumplimiento del cronograma.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Controlar y realizar el seguimiento de la planificación estratégica.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar informe de observaciones de progreso y cumplimiento.	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar indicadores.	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar informe de actividades.	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar informe de actividades e indicadores críticos.	5	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ajustar planes y proyectos para el cumplimiento de metas.	120	120	\$ 1.13	\$ 135.60	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar los ajustes necesarios en la planificación estratégica.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Informar al directorio el cumplimiento de metas.	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>665</b>	<b>665</b>	<b>\$ 6.21</b>	<b>\$ 483.30</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-EST1-002-002	
	Pág.1 de 1			


<b>MACROPROCESO: Direccionamiento Empresarial.</b>	<b>FECHA: 23/05/2014</b>
<b>PROCESO: Dirección y Gestión.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Gestión Administrativa.</b>	<b>INMO-EST1-002-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Realizar control y seguimiento de presupuesto operativo anual.	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Valorar el desempeño de las áreas administrativa y financiera.	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Establecer nuevos objetivos y cambios necesarios.	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar cambios y nuevos objetivos.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Financiero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Controlar y dar seguimiento a la empresa.	40	40	\$ 0.66	\$ 26.40	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Desarrollar planes de acción para cumplimiento de metas estratégicas.	60	60	\$ 1.12	\$ 67.20	Jefe Financiero,efe Administrativo, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Comunicar planes de acción para cumplimiento de metas a áreas.	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>460</b>	<b>460</b>	<b>\$ 4.88</b>	<b>\$ 319.20</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-OPT1-001-001	
	Pág.1 de 1			


<b>MACROPROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>FECHA: 24/05/2014</b>
<b>PROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Inicio del Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT1-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.5	Analizar disposición de ejecutar proyecto.	30	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Dar orden de inicio de acta de constitución	30	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Nombrar al jefe del proyecto.	30	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Definir el enunciado del trabajo, procedimientos y guías para elaboración de acta.	60	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Elaborar acta de constitución del proyecto.	150	75	\$ 0.46	\$ 34.50	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Revisa acta de constitución del proyecto.	30	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Realizar los ajustes necesarios.	150	75	\$ 0.46	\$ 34.50	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Aprobar acta de constitución del proyecto.	10	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Exponer Acta al Directorio.	150	75	\$ 0.66	\$ 49.50	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Revisar acta de constitución con correcciones de jefe técnico.	90	45	\$ 0.66	\$ 29.70	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Identificar interesados internos y externos del proyecto.	30	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Determinar los requisitos del proyecto y expectativas de las partes involucradas.	30	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Aprobación de registro de identificación de involucrados.	30	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>820</b>	<b>410</b>	<b>\$ 7.58</b>	<b>\$ 228.60</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT1-001-002
	Pág.1 de 1	

<b>MACROPROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>FECHA: 22/05/2014</b>
<b>PROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Planificación de Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT1-001-002</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Definir términos de referencia para la contratación de consultorías.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Definir metodología para formulación y evaluación del proyecto.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar informe de Formulación y evaluación económica del proyecto.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Desarrollar informe de factibilidad del proyecto.	960	960	\$ 0.46	\$ 441.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Desarrollar registro de documentación.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Definir alcance del proyecto.	60	60	\$ 3.98	\$ 238.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Definir y secuenciar actividades.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Estimar recursos y duración de actividades.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Desarrollar cronograma del proyecto.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar plan de gestión de Costos.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar plan de gestión de Calidad.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar plan de gestión de recursos humanos.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar plan de gestión de Marketing.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar plan de gestión de riesgos.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar Plan de gestión de adquisiciones.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>7440</b>	<b>7440</b>	<b>\$ 42.10</b>	<b>\$ 25,176.00</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT1-001-003
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>FECHA: 25/05/2014</b>
<b>PROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT1-001-003</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Analizar, revisar, investigar propuesta y presentar recomendaciones.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar bosquejo de propuesta.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar bosquejo de propuesta.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	60	60	\$ 3.98	\$ 238.80	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar el bosquejo general.	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ajustar la propuesta y proponer observaciones.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar planos de Zonificación.	960	960	\$ 3.98	\$ 3,820.80	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar Planos de Zonificación.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar Plano de Zonificación.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar documentos para la elaboración del borrador del Plan Masa.	15	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar, estudiar y aplicar ordenanzas códigos.	480	480	\$ 3.98	\$ 1,910.40	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar Borrador del plan masa.	480	480	\$ 3.98	\$ 1,910.40	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar Borrador del plan masa.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar el Borrador del Plan Masa	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Diseñar Plan masa definitivo.	60	60	\$ 3.98	\$ 238.80	Equipo de Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>2785</b>	<b>2785</b>	<b>\$ 35.52</b>	<b>\$ 9,729.10</b>	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT1-001-004
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>FECHA: 23/05/2014</b>
<b>PROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Diseño definitivo, aprobación y legalización del Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT1-001-004</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Efectuar borrador, dibujo y diseño del proyecto.	2160	2160	\$ 3.98	\$ 8,596.80	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar borrador de proyecto.	150	150	\$ 0.46	\$ 69.00	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	90	90	\$ 3.98	\$ 358.20	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar borrador del proyecto.	45	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Efectuar dibujo y diseño arquitectónico final.	240	240	\$ 3.98	\$ 955.20	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar diseño arquitectónico.	120	120	\$ 1.13	\$ 135.60	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar diseño arquitectónico.	30	30	\$ 1.13	\$ 33.90	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar diseños arquitectónicos para aprobación del municipio.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Gerente General, Jefe Técnico, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Obtener y consolidar requisitos para permisos.	1680	1680	\$ 0.82	\$ 1,377.60	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar lista de comprobación para revisión de proyecto.	15	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ajustar diseño, documentos y formularios de acuerdo al informe de observaciones.	1440	1440	\$ 3.98	\$ 5,731.20	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar planos y documentos corregidos a jefe técnico.	10	10	\$ 3.98	\$ 39.80	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar planos arquitectónicos y documentos.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	60	60	\$ 3.98	\$ 238.80	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar los planos arquitectónicos.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar al municipio los planos corregidos.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Jefe Técnico, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Receptar planos y documentos Aprobados.	10	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Seleccionar estudios de ingeniería en detalle.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar al equipo de proyectos planos y documentos.	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar diseño y dibujo de instalaciones interiores.	1200	1200	\$ 3.98	\$ 4,776.00	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar planos de instalaciones .	30	30	\$ 3.98	\$ 119.40	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar planos de instalaciones interiores.	120	120	\$ 1.13	\$ 135.60	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar planos de instalaciones.	10	10	\$ 1.13	\$ 11.30	Gerente General, Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar planos de instalaciones para aprobación del Municipio.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Gerente General, Jefe Técnico, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Consolidar requisitos para licencia de construcción.	1440	1440	\$ 1.49	\$ 2,145.60	Gerente General, Jefe Técnico, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar a Municipio planos de instalaciones y requisitos.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar cuadros de alicuotas, linerios y áreas comunales.	1920	1920	\$ 3.98	\$ 7,641.60	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Obtener documentación para propiedad horizontal.	2160	2160	\$ 1.49	\$ 3,218.40	Gerente General, Jefe Técnico, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar a Municipio documentos para propiedad horizontal.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ajustar documentos y formularios de acuerdo a observaciones.	120	120	\$ 3.98	\$ 477.60	Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar a Municipio documentos y formularios.	30	30	\$ 0.82	\$ 24.60	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar y obtener documentos para claves catastrales.	1200	1200	\$ 0.82	\$ 984.00	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Solicitar al Municipio las Claves catastrales y predios.	90	90	\$ 0.82	\$ 73.80	Equipo del Proyecto, Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>14830</b>	<b>14830</b>	<b>\$ 62.54</b>	<b>\$ 37,866.20</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT1-002-001
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Planificación y Diseño.</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Presupuesto de Obra.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Presupuesto de Obra.</b>	<b>INMO-OPT1-002-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Enviar planos y documentos.	5	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar documentos.	30	30	\$ 0.42	\$ 12.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Generar análisis de precios unitarios.	180	180	\$ 0.42	\$ 75.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Revisar análisis de precios unitarios.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes necesarios.	60	60	\$ 0.42	\$ 25.20	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Aprobar análisis de precios unitarios.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Cubicar el proyecto.	180	180	\$ 0.42	\$ 75.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Generar Presupuesto.	480	480	\$ 0.42	\$ 201.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Revisar Presupuesto.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar presupuesto para aprobación de Gerente General.	5	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar presupuesto.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ingresar cronología.	60	60	\$ 0.42	\$ 25.20	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Realizar seguimiento del Diagrama de Gantt.	130	130	\$ 0.42	\$ 54.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Actualizar materiales.	120	120	\$ 0.42	\$ 50.40	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Generar listado de componentes.	100	100	\$ 0.42	\$ 42.00	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Generar plan de compras.	180	180	\$ 0.42	\$ 75.60	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Revisar plan de compras.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar los ajustes necesarios.	60	60	\$ 0.42	\$ 25.20	Especialista de Presupuesto de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina
1	Aprobar plan de compras.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar plan de compras a logística.	5	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>1835</b>	<b>1835</b>	<b>\$ 8.96</b>	<b>\$ 786.90</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT2-001-001
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión de Construcción.</b>	<b>FECHA: 30/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Proyecto.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Ejecución de Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT2-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Elaborar orden de Inicio de Ejecución y Acta de Constitución.	90	22.5	\$ 0.46	\$ 10.35	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Definir el Equipo del proyecto.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Realizar el informe del avance del trabajo.	120	480	\$ 0.44	\$ 211.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministro de Oficina.
1	Realizar informe de auditoría de Calidad.	120	120	\$ 0.44	\$ 52.80	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministro de Oficina.
4	Llevar registro de reuniones.	60	240	\$ 3.98	\$ 955.20	Jefe Técnico, Equipo del Proyecto, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Evaluar competencias técnicas del personal de la obra.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Efectuar la evaluación de los materiales.	960	240	\$ 0.46	\$ 110.40	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Consolidar la información.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar registro de terminación del Proyecto.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
TOTAL		1710	1282.50	\$ 7.62	\$ 1,422.75	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT2-001-002
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Gestión de Construcción.</b>	<b>FECHA: 29/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Proyecto.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT2-001-002</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Elaborar el Plan de Seguimiento y Control.	960	240	\$ 0.44	\$ 105.60	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Revisar Plan de Seguimiento y Control.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Realizar ajustes necesarios.	150	37.5	\$ 0.44	\$ 16.50	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Aprobar plan de Seguimiento y Control.	90	22.5	\$ 0.46	\$ 10.35	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Implementar la evaluación del Proyecto de Construcción.	480	1920	\$ 0.44	\$ 844.80	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar acta de recepción provisional.	240	60	\$ 0.44	\$ 26.40	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar los registros de cierre de proyecto.	740	185	\$ 0.44	\$ 81.40	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar acta de recepción definitiva.	480	120	\$ 0.44	\$ 52.80	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar registro de check list.	720	180	\$ 0.44	\$ 79.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar registro de rendimiento final del proyecto.	900	225	\$ 0.44	\$ 99.00	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar registro de informe de lecciones aprendidas.	900	225	\$ 0.44	\$ 99.00	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar el acta de cierre del proyecto de construcción.	480	120	\$ 0.44	\$ 52.80	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
TOTAL		6260	3365	\$ 5.32	\$ 1,481.65	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT2-002-001
	Pág.1 de 1	

<b>MACROPROCESO: Gestión de Construcción.</b>	<b>FECHA: 30/05/2014</b>
<b>PROCESO: Construcción de Obra.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Desarrollo de Proyecto.</b>	<b>INMO-OPT2-002-001</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Revisar la información.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar términos de referencia para contratistas a Logística.	10	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Organizar los equipos de trabajo.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar informe de contrataciones.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar documentos solicitados por Jefe Técnico.	10	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Administrativo, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Realizar análisis técnico.	180	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solicitar documentos habilitantes.	15	3.75	\$ 0.46	\$ 1.73	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Analizar información solicitada.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar orden de nivelación de tierra.	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Ejecutar replanteo, nivelación y movimiento de tierras.	3840	3840	\$ 0.20	\$ 65,348.37	Residentes de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, maquinaria y mano de obra.
0.25	Elaborar libro de obras.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar Memorándum y Nota de Pedido.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		4595	4028.75	\$ 5.22	\$ 65,434.45	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-OPT2-002-002		
Pág.1 de 1						
MACROPROCESO: Gestión de Construcción.						FECHA: 31/05/2014
PROCESO: Construcción de Obra.						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Ejecución de Obra.						INMO-OPT2-002-002
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Ejecutar la construcción de estructuras.	4320	1080	\$ 0.20	\$ 98,929.20	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, Mano de Obra, Insumos, Maquinaria.
0.25	Informar el inconveniente a Superintendente de Obra.	60	15	\$ 0.20	\$ 3.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Brindar solución a inconveniente en la construcción de estructuras.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solucionar inconveniente.	1200	300	\$ 0.20	\$ 60.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar Informe de Construcción de Estructuras a Jefe Técnico.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Informar seguimiento de estructuras a Gerente General.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar orden de construcción de mamposterías y recubrimientos.	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Ejecutar la construcción de mamposterías y recubrimientos.	4320	1080	\$ 0.20	\$ 15,839.34	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, Mano de Obra, Insumos, Maquinaria.
0.25	Informar el inconveniente a Superintendente de Obra.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Brindar solución a cualquier inconveniente en la construcción de mamposterías y recubrimientos.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solucionar inconveniente.	1200	300	\$ 0.20	\$ 60.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar Informe de construcción de mamposterías y recubrimientos a Jefe Técnico.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Informar seguimiento de mamposterías y recubrimientos a Gerente General.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar orden de construcción de instalaciones.	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.3	Ejecutar la construcción de instalaciones.	4320	1296	\$ 0.20	\$ 53,574.67	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, Mano de Obra, Insumos, Maquinaria.
0.25	Informar inconvenientes de la construcción de instalaciones a Superintendente de Obra.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Brindar solución a inconvenientes en la construcción de instalaciones.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solucionar inconveniente.	1200	300	\$ 0.20	\$ 60.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar Informe de la construcción de instalaciones a Jefe Técnico.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Informar seguimiento de instalaciones a Gerente General.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar orden de construcción de carpintería en metal y madera.	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Ejecutar la construcción de carpintería.	4320	1080	\$ 0.20	\$ 84,204.96	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, Mano de Obra, Insumos, Maquinaria.
0.25	Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	60	15	\$ 0.20	\$ 3.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Brindar solución a inconvenientes en la construcción de carpintería.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solucionar inconveniente.	1200	300	\$ 0.20	\$ 60.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar Informe de construcción de carpintería a Jefe Técnico.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Informar seguimiento de carpintería a Gerente General.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar orden de ejecución de obras de revestimiento.	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Ejecutar las obras de revestimiento.	4320	1080	\$ 0.20	\$ 25,939.97	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina, Mano de Obra, Insumos, Maquinaria.
0.25	Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	60	15	\$ 0.20	\$ 3.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Brindar solución a inconvenientes obras de revestimiento.	120	30	\$ 0.44	\$ 13.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solucionar inconveniente.	1200	300	\$ 0.20	\$ 60.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Enviar Informe de Revestimiento a Jefe Técnico.	30	7.5	\$ 0.44	\$ 3.30	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Informar seguimiento de revestimiento a Gerente General.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Solicitar documentos necesarios para cierre de Obra.	1440	360	\$ 0.44	\$ 158.40	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Proceder al cierre de la obra.	2400	600	\$ 0.20	\$ 120.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Enviar documentación de cierre de obra.	60	240	\$ 0.20	\$ 48.00	Residente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Verificar el cumplimiento del cronograma.	120	480	\$ 0.44	\$ 211.20	Superintendente de Obra, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar los desfases del proceso constructivo.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Informar desfases a Gerencia General	60	240	\$ 0.46	\$ 110.40	Jefe Técnico, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
TOTAL		33270	9523.5	\$ 14.26	\$ 279,644.94	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT3-001-001
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>	<b>FECHA: 17/05/2014</b>
<b>PROCESO: Marketing.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Inteligencia de Negocios.</b>	<b>INMO-OPT3-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Investigar Mercado y entorno económico.	1320	330	\$ 0.46	\$ 151.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Preparar propuestas de nuevos negocios.	180	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Revisar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios.	60	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Realizar ajustes necesarios.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Aprobar propuestas de nuevos negocios inmobiliarios.	30	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Exponer propuestas de negocios al ISSFA	120	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Indicar propuestas de negocios aprobadas.	120	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Definir estrategias de Posicionamiento en el mercado.	270	67.5	\$ 0.46	\$ 31.05	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Implementar las estrategias de Marketing.	30	630	\$ 0.46	\$ 289.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Elaborar Plan de Marketing.	960	240	\$ 0.46	\$ 110.40	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Revisar Plan de Marketing.	30	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Realizar Ajustes necesarios al Plan de Mkt.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Aprobar plan de Marketing.	30	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Implementar Plan de Marketing.	30	630	\$ 0.46	\$ 289.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Controlar y evaluar Plan de Marketing.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar planes de acción para cumplir Plan de Marketing.	180	180	\$ 0.46	\$ 82.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Revisar Planes de Acción.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar ajustes a los Planes de Acción.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar Planes de Acción.	30	30	\$ 0.66	\$ 19.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Implementar Planes de Acción.	30	630	\$ 0.46	\$ 289.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>3690</b>	<b>3060</b>	<b>\$ 10.80</b>	<b>\$ 1,439.10</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT3-001-002
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>	<b>FECHA: 18/05/2014</b>
<b>PROCESO: Marketing.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Publicidad, Promoción y Difusión.</b>	<b>INMO-OPT3-001-002</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.0833	Definir el Plan de publicidad, promoción y Difusión.	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Revisar Plan de Comunicación y Promoción.	60	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Ofina.
0.0833	Realizar las correcciones necesarias.	60	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.0833	Aprobar Plan de Comunicación y Promoción.	30	2.50	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Ofina.
0.0833	Enviar a Jefe Comercial Plan de Comunicación y Promoción aprobado.	15	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Ofina.
0.0833	Difundir Plan de Comunicación y Promoción.	90	7.50	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Coordinar la elaboración de la Campaña Publicitaria.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Analizar la propuesta de Brochure publicitario.	90	22.50	\$ 0.46	\$ 10.35	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Revisar Brochure Publicitario.	60	15	\$ 0.66	\$ 9.90	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Ofina.
21	Implementar Planes de Comunicación y Promoción.	20	420	\$ 0.46	\$ 193.20	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar Seguimiento de la implementación.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.5	Elaborar Planes de acción.	120	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Implementar Planes de acción.	15	315	\$ 0.46	\$ 144.90	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>920</b>	<b>1013.75</b>	<b>\$ 6.78</b>	<b>\$ 471.08</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT3-002-001
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Ventas.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Ventas.</b>	<b>INMO-OPT3-002-001</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Capacitar a los asesores inmobiliarios acerca de los productos.	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.25	Analizar documentos técnicos de los productos.	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar Plan de Ventas.	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Revisar Plan de Ventas.	60	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Realizar los Ajustes Respectivos.	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Exponer Plan de Ventas al Directorio.	120	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Difundir plan de ventas a vendedores.	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Identificar clientes potenciales.	120	10	\$ 0.31	\$ 3.10	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Promocionar Proyectos Inmobiliarios.	240	5040	\$ 0.31	\$1,562.40	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Elaborar proformas de ventas.	60	1260	\$ 0.31	\$ 390.60	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Ingresar en base de datos información de candidatos en función de potencial compra.	60	1260	\$ 0.31	\$ 390.60	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Asesorar a clientes para financiación y tramitología.	60	1260	\$ 0.31	\$ 390.60	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Verificar el abono en la cuenta bancos de 10%	30	240	\$ 0.35	\$ 84.00	Tesorero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Elaborar Promesa de Compra-Venta.	120	960	\$ 0.31	\$ 297.60	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Elaborar Promesa de Reserva.	60	480	\$ 0.31	\$ 148.80	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Efectuar seguimiento de los trámites.	120	120	\$ 0.31	\$ 37.20	Asesor Inmobiliario, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Revisar carpeta de cliente y Plan de Pagos.	180	720	\$ 0.35	\$ 252.00	Especialista de recuperación de cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Revisar carpeta completa de cliente.	90	360	\$ 0.46	\$ 165.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Aprobar la carpeta completa de documentos del cliente.	30	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Registrar en el sistema el plan de cobros en Venture.	60	480	\$ 0.35	\$ 168.00	Especialista de recuperación de cartera, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		1,950	12,400	\$ 8.27	\$4,014.10	




	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT3-003-001
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>	<b>FECHA: 16/05/2014</b>
<b>PROCESO: Cobranzas.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Recuperación de Cartera.</b>	<b>INMO-OPT3-003-001</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083	Revisar Plan de Cobros.	120	10	\$ 0.35	\$ 42.00	Especialista de Recuperación de Cartera, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Determinar Saldo de Cartera por Recuperar.	60	5	\$ 0.35	\$ 21.00	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Elaborar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	120	10	\$ 0.35	\$ 42.00	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Revisar el Plan Anual de Recuperación de Cartera.	60	5	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Realizar correcciones necesarias.	120	10	\$ 0.35	\$ 42.00	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	30	3	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Enviar Plan Anual de Recuperación de Cartera a Gerente General.	10	1	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Revisar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	60	5	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
0.083	Exponer Plan Anual de Recuperación de Cartera ante Directorio.	120	10	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar seguimiento de Plan Anual de Recuperación de Cartera.	90	90	\$ 0.35	\$ 31.50	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Determinar Estado de la Cartera.	75	75	\$ 0.35	\$ 26.25	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Generar Reporte de Cartera Vencida.	30	30	\$ 0.35	\$ 10.50	Especialista de Recuperación de Cartera, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Notificar a Clientes Morosos.	450	450	\$ 0.35	\$ 157.50	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
21	Receptar pago de Clientes.	30	630	\$ 0.35	\$ 10.50	Tesorero, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Emitir Informe Mensual de ingresos y abonos a proyectos.	120	120	\$ 0.35	\$ 42.00	Tesorero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Solicitar inicio de legalización de escrituras.	30	120	\$ 0.35	\$ 10.50	Tesorero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Emitir informe de ingresos y cartera vencida del sistema Venture.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Financiero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elabora informes de cartera por cobrar.	75	75	\$ 0.35	\$ 26.25	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar informes de cartera por cobrar a Jefe Comercial.	5	5	\$ 0.35	\$ 1.75	Especialista de Recuperación de Cartera, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Emitir observaciones al informe de cartera por cobrar.	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar informe de cartera por cobrar y observaciones a Gerente General.	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Comercial y MKT, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar Directrices para planteamientos de Juicios por Incobrabilidad.	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Efectuar Cobros de Cartera de Forma Legal.	180	1,440	\$ 0.36	\$ 64.80	Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>2005</b>	<b>3313.33</b>	<b>\$ 9.65</b>	<b>\$ 818.55</b>	

 <b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>						
<b>COSTO DEL PROCESO</b>				Código: INMO-OPT3-004-001		
				Pág.1 de 1		
<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>					<b>FECHA: 19/05/2014</b>	
<b>PROCESO: Servicio al Cliente.</b>					<b>CODIFICACIÓN:</b>	
<b>SUBPROCESO: Quejas y Reclamos.</b>					<b>INMO-OPT3-004-001</b>	
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
8	Revisar queja del Cliente.	30	240	\$ 0.39	\$ 93.60	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Registrar queja en la base de datos.	10	80	\$ 0.39	\$ 31.20	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Reportar queja a Jefe comercial.	10	80	\$ 0.39	\$ 31.20	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Elaborar informe de la queja o reclamo.	30	240	\$ 0.46	\$ 110.40	Jefe de Comercialización, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Canalizar la queja al área respectiva.	10	80	\$ 0.66	\$ 52.80	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Analizar la queja.	20	160	\$ 0.46	\$ 73.60	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
8	Determinar posible solución con presupuesto.	60	480	\$ 0.46	\$ 220.80	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Solucionar el inconveniente.	90	360	\$ 0.46	\$ 165.60	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Dar seguimiento a la queja.	45	45	\$ 0.39	\$ 17.55	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
12	Notificar al cliente.	30	360	\$ 0.39	\$ 140.40	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Registrar fecha de cierre de queja.	20	20	\$ 0.39	\$ 7.80	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Efectuar informe mensual de quejas.	60	60	\$ 0.39	\$ 23.40	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar Planes de Acción.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe de Comercialización, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Enviar Planes de Acción.	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe de Comercialización, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Aprobar Planes de Acción.	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Efectuar seguimiento de Planes de acción.	120	120	\$ 0.39	\$ 46.80	Especialista Comercial y de Servicio al cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar directrices para mejorar la atención y servicio.	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe de Comercialización, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>845</b>	<b>2635</b>	<b>\$ 7.66</b>	<b>\$ 1,169.75</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT3-004-002
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Comercialización.</b>	<b>FECHA: 20/05/2014</b>
<b>PROCESO: Servicio al Cliente.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Seguimiento a trámites de Escrituras.</b>	<b>INMO-OPT3-004-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar informe de depósitos y requisitos para la elaboración de escrituras.	125	125	\$ 0.46	\$ 57.50	Jefe Financiero, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar memorándum con requisitos habilitantes para elaboración de escritura.	120	120	\$ 0.39	\$ 46.80	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Tramitar elaboración de Escrituras Públicas.	180	180	\$ 0.36	\$ 64.80	Asesor Legal, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Efectuar seguimiento del estado de la Escritura Pública.	240	240	\$ 0.39	\$ 93.60	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Receptar informe de liquidación de gastos y Escrituras públicas.	60	60	\$ 0.39	\$ 23.40	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar Memorándum para reposición de Gastos de Asesoría Legal.	180	180	\$ 0.39	\$ 70.20	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Autorizar reposición de Gastos Legales.	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Financiero, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar Pagos.	150	150	\$ 0.33	\$ 49.50	Asistente Contable, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Convocar al cliente entrega-recepción del bien inmueble	15	15	\$ 0.39	\$ 5.85	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Entregar escritura pública y certificado de registro de la propiedad in situ.	30	30	\$ 0.39	\$ 11.70	Especialista Comercial y Servicio al Cliente, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
TOTAL		1130	1130	\$ 3.95	\$ 437.15	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT4-001-001
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Servicios.</b>	<b>FECHA: 19/05/2014</b>
<b>PROCESO: Avalúos.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Autorización del Avalúo.</b>	<b>INMO-OPT4-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
63	Revisar los datos del Afiliado.	30	1890	\$ 0.26	\$ 491.40	Asistente de Gerencia, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
63	Elaborar informe para el Visto bueno de Sujeto de Crédito.	10	630	\$ 0.39	\$ 245.70	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
8	Enviar Informe a ISSFA.	30	240	\$ 0.20	\$ 48.00	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
5	Informar a afiliado la por qué no fue aprobado.	30	150	\$ 0.26	\$ 39.00	Asistente de Gerencia, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
63	Programar cita de inspecciones para avalúo.	5	315	\$ 0.39	\$ 122.85	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
63	Contactar a los clientes según cronograma.	5	315	\$ 0.39	\$ 122.85	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
TOTAL		110	3540	\$ 1.89	\$ 1,069.80	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-OPT4-001-002
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Servicios.</b>	<b>FECHA: 20/05/2014</b>
<b>PROCESO: Avalúos.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Inspección del bien inmueble.</b>	<b>INMO-OPT4-001-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
63	Revisar Citas para inspecciones.	10	630	\$ 0.39	\$ 245.70	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
63	Realizar inspección del bien inmueble sobre la base matriz técnica.	60	3780	\$ 0.39	\$ 1,474.20	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo, Transporte.
63	Enviar Informe Técnico de Avalúos y Orden de Pago.	5	315	\$ 0.39	\$ 122.85	Avaluator Técnico, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
63	Entregar a cliente orden de pago.	10	630	\$ 0.26	\$ 163.80	Asistente de Gerencia, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
63	Receptar Pago.	15	945	\$ 0.35	\$ 330.75	Tesorero, Venture, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
63	Enviar factura y comprobante de pago.	5	315	\$ 0.35	\$ 110.25	Tesorero, Suministros de Oficina, Equipos de Computo.
63	Archivar comprobante de pago.	5	315	\$ 0.26	\$ 81.90	Asistente de Gerencia, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
63	Entregar a cliente factura e Informe Técnico de Avalúos.	15	945	\$ 0.26	\$ 245.70	Asistente de Gerencia, Suministros de Oficina, Equipo de Computo.
TOTAL		125	7875	\$ 2.65	\$ 2,775.15	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY1-001-001
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Talento Humano</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Reclutamiento y Selección de Talento Humano</b>	<b>INMO-APY1-001-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Verificar la requisición de personal	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Enviar la requisición de personal a Gerente General	5	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Revisar requisición de personal	23	5.75	\$ 0.66	\$ 3.80	Gerente General, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Sumillar la requisición de personal	8	2	\$ 0.66	\$ 1.32	Gerente General, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Indicar que inicia el reclutamiento interno/externo a Especialista de T.H.	10	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Verificar posibles candidatos internos y su historia laboral	120	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Publicar aviso de reclutamiento de personal	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Recolectar hojas de candidatos según el perfil requerido	180	45	\$ 0.33	\$ 14.85	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Llamar candidatos para la entrevista inicial	15	3.75	\$ 0.33	\$ 1.24	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Realizar pruebas técnicas y psicológicas	180	45	\$ 0.33	\$ 14.85	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Calificar pruebas psicológicas	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Enviar al área responsable la prueba técnica	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Seleccionar la terna finalista	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Realizar entrevista final	120	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Seleccionar al nuevo colaborador	180	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Elaborar un informe del proceso de selección	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Enviar a Gerente General el informe de proceso de selección	5	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Administrativo, equipo de computación y Suministros de Oficina
0.25	Sumillar y autorizar la contratación	19	4.75	\$ 0.66	\$ 3.14	Gerente General, equipo de computación y Suministros de Oficina
TOTAL		1140	285	7.84	\$ 107.79	

MANUAL DE PROCESOS DE INMO SOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-002		
				Pág.1 de 1		
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión de Talento Humano						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Inducción						INMO-APY1-001-002
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Generar Agenda de Inducción	60	15	\$ 0.33	\$ 15.33	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Definir el facilitador por cada área encargado de la inducción	15	3.75	\$ 0.33	\$ 4.08	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Desarrollar el material de inducción	120	30	\$ 0.46	\$ 30.46	Facilitador de Área, equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Entregar material a Especialista de T. H. para el registro	5	1.25	\$ 0.46	\$ 1.71	Facilitador de Área, equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Incluir material en la agenda de inducción	60	15	\$ 0.33	\$ 15.33	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Ejecutar la inducción de acuerdo a la agenda establecida	600	150	\$ 0.33	\$ 150.33	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Realizar recorrido y presentación del nuevo colaborador por todas las áreas	30	7.5	\$ 0.33	\$ 7.83	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Presentar al colaborador en su área para que inicie la inducción.	10	2.5	\$ 0.33	\$ 2.83	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
0.25	Archivar los documentos en el file del colaborador	5	1.25	\$ 0.33	\$ 1.58	Especialista de T. H., equipo de computación y suministros de Oficina
TOTAL		905	226.25	\$ 3.23	\$ 229.48	


MANUAL DE PROCESOS DE INMO SOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-003		
				Pág.1 de 1		
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión de Talento Humano						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Contratación						INMO-APY1-001-003
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Informar beneficios y reglamentación internas al nuevo colaborador	60	15	0.33	4.95	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Afiliar al colaborador ingresando al portal web del IESS	60	15	0.33	4.95	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Imprimir el documento de afiliación y adjuntar al file del colaborador	4	1	0.33	0.33	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Verificar la documentación para la elaboración del contrato	10	2.5	0.33	0.825	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Solicitar al nuevo colaborador los documentos correctos	5	1.25	0.33	0.4125	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Entregar al Especialista de T.H. los documentos solicitados	3	0.75	0.46	0.345	Colaborador, equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Realizar el contrato de trabajo	70	17.5	0.33	5.775	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Ingresar al portal web del MRL para la revisión del contrato	30	7.5	0.33	2.475	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Revisar la respuesta del MRL y fecha de revisión de documentos	8	2	0.33	0.66	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Realizar las correcciones sugeridas en contrato	45	11.25	0.33	3.7125	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Subir al portal del MRL contrato corregido	20	5	0.33	1.65	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Revisar la fecha para presentación y legalización del contrato	8	2	0.33	0.66	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Imprimir 3 copias del contrato y extracto	5	1.25	0.33	0.4125	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al colaborador	8	2	0.33	0.66	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Firmar el contrato (3 copias)	30	7.5	0.46	3.45	Colaborador, equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Entregar el contrato y el extracto (3 copias) al Gerente General	10	2.5	0.66	1.65	Gerente General, equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Firmar el contrato (3 copias)	30	7.5	0.33	2.475	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
0.25	Enviar contratos y extractos al MRL	60	15	0.53	7.95	Especialista de T.H., equipo de computación, mensajero y suministros de oficina
0.25	Adjuntar contrato y extracto al file del colaborador	10	2.5	0.33	0.825	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
TOTAL		476	119	7.06	32.92	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-004		
Pág.1 de 1						
<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>						<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Talento Humano</b>						<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Gestión de Nómina</b>						<b>INMO-APY1-001-004</b>
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
27	Generar los documentos para descuentos del IESS	45	1215	\$ 0.33	\$ 400.95	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Descargar Reporte de Control de Asistencia	20	20	\$ 0.35	\$ 7.00	Especialista de T.H., equipo de computación, Sistema biométrico y suministros de oficina
27	Ingresar la información en el Sistema Adam	20	540	\$ 0.33	\$ 178.20	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Generar transacciones de ingresos y descuentos	60	60	\$ 0.35	\$ 21.00	Especialista de T.H., equipo de computación, Sistema biométrico, Sistema ADAM y suministros de oficina
1	Revisar las transacciones de ingresos y descuentos	5	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Verificar documentos de respaldo y reportes	15	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Cruzar las cuentas del rol de pagos	180	180	\$ 0.33	\$ 59.40	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Migrar información de las cuentas del Rol de pagos al Sistema Venture	45	45	\$ 0.33	\$ 14.85	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Imprimir los roles del pago	10	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Entregar al colaborador el original	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
1	Archivar la copia del rol de pagos	45	45	\$ 0.33	\$ 14.85	Especialista de T.H., equipo de computación y suministros de oficina
TOTAL		475	2165	\$ 3.67	\$ 716.05	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-005		
Pág.1 de 1						
<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>						<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Talento Humano</b>						<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Préstamo Ordinario</b>						<b>INMO-APY1-001-005</b>
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar el cumplimiento de requisitos según Reglamento Interno	20	20	\$ 0.33	\$ 6.60	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Elaborar documentos para préstamo	10	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Entregar documentos a Jefe Administrativo	3	3	\$ 0.33	\$ 0.99	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Firmar para validar los documentos	5	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar documentación a Jefe Financiero	3	3	\$ 0.46	\$ 1.38	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
1	Evaluar financieramente el préstamo	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Validar financieramente el préstamo	15	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Elaborar contrato de préstamo y letra de cambio	12	12	\$ 0.33	\$ 3.96	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Legalizar el contrato de préstamo	10	10	\$ 0.66	\$ 6.60	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Registrar el préstamo y los descuentos en el Sistema ADAM	5	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Elaborar transacción para acreditar a la cuenta en Venture	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Acreditar préstamo a la cuenta del colaborador	6	6	\$ 0.46	\$ 2.76	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Archivar documentos en el file del colaborador	5	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		114	114	\$ 5.40	\$ 47.29	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-006		
				Pág.1 de 1		
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión de Talento Humano						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Anticipo						INMO-APY1-001-006
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
2	Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno	6	12	\$ 0.33	\$ 3.96	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
2	Enviar solicitud a Jefe Administrativo	5	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
2	Revisar Solicitud de Anticipo	3	6	\$ 0.46	\$ 2.76	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
2	Autorizar solicitud de anticipo	5	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
2	Ingresar anticipo en Sistema ADAM	10	20	\$ 0.33	\$ 6.60	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina, Sistema ADAM
2	Enviar solicitud de anticipo a Contador General	5	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
2	Elaborar transacción para acreditación de cuenta	10	20	\$ 0.41	\$ 8.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
2	Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador	5	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
2	Archivar el rol correspondiente	5	10	\$ 0.33	\$ 3.30	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		54	108	\$ 3.31	\$ 39.32	


MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY1-001-007		
				Pág.1 de 1		
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión de Talento Humano						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Desvinculación por renuncia voluntaria						INMO-APY1-001-007
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Coordinar fecha de salida del colaborador	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Recopilar información referente a Ingresos y descuentos	120	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar cálculos de liquidación en el MRL	120	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar Acta de Finiquito	90	22.5	\$ 0.33	\$ 7.43	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Sumillar el Acta de finiquito	10	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar Acta de Finiquito	30	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Firmar el Acta de Finiquito	10	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	5	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	5	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar Orden de Pago por Finiquito	20	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Entregar la Orden de pago a Tesorero	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Elaborar cheque certificado	30	7.5	\$ 0.35	\$ 2.63	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Firmar el cheque certificado	10	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	5	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	20	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	30	7.5	\$ 0.33	\$ 2.48	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Archivar los documentos en el file del colaborador	10	2.5	\$ 0.33	\$ 0.83	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Entregar los documentos en el MRL	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T. H., equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		765	191.25	\$ 9.45	\$ 70.65	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY1-001-008
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Talento Humano</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Desvinculación por despido intempestivo</b>	<b>INMO-APY1-001-008</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Realizar Memo de despido intempestivo	30	7.5	\$ 0.33	\$ 2.48	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Recopilar información referente a ingresos y descuentos	120	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar cálculos de liquidación en el MRL	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar Acta de Finiquito	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	30	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Administrativo, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Sumillar el Acta de finiquito	10	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Administrativo, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar Acta de Finiquito	30	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Firmar el Acta de Finiquito	10	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	5	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	5	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Administrativo, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar Orden de Pago por Finiquito	20	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Entregar la Orden de pago a Tesorero	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Elaborar cheque certificado	30	7.5	\$ 0.35	\$ 2.63	Tesorero, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar cheque	5	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Firmar el cheque certificado	10	2.5	\$ 0.66	\$ 1.65	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	5	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	20	5	\$ 0.33	\$ 1.65	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	30	7.5	\$ 0.33	\$ 2.48	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Archivar los documentos en el file del colaborador	5	1.25	\$ 0.33	\$ 0.41	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
0.25	Entregar los documentos en el MRL	60	15	\$ 0.33	\$ 4.95	Especialista de T.H., equipos de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>675</b>	<b>168.75</b>	<b>\$ 9.98</b>	<b>\$ 62.66</b>	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-APY1-001-009	
	Pág.1 de 1			


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Talento Humano</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Evaluación de Desempeño</b>	<b>INMO-APY1-001-009</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Elaborar las pruebas de evaluación	120.00	30.00	0.46	13.8	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Comunicar a los colaboradores la fecha de realización de la evaluación	12.00	3.00	0.33	0.99	Especialista de T.H., equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Enviar vía mail las evaluaciones a los colaboradores	15.00	3.75	0.33	1.2375	Especialista de T.H., equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Recolectar las evaluaciones de los colaboradores	60.00	15.00	0.33	4.95	Especialista de T.H., equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Enviar las evaluaciones a Jefe Administrativo	8.00	2.00	0.33	0.66	Especialista de T.H., equipo de computación, suministro de oficina
5.75	Revisar la evaluación con el evaluado y el evaluador	30.00	172.50	0.46	79.35	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Solicitar la firma de conformidad e inconformidad del proceso	10.00	2.50	0.33	0.825	Especialista de T.H., equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Elaborar informe de Evaluaciones de desempeño	60.00	15.00	0.46	6.9	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Conversar con la Jefatura de Área del colaborador sobre la calificación	60.00	15.00	0.46	6.9	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministro de oficina
0.25	Enviar un informe de las Evaluaciones de desempeño a Gerencia General	10.00	2.50	0.46	1.15	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministro de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>385.00</b>	<b>261.25</b>	<b>3.95</b>	<b>116.76</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-APY1-002-001	
	Pág.1 de 1			


<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Logística</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Calificación y Evaluación de proveedores</b>	<b>INMO-APY1-002-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Definir parámetros para la calificación de proveedores con el área involucrada	240	240	\$ 0.34	\$ 81.60	Especialista de Logística., equipo de computación, suministros de oficina
1	Llamar a convocatoria de calificación de proveedores	150	150	\$ 0.34	\$ 51.00	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
6	Consolidar los files de los proveedores	4	24	\$ 0.34	\$ 8.16	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
6	Revisar el cumplimiento de requisitos de calificación	115	690	\$ 0.34	\$ 234.60	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Elaborar un Listado de Precalificación de Proveedores	120	120	\$ 0.34	\$ 40.80	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar Listado de Precalificación de Proveedores a Jefe Administrativo	10	10	\$ 0.34	\$ 3.40	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Analizar el Listado de Precalificación de Proveedores	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
1	Registrar al proveedor dentro del sistema Venture	45	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>694</b>	<b>1289</b>	<b>\$ 2.96</b>	<b>\$ 444.86</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY1-002-002
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Administrativa</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Logística</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Adquisiciones</b>	<b>INMO-APY1-002-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
8	Revisar Nota de Pedido	20	160	\$ 0.36	\$ 57.60	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
8	Solicitar al área correspondiente, los documentos de respaldo de la nota de pedido	5	40	\$ 0.36	\$ 14.40	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
8	Verificar los proveedores en la base de datos	45	360	\$ 0.24	\$ 86.40	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
8	Solicitar vía mail las cotizaciones a los proveedores	30	240	\$ 0.24	\$ 57.60	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
2	Realizar la compra de acuerdo a la cotización escogida	240	480	\$ 0.24	\$ 115.20	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
2	Realizar Nota de ingreso	60	120	\$ 0.24	\$ 28.80	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
2	Entregar factura al Área Financiera	10	20	\$ 0.24	\$ 4.80	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
5	Realizar cuadro comparativo de las cotizaciones	90	450	\$ 0.24	\$ 108.00	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
5	Revisar cuadro comparativo de cotizaciones	30	150	\$ 0.36	\$ 54.00	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
5	Seleccionar de la base de datos al proveedor para realizar la compra	20	100	\$ 0.36	\$ 36.00	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
5	Realizar el Contrato Proveedor	120	600	\$ 0.24	\$ 144.00	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
5	Enviar contrato al Jefe Administrativo para su legalización	20	100	\$ 0.24	\$ 24.00	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
5	Legalizar el Contrato Proveedor	10	50	\$ 0.36	\$ 18.00	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
5	Enviar factura al Área Financiera y pedido a Especialista de Bodega	10	50	\$ 0.24	\$ 12.00	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Preparar Lista de Proveedores	120	120	\$ 0.24	\$ 28.80	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Elaborar términos de referencia	180	180	\$ 0.24	\$ 43.20	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Enviar Lista de Proveedores y términos de referencia a Jefe Administrativo	5	5	\$ 0.24	\$ 1.20	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Convocar vía mail al Comité Interno de Adquisiciones	10	10	\$ 0.36	\$ 3.60	Jefe Administrativo, suministros de oficina, equipo de computación
1	Revisar Términos de Referencia	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Comité de Adquisiciones, suministros de oficina, equipo de computación
1	Aprobar los Términos de Referencia	120	120	\$ 0.66	\$ 79.20	Comité de Adquisiciones, suministros de oficina, equipo de computación
1	Enviar Términos de Referencia a los proveedores seleccionados	10	10	\$ 0.24	\$ 2.40	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Convocar al Comité Interno de Adquisiciones para apertura de sobres	12	12	\$ 0.24	\$ 2.88	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Designar Comisión Técnica Económica	10	10	\$ 1.92	\$ 19.20	Comité de Adquisiciones, suministros de oficina, equipo de computación
1	Elaborar informe Técnico Económico	60	60	\$ 0.66	\$ 39.60	Comisión Técnica Económica, suministros de oficina, equipo de computación
1	Efectuar la adjudicación del contrato	180	180	\$ 0.66	\$ 118.80	Comité de Adquisiciones, suministros de oficina, equipo de computación
1	Elaborar Orden de Compra y Contrato	240	240	\$ 0.24	\$ 57.60	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Enviar a Área Financiera garantías y documentos habilitantes	30	30	\$ 0.24	\$ 7.20	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Enviar factura a Área Financiera	10	10	\$ 0.24	\$ 2.40	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Elaborar Acta de Entrega Recepción	120	120	\$ 0.24	\$ 28.80	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Entregar Pedido a Especialista de Bodega	60	60	\$ 0.24	\$ 14.40	Especialista de Logística, suministros de oficina, equipo de computación
1	Ingresar a Venture el pedido	180	180	\$ 0.23	\$ 41.40	Especialista de Bodega
<b>TOTAL</b>		<b>2177</b>	<b>4387</b>	<b>\$ 11.51</b>	<b>\$ 1,330.68</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-APY1-002-003	
	Pág.1 de 1			

<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Logística</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Gestión de Inventarios</b>	<b>INMO-APY1-002-003</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar informe de Inventario de Venture y documentación	120	120	\$ 0.23	\$ 27.60	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
4	Realizar la verificación física de inventarios	480	1920	\$ 0.23	\$ 441.60	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
4	Realizar Reporte de inventario actualizado por proyecto	120	480	\$ 0.23	\$ 110.40	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
4	Elaborar Actas de Constatación	120	480	\$ 0.23	\$ 110.40	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar Actas de Constatación a Jefe Administrativo	20	20	\$ 0.23	\$ 4.60	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar Actas de Constatación	60	60	\$ 0.36	\$ 21.60	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
1	Solicitar la justificación de ítems inconformes a Especialista de Bodega	5	5	\$ 0.36	\$ 1.80	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
1	Sumillar Actas de Constatación	30	30	\$ 0.36	\$ 10.80	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Ejecutar la baja de inventarios	120	10	\$ 0.36	\$ 3.60	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Realizar actualización en el módulo de inventarios del Venture	60	5	\$ 0.36	\$ 1.80	Especialista de Bodegas, equipo de computación, suministros de oficina
		1135	3130	\$ 2.95	\$ 734.20	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>			
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>		Código: INMO-APY1-002-004	
	Pág.1 de 1			

<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Logística</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Administración de Seguros</b>	<b>INMO-APY1-002-004</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.166666667	Notificar del Siniestro al Broker	10	1.666666667	\$ 0.34	\$ 0.57	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Recopilar la información para la cobertura	30	5	\$ 0.34	\$ 1.70	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Realizar seguimiento de la indemnización	120	20	\$ 0.34	\$ 6.80	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Recibir la liquidación o respuesta de negación del siniestro	6	1	\$ 0.46	\$ 0.46	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Autorizar a Especialista de Logística dar de baja los inventarios o activos en Venture	10	1.666666667	\$ 0.46	\$ 0.77	Jefe Administrativo, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Efectuar la baja de inventarios o activos	20	3.333333333	\$ 0.34	\$ 1.13	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Enviar reporte actualizado a seguros	15	2.5	\$ 0.34	\$ 0.85	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
0.166666667	Mantener registros actualizados	30	5	\$ 0.34	\$ 1.70	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina
	<b>TOTAL</b>	241	40.16666667	\$ 2.96	\$ 13.98	

		MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.				Código: INMO-APY2-001-001	
COSTO DEL PROCESO		Pág. 1 de 1					
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014	
PROCESO: Gestión Contable						CODIFICACIÓN:	
SUBPROCESO: Gestión Contable de Proveedores						INMO-APY2-001-001	
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos	
170	Llenar Hoja de Trámite conforme a los documentos recibidos	1	170	\$ 0.16	\$ 27.20	Asistente de Gerencia, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Sumillar Hoja de Trámite	1	170	\$ 0.31	\$ 52.70	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Sumillar el requerimiento	0.5	85	\$ 0.31	\$ 26.35	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Revisar la documentación de sustento	8	1360	\$ 0.27	\$ 367.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Contactar al proveedor indicando los inconvenientes	15	60	\$ 0.27	\$ 16.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Verificar el registro del proveedor en Venture	9	1530	\$ 0.33	\$ 504.90	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Solicitar a logística registro de proveedor	6	24	\$ 0.33	\$ 7.92	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Revisar si se encuentra creado el proveedor en Venture	4	16	\$ 0.34	\$ 5.44	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Revisar el file de calificación de proveedores	6	24	\$ 0.34	\$ 8.16	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Crear el proveedor en Venture	7	28	\$ 0.34	\$ 9.52	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Informar a Asistente Contable como está registrado el proveedor	5	20	\$ 0.34	\$ 6.80	Especialista de Logística, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture	8	1360	\$ 0.33	\$ 448.80	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Generar los Comprobantes de Retención	5	850	\$ 0.33	\$ 280.50	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	3	510	\$ 0.33	\$ 168.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture	3	510	\$ 0.33	\$ 168.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Escoger el banco con el que se pagará	2	340	\$ 0.33	\$ 112.20	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Seleccionar la forma de pago	1	170	\$ 0.33	\$ 56.10	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Imprimir el Comprobante de Egreso desde Venture	4	16	\$ 0.25	\$ 4.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Enviar el file de pago para su revisión	3	12	\$ 0.25	\$ 3.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Revisar file de pago	6	24	\$ 0.27	\$ 6.48	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
1	Devolver File de Pago con observaciones	9	9	\$ 0.27	\$ 2.43	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Sumillar el File de pago	60	240	\$ 0.27	\$ 64.80	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Sumillar File de pago	8	32	\$ 0.31	\$ 9.92	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Revisar File de Pago	5	20	\$ 0.31	\$ 6.20	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
1	Enviar el file de pago con observaciones al área Financiera	3	3	\$ 0.31	\$ 0.93	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
1	Disponer las correcciones a realizarse	60	60	\$ 0.27	\$ 16.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Autorizar (sumillar) la realización de los pagos	10	40	\$ 0.31	\$ 12.40	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
170	Revisar el tipo de pago	0.5	85	\$ 0.25	\$ 21.25	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
85	Realizar transferencia desde portal del banco	12	1020	\$ 0.25	\$ 255.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
85	Imprimir nota de débito	3	255	\$ 0.25	\$ 63.75	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
85	Generar cheque	3	255	\$ 0.25	\$ 63.75	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina, Venture	
85	Imprimir cheque	3	255	\$ 0.25	\$ 63.75	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Enviar cheques a Gerencia General	5	20	\$ 0.25	\$ 5.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
85	Firmar los cheques	1	85	\$ 0.31	\$ 26.35	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Enviar cheques firmados a Tesorero	2	8	\$ 0.31	\$ 2.48	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Adjuntar los documentos al file de pagos	4	16	\$ 0.25	\$ 4.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
4	Archivar los documentos	5	20	\$ 0.25	\$ 5.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina	
TOTAL		291	9702	\$ 10.76	\$ 2,903.28		

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-001-002
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Contable</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Verificación e Importación del Diario de Nómina</b>	<b>INMO-APY2-001-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar ingresos y egresos (descuentos, retenciones, provisiones)	150	150	\$ 0.41	\$ 61.50	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Solicitar a Especialista de Talento Humano el sustento de la Información	40	40	\$ 0.41	\$ 16.40	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Brindar información y documentos de sustento	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
1	Autorizar la conciliación de los valores en el libro contable	20	20	\$ 0.41	\$ 8.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar la conciliación de los valores en el libro diario de Venture	150	150	\$ 0.33	\$ 49.50	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar la carga contable de roles de pago (diario) y valor a pagar	120	120	\$ 0.41	\$ 49.20	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar el reporte de valor a pagar al Tesorero	14	14	\$ 0.41	\$ 5.74	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Efectuar transferencia bancarias de nómina	180	180	\$ 0.35	\$ 63.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Archivar y custodiar los recursos contables	13	13	\$ 0.33	\$ 4.29	Especialista de T.H., equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		747	747	\$ 3.39	\$ 277.63	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-001-003
	Pág.1 de 1	


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Contable</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Activos Fijos</b>	<b>INMO-APY2-001-003</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar los valores por depreciación mensual acumulada	40	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar los saldos mensuales	45	45	\$ 0.33	\$ 14.85	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar conciliación con los valores del diario contable	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Conciliar los valores del Estado Financiero con el resumen de activos fijos	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Archivar los registros contables	13	13	\$ 0.33	\$ 4.29	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		338	338	1.65	111.54	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-001-004
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Contable</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Generación de Estados Financieros</b>	<b>INMO-APY2-001-004</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.0833	Definir las políticas de presentación de estados financieros	90	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Establecer cronogramas para la elaboración de Estados financieros	240	240	\$ 0.41	\$ 98.40	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Solicitar el cierre mensual de los diferentes módulos de Venture	90	90	\$ 0.41	\$ 36.90	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Efectuar el cierre mensual de los módulos de Venture a cargo de tesorería	60	60	\$ 0.35	\$ 21.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Efectuar el cierre de los módulos de Venture dispuestos por Contador General	80	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Generar los estados financieros con análisis vertical y horizontal	240	240	\$ 0.41	\$ 98.40	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar a Gerencia Financiera los Estados Financieros requeridos	15	15	\$ 0.41	\$ 6.15	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar consistencia de los Estados Financieros	40	40	\$ 0.46	\$ 18.40	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.3333	Justificar la causa por la que los Estados presentan errores	60	20	\$ 0.46	\$ 9.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Aprobar los Estados Financieros	30	30	\$ 0.46	\$ 13.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>945</b>	<b>822.50</b>	<b>\$ 4.16</b>	<b>\$ 332.10</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-002-001
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Tributaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Conciliación y Declaración Tributaria Mensual</b>	<b>INMO-APY2-002-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.08333333	Establecer fechas y formatos para las declaraciones	90.00	7.50	\$ 0.31	\$ 2.33	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar el reporte para cumplimiento tributario	30.00	30.00	\$ 0.31	\$ 9.30	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
300	Ingresar los datos establecidos en los formatos para el cruce de la información	3.00	900.00	\$ 0.23	\$ 207.00	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar el resumen de los cruces de información	20.00	20.00	\$ 0.23	\$ 4.60	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar los cruces de la información	15.00	15.00	\$ 0.31	\$ 4.65	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Autorizar el ingreso de la información en el portal del SRI	25.00	25.00	\$ 0.31	\$ 7.75	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Ingresar la información depurada en los formularios y fechas establecidas	240.00	240.00	\$ 0.23	\$ 55.20	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar las declaraciones al portal web del SRI	10.00	10.00	\$ 0.23	\$ 2.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Presentar las declaraciones y Anexo Transaccional	180.00	180.00	\$ 0.23	\$ 41.40	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar las declaraciones y anexos transaccionales	60.00	60.00	\$ 0.41	\$ 24.60	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Archivar y custodiar la documentación generada	10.00	10.00	\$ 0.23	\$ 2.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>683.00</b>	<b>1,497.50</b>	<b>\$ 3.03</b>	<b>\$ 361.43</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-002-002
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Tributaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Conciliación y Declaración Tributaria Anual</b>	<b>INMO-APY2-002-002</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Realizar cruces de información	3840.00	320.00	\$ 0.23	\$ 73.60	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Verificar valores consignados acorde a normas tributarias	120.00	10.00	\$ 0.23	\$ 2.30	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Verificar provisión incobrables, límites de porcentaje y estimación	180.00	15.00	\$ 0.23	\$ 3.45	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Validar nómina por liquidaciones de haberes y pago de provisiones	60.00	5.00	\$ 0.23	\$ 1.15	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Identificar ingresos exentos	45.00	3.75	\$ 0.23	\$ 0.86	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Determinar valores por incremento neto de empleados y discapacitados	45.00	3.75	\$ 0.23	\$ 0.86	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Determinar excedentes de gastos de gestión y viaje	45.00	3.75	\$ 0.23	\$ 0.86	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Determinar los gastos no deducibles	30.00	2.50	\$ 0.23	\$ 0.58	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Ingresar datos en el formato de declaración del impuesto a la renta	30.00	2.50	\$ 0.23	\$ 0.58	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Elaborar conciliación tributaria y formulario 101	25.00	2.08	\$ 0.23	\$ 0.48	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar la conciliación tributaria	120.00	10.00	\$ 0.31	\$ 3.10	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Sumillar la conciliación tributaria	20.00	1.67	\$ 0.31	\$ 0.52	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Autorizar el envío de las declaraciones en el portal web del SRI	1.00	0.08	\$ 0.36	\$ 0.03	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar declaraciones mediante el portal del SRI	180.00	15.00	\$ 0.31	\$ 4.65	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Entregar documentos de respaldo	15.00	1.25	\$ 0.31	\$ 0.39	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Notificar al tesorero los valores a pagar	15.00	1.25	\$ 0.31	\$ 0.39	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Archivar documento de respaldo	5.00	0.42	\$ 0.23	\$ 0.10	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>4776</b>	<b>398</b>	<b>\$ 4.44</b>	<b>\$ 93.88</b>	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO				Código: INMO-APY2-002-003		
Pág.1 de 1						
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión Tributaria						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Devolución de impuestos						INMO-APY2-002-003
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Identifica cuentas contables para posible devolución de impuestos	480.00	40.00	\$ 0.41	\$ 16.40	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Analizar los Mayores Contables	180.00	15.00	\$ 0.41	\$ 6.15	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Analizar si es procedente la solicitud de devolución de impuestos	120.00	10.00	\$ 0.41	\$ 4.10	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Realizar el Oficio para devolución de impuestos	45.00	3.75	\$ 0.41	\$ 1.54	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar al Jefe financiero oficio para devolución de impuestos con el análisis técnico	12.00	1.00	\$ 0.41	\$ 0.41	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Analizar la solicitud de recuperación de impuestos	30.00	2.50	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Elaborar carta de Solicitud de devolución dirigida al SRI	15.00	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar la respuesta del SRI	15.00	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Efectuar los registros contables	120.00	10.00	\$ 0.41	\$ 4.10	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Sumillar a Contador General para su seguimiento	2.00	0.17	\$ 0.46	\$ 0.08	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Dar seguimiento al proceso	30.00	2.50	\$ 0.41	\$ 1.03	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar la información de la respuesta del SRI	30.00	2.50	\$ 0.41	\$ 1.03	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Corregir los valores requeridos	90.00	7.50	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar las correcciones realizadas acorde a lo indicado por el SRI	30.00	2.50	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Efectuar el registro correspondiente a la respuesta del SRI	60.00	5.00	\$ 0.41	\$ 2.05	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar las correcciones al SRI	30.00	2.50	\$ 0.41	\$ 1.03	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Realizar seguimiento de la situación del proceso de devolución en el SRI	15.00	1.25	\$ 0.41	\$ 0.51	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Archivar los documentos de respaldo	10.00	0.83	\$ 0.41	\$ 0.34	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		1,314.00	109.50	7.68	45.65	




MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO					Código: INMO-APY2-003-001	
Pág.1 de 1						
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión Presupuestaria						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados						INMO-APY2-003-001
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Realizar informe con lineamientos para la elaboración del presupuesto	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Considerar las políticas internas de la empresa	30	2.5	\$ 0.46	\$ 1.15	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.333333333	Solicitar el presupuesto anual de cada área	10	3.333333333	\$ 0.46	\$ 1.53	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Verificar si los presupuestos de cada área es correcto	15	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Elaborar Matriz de Presupuesto	240	20	\$ 0.46	\$ 9.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Realizar proyecciones	60	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Realizar el Presupuesto Maestro de la Empresa	120	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar presupuesto a Gerencia General	3	0.25	\$ 0.46	\$ 0.12	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar el Presupuesto Maestro	90	7.5	\$ 0.66	\$ 4.95	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Indicar correcciones y ajustes	15	1.25	\$ 0.66	\$ 0.83	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Efectuar las correcciones o ajustes indicados	90	7.5	\$ 0.46	\$ 3.45	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Entregar Presupuesto Maestro para su revisión y análisis a Directorio	60	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar la evaluación presupuestaria mensual	120	120	\$ 0.46	\$ 55.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		973	193.5833333	\$ 6.38	\$ 90.80	

MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.						
COSTO DEL PROCESO					Código: INMO-APY2-003-002	
Pág.1 de 1						
MACROPROCESO: Gestión Financiera						FECHA: 21/05/2014
PROCESO: Gestión Presupuestaria						CODIFICACIÓN:
SUBPROCESO: Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado						INMO-APY2-003-002
Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Solicitar a Contador General información y estados financieros	20.00	1.67	\$ 0.46	\$ 0.77	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar información y estados financieros solicitados	12.00	1.00	\$ 0.46	\$ 0.46	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Analizar información y estados financieros	120.00	10.00	\$ 0.35	\$ 3.50	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Indicar las observaciones sobre la información recibida	15.00	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Conciliar flujo mensual con real	180.00	15.00	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Analizar flujo de caja	60.00	5.00	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Presentar recomendaciones	15.00	1.25	\$ 0.46	\$ 0.58	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar los flujos y recomendaciones a Gerencia General	10.00	0.83	\$ 0.46	\$ 0.38	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		432.00	36.00	\$ 3.57	\$ 15.46	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-003-003
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Presupuestaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)</b>	<b>INMO-APY2-003-003</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.08333333	Realizar Informe de lineamientos para la elaboración de Forecast Presupuestario	30.00	2.50	\$ 0.26	\$ 0.65	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Solicitar a las áreas de la empresa información	60.00	15.00	\$ 0.26	\$ 3.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Solicitar estados Financieros Reales	15.00	3.75	\$ 0.26	\$ 0.98	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Solicitar Plan de Ventas	15.00	3.75	\$ 0.26	\$ 0.98	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Solicitar cronograma de proyectos	15.00	3.75	\$ 0.26	\$ 0.98	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Considerar las políticas internas generadas por la matriz	10.00	2.50	\$ 0.26	\$ 0.65	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Analizar la información con la que se realizará el forecast	120.00	30.00	\$ 0.26	\$ 7.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Ingresa información en el formato de Forecast	90.00	22.50	\$ 0.26	\$ 5.85	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar el Forecast de la empresa	180.00	45.00	\$ 0.26	\$ 11.70	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar el Forecast de la empresa para realizar ajustes o correcciones	45.00	11.25	\$ 0.26	\$ 2.93	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar el Forecast a Gerente General	5.00	1.25	\$ 0.26	\$ 0.33	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar el Forecast de la empresa	60.00	15.00	\$ 0.51	\$ 7.65	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Enviar Forecast al Directorio para su aprobación	30.00	7.50	\$ 0.51	\$ 3.83	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar la evaluación presupuestaria mensual comparada con el presupuesto maestro	180.00	45.00	\$ 0.26	\$ 11.70	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Entregar a Gerente General ya todas la áreas	10.00	2.50	\$ 0.26	\$ 0.65	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>865.00</b>	<b>211.25</b>	<b>\$ 2.84</b>	<b>\$ 60.55</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-003-004
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Presupuestaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Aprobación del Gasto Presupuestario</b>	<b>INMO-APY2-003-004</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar Plan de Compras	30	30	\$ 0.36	\$ 10.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Verificar si se dispone de fondos y partidas para el centro de costo	20	20	\$ 0.36	\$ 7.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Desaprobar la orden de compra	5	5	\$ 0.36	\$ 1.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Comunicar al Gerente General que no se cuenta con los fondos	15	15	\$ 0.36	\$ 5.40	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Disponer de la solución en cuanto a la partida	180	180	\$ 0.46	\$ 82.80	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar informe de factibilidad de partida presupuestaria	60	60	\$ 0.36	\$ 21.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Enviar a Gerente General informe de factibilidad	5	5	\$ 0.36	\$ 1.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>315</b>	<b>315</b>	<b>\$ 2.62</b>	<b>\$ 131.40</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-003-005
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Presupuestaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Evaluación Presupuestaria</b>	<b>INMO-APY2-003-005</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Revisar la información de los estados financieros	10	10	\$ 0.36	\$ 3.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar el informe de Ingresos y Gastos por Proyectos	60	60	\$ 0.36	\$ 21.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Ingresar información a formato de evaluación de presupuesto	25	25	\$ 0.36	\$ 9.00	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Obtener porcentaje de cumplimiento entre presupuesto maestro Vs. Evaluación mensual	45	45	\$ 0.36	\$ 16.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	35	35	\$ 0.36	\$ 12.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Establecer observaciones sobre el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	15	15	\$ 0.36	\$ 5.40	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Entregar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos a los responsables de cada área	10	10	\$ 0.36	\$ 3.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>200</b>	<b>200</b>	<b>\$ 2.52</b>	<b>\$ 72.00</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-003-006
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Presupuestaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Evaluación Financiera de Proyectos</b>	<b>INMO-APY2-003-006</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.25	Revisar información contenida en el proyecto	90	22.50	\$ 0.46	\$ 10.35	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Devolver proyecto a Responsables de Proyecto con observaciones	15	3.75	\$ 0.46	\$ 1.73	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar análisis financiero del proyecto	180	45	\$ 0.46	\$ 20.70	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Obtener información económica/financiera de variables relevantes	60	15	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Realizar informe con análisis de riesgo	123	30.75	\$ 0.46	\$ 14.15	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Determinar los rangos de resultados del Proyecto	127	31.75	\$ 0.46	\$ 14.61	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Emitir recomendaciones sobre el Proyecto	45	11.25	\$ 0.46	\$ 5.18	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Presentar informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto a Gerente General	150	37.50	\$ 0.46	\$ 17.25	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Revisar el Informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto	20	5	\$ 0.66	\$ 3.30	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.25	Exponer el Proyecto en Junta de Directorio para su aprobación	90	22.50	\$ 0.66	\$ 14.85	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		900.00	225.00	\$ 4.54	\$ 109.00	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-003-007
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión Presupuestaria</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Evaluación Financiera de la Empresa</b>	<b>INMO-APY2-003-007</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Analizar la información de las áreas financieramente	180.00	15.00	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Elaborar matrices e indicadores financieros con gráficos	123.00	10.25	\$ 0.46	\$ 4.72	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Emitir Informe de Evaluación Financiera con observaciones y recomendaciones	180.00	15.00	\$ 0.46	\$ 6.90	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.916666667	Revisar y analizar el informe	25.00	22.92	\$ 0.46	\$ 10.54	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar a Gerente General para su aprobación	5.00	0.42	\$ 0.46	\$ 0.19	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar el Informe de Evaluación Financiera	50.00	4.17	\$ 0.66	\$ 2.75	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar Informe de Evaluación Financiera a Directorio	20.00	1.67	\$ 0.66	\$ 1.10	Gerente General, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		583.00	69.42	\$ 3.62	\$ 33.10	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-004-001
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Tesorería</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Elaboración de Flujo de Caja Real</b>	<b>INMO-APY2-004-001</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Analizar la información contable del Sistema Venture	45	45	\$ 0.35	\$ 15.75	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Identificar Ingresos y Egresos mensuales del Flujo de Caja	150	150	\$ 0.35	\$ 52.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Elaborar reporte de Bancos con todas las acreditaciones identificadas	120	120	\$ 0.35	\$ 42.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar el flujo de Caja Real	60	60	\$ 0.35	\$ 21.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar saldos finales	30	30	\$ 0.35	\$ 10.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Entregar reporte de Flujo de Caja Real a Jefe Financiero	10	10	\$ 0.35	\$ 3.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Revisar los flujos de caja reales	12	12	\$ 0.46	\$ 5.52	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Justificar observaciones o corregir	30	30	\$ 0.35	\$ 10.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Sumillar el reporte de flujos de caja reales	10	10	\$ 0.46	\$ 4.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>467</b>	<b>467</b>	<b>\$ 3.37</b>	<b>\$ 165.87</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-004-002
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Tesorería</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Elaboración de Flujo de Caja Proyectado</b>	<b>INMO-APY2-004-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
0.083333333	Proyectar las cuentas del Flujo de caja	180.00	15.00	\$ 0.35	\$ 5.25	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Integrar los ingresos y egresos proyectados anuales	20.00	1.67	\$ 0.35	\$ 0.58	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar saldo mínimo de caja	5.00	0.42	\$ 0.35	\$ 0.15	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Evaluar el comportamiento del flujo de caja real	35.00	2.92	\$ 0.35	\$ 1.02	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Determinar la necesidad de liquidez	30.00	2.50	\$ 0.35	\$ 0.88	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Determinar la capacidad de financiamiento y/o inversiones	30.00	2.50	\$ 0.35	\$ 0.88	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Enviar flujo de Caja proyectado para revisión a Jefe Financiero	3.00	0.25	\$ 0.35	\$ 0.09	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Revisar los flujos de caja proyectados	60.00	5.00	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Justificar observaciones o corregir	45.00	3.75	\$ 0.35	\$ 1.31	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Sumillar el reporte de flujos de caja proyectados	5.00	0.42	\$ 0.46	\$ 0.19	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
0.083333333	Tomar decisiones de financiamiento e inversión	60.00	5.00	\$ 0.35	\$ 1.75	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
<b>TOTAL</b>		<b>473.00</b>	<b>39.42</b>	<b>\$ 4.07</b>	<b>\$ 14.39</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-004-003
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Tesorería</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Elaboración de Flujo de Caja Semanal</b>	<b>INMO-APY2-004-003</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
4	Identificar transferencias y depósitos	25	100	\$ 0.41	\$ 41.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Elaborar reporte de bancos con todas las acreditaciones identificadas	50	200	\$ 0.41	\$ 82.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Conciliar en el libro bancos los valores identificados	115	460	\$ 0.41	\$ 188.60	Contador General, equipo de computación, suministros de oficina
4	Recopilar información de ingresos y egresos	45	180	\$ 0.41	\$ 73.80	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Realizar el Flujo de Caja Semanal	170	680	\$ 0.41	\$ 278.80	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Revisar el Flujo de Caja Semanal	20	80	\$ 0.46	\$ 36.80	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Corregir las observaciones	10	40	\$ 0.35	\$ 14.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
4	Sumillar el Flujo de Caja Semanal	3	12	\$ 0.35	\$ 4.20	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		438	1752	\$ 3.21	\$ 719.20	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY2-004-004
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión Financiera</b>	<b>FECHA: 21/05/2014</b>
<b>PROCESO: Gestión de Tesorería</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Inversiones</b>	<b>INMO-APY2-004-004</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Analizar flujos de caja	20	20	\$ 0.35	\$ 7.00	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar la gestión para efectuar la inversión	210	210	\$ 0.35	\$ 73.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Efectuar la inversión en la entidad asignada	60	60	\$ 0.46	\$ 27.60	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Entregar toda la documentación al Tesorero para su custodia y control	5	5	\$ 0.46	\$ 2.30	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Comunicar el vencimiento del plazo de la inversión	10	10	\$ 0.35	\$ 3.50	Tesorero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Recuperar el valor de la entidad financiera	25	25	\$ 0.46	\$ 11.50	Jefe Financiero, equipo de computación, suministros de oficina
1	Realizar los registros contables respectivos	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Asistente Contable, equipo de computación, suministros de oficina
TOTAL		390	390	\$ 2.76	\$ 145.20	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY3-001-001
		Pág.1 de 1

<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de T.I.	<b>FECHA:</b> 28/05/2014
<b>PROCESO:</b> Tecnología de la Información.	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO:</b> Administración de Base de Datos.	<b>INMO-APY3-001-001</b>


Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Analizar el requerimiento del servicio.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar estructura de FYLE SYSTEM.	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Definir TABLE SPACES y DATA FILES.	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Registrar datos en bitácora.	20	20	\$ 0.33	\$ 6.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Afinar la base de datos.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Informe de Base depurada.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar archivo de LOG.	120	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar y organizar seguridad de base de datos, usuarios, perfiles y roles.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar y organizar seguridad de sistema. operativo del servidor, de usuarios y roles.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Registrar datos de seguridad en bitácora.	20	20	\$ 0.33	\$ 6.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar auditorías y estadísticas de funcionamiento de base de datos.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar metodologías de BACKUP.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Registrar datos en bitácora y obtener medios de respaldo de base de datos.	20	20	\$ 0.33	\$ 6.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar metodologías de RECOVERY.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Realizar informe de Base de datos recuperada.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>870</b>	<b>870</b>	<b>\$ 4.95</b>	<b>\$ 287.10</b>	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY3-001-002
	Pág.1 de 1	

<b>MACROPROCESO: Gestión de T.I.</b>	<b>FECHA: 27/05/2014</b>
<b>PROCESO: Tecnología de la Información.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Gestión de Redes y Comunicaciones.</b>	<b>INMO-APY3-001-002</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
1	Analizar los esquemas de red.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Elaborar esquema de red estructurado.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Implementar red y configurar la solución.	60	60	\$ 0.33	\$ 19.80	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Certificar la conectividad, funcionamiento y puesta en marcha.	60	240	\$ 0.33	\$ 79.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Enviar requerimiento de internet.	5	20	\$ 0.46	\$ 9.20	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Asignar perfiles y permisos a usuarios.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Realizar pruebas de funcionalidad del servicio.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Monitorear los enlaces.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Realizar registros en la bitácora.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Analizar tráfico de información.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Enviar requerimientos de correo electrónico.	5	20	\$ 0.46	\$ 9.20	Jefes de Área, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Revisar la funcionalidad del servicio de correo.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Administrar servidor de correos.	20	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Capacitar a usuarios en manejo de la herramienta.	45	180	\$ 0.33	\$ 59.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Registrar en bitácora.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Enviar requerimientos de seguridad de información lógica.	5	20	\$ 0.66	\$ 13.20	Gerente General, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Administrar el acceso al área de servidores y equipos.	45	180	\$ 0.33	\$ 59.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Registrar bitácora de acceso.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Administrar servidor Firewall.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
1	Administrar software de antivirus.	30	30	\$ 0.33	\$ 9.90	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Administrar perfiles de usuarios y roles para ingresar a la red.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Registrar bitácora de usuarios.	20	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Entrega a usuario las claves de acceso.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>685</b>	<b>1930</b>	<b>\$ 8.18</b>	<b>\$ 648.70</b>	



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>COSTO DEL PROCESO</b>	Código: INMO-APY3-001-003
		Pág.1 de 1


<b>MACROPROCESO: Gestión de T.I.</b>	<b>FECHA: 26/05/2014</b>
<b>PROCESO: Tecnología de la Información.</b>	<b>CODIFICACIÓN:</b>
<b>SUBPROCESO: Gestión de Soporte Técnico.</b>	<b>INMO-APY3-001-003</b>

Nº	Actividad	Duración (Minutos)	Duración Total (Minutos)	Costo (Dólares)	Costo Total (Dólares)	Recursos
4	Receptar la solicitud de soporte/ servicio con datos.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Analizar el problema.	45	180	\$ 0.33	\$ 59.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Si no necesita soporte direccionar a Venture.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Venture, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Realizar informe de incidente.	20	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Si necesita soporte registrar el número único de incidencia.	10	40	\$ 0.33	\$ 13.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Analizar la urgencia y prioridad.	60	240	\$ 0.33	\$ 79.20	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Enviar a Jefe de Area informe de criticidad y tiempo máximo de respuesta.	20	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Analizar y solventar la incidencia.	75	300	\$ 0.33	\$ 99.00	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Monitorear la atención eficiente en el tiempo establecido.	30	120	\$ 0.33	\$ 39.60	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
4	Registrar la solución en la bitácora de registros.	20	80	\$ 0.33	\$ 26.40	Técnico de Sistemas, Equipo de Computo, Suministros de Oficina.
<b>TOTAL</b>		<b>300</b>	<b>1200</b>	<b>\$ 3.30</b>	<b>\$ 396.00</b>	

**ANEXO G – ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD  
INSTALADA DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.**

**MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A**

**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**

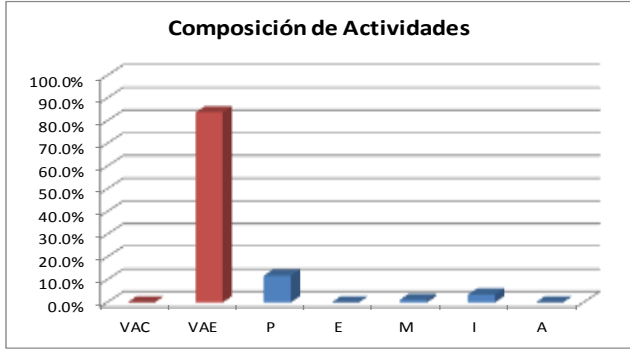


Macroproceso: **Direccionamiento Empresarial.** Código: **INMO-EST1-001-001**  
 Proceso: **Gestión Empresarial.** Elaborado por: **Los Autores.**  
 Subproceso: **Planificación Estratégica.** Fecha: **13/06/2014**

VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES								
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	1	1	1	1	1	1		
1						1		Revisar instructivos de estrategias.	A	0.0833	1	30	2.50	1						
2		1						Planificar y determinar la planificación estratégica.	A	0.0833	1	360	30	1						
3			1					Elaborar cronograma de actividades.	A	0.0833	1	60	5	1						
4		1						Organizar seminario – taller.	A	0.0833	1	180	15		1					
5						1		Autorizar seminario – taller.	A	0.0833	1	30	2.50	1						
6		1						Dirigir seminario – taller para elaborar plan estratégico.	A	0.0833	1	480	40		1					
7		1						Elaborar Plan Estratégico.	A	0.0833	1	480	40		1					
8			1					Realizar ajustes necesarios.	A	0.0833	1	60	5		1					
9						1		Aprobar Plan Estratégico.	A	0.0833	1	30	2.5	1						
10			1					Convocar Junta Accionistas ISSFA.	A	0.0833	1	20	1.6667	1						
11			1					Exponer Plan Estratégico a Directorio.	A	0.0833	1	125	10.4167	1						
12			1					Realizar modificaciones indicadas por el gerente.	A	0.0833	1	45	3.75		1					
13		1						Ejecutar, ajustar, controlar el cumplimiento del plan estratégico.	m	1	1	240	240		1					
14		1						Elaborar y controlar planes de acción.	m	1	1	170	170		1					
15					1			Enviar planes de acción a Gerente General.	m	1	1	15	15		1					
16					1			Direccionar Plan de Acción a Jefes de Área.	m	1	1	15	15	1						
17		1						Implementar planes de acción de la planificación estratégica.	m	1	1	180	180			0.25	0.25	0.25	0.25	
18		1						Elaborar informes de cumplimiento de los planes de acción.	m	1	1	120	120							0.25
												2640	898.3333	69.5833	648.75	45	45	45	45	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	2210	83.71%
P	(3) Preparación	310	11.74%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	30	1.14%
I	(6) Control	90	3.41%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		2640	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		2210	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		83.71%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		5.50	

**Conclusión:**  
 Se puede observar que el 83.71% de actividades correspondientes a 2210 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 16.29% restante equivalente a 430 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

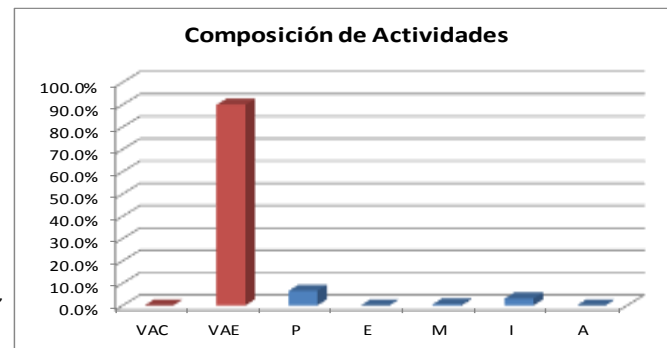


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A											EJECUTORES								
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA											1	1	1	1	1	1			
VA (real)					NVA (sin Valor agregado)														
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Gerente General	Técnico Empresarial	Jefe Administrativo	Jefe Financiero	Jefe Comercial y MKT	Jefe Técnico	
1					1			Enviar lineamientos e Instructivos para desarrollo de POA.	A	0.083	1	10	0.8333	1					
2			1					Analizar lineamientos del POA.	A	0.083	1	30	2.50		1				
3		1						Planificar y consolidar planes y proyectos que incluirá el POA.	A	0.083	1	480	40		1				
4			1					Elaborar cronograma de actividades para elaborar POA.	A	0.083	1	60	5		1				
5						1		Autorizar Seminario para elaboración de POA.	A	0.083	1	30	2.50	1					
6		1						Dirigir seminario-taller de elaboración de POA.	A	0.083	1	480	40		1				
7		1						Elaborar POA.	A	0.083	1	960	80		1				
8						1		Organizar y revisar POA.	A	0.083	1	30	2.50	1					
9			1					Realizar ajustes necesarios.	A	0.083	1	60	5		1				
10						1		Aprobar POA.	A	0.083	1	30	2.50	1					
11			1					Convocar a junta al Directorio.	A	0.083	1	20	1.6667	1					
12			1					Exponer POA a Directorio.	m	1	1	30	30	1					
13		1						Ejecutar, ajustar y supervisar cumplimiento del POA.	m	1	1	500	500		1				
14		1						Elaborar y controlar seguimiento de planes de acción.	m	1	1	180	180		1				
15					1			Enviar planes de acción por cada área a Gerente General	m	1	1	5	5		1				
16						1		Sumillar y direccionar Planes de Acción.	m	1	1	5	5	1					
17		1						Implementar planes de acción.	m	1	1	30	30			0.25	0.25	0.25	0.25
18		1						Elaborar informes de cumplimiento de planes de acción.	m	1	1	120	120		1				
												3060	1052.50	45	977.50	7.50	7.50	7.50	7.50

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	2750	89.87%
P	(3) Preparación	200	6.54%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	0.5%
I	(6) Control	95	3.10%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		3060	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		2750	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		89.87%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		6.38	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 89.87% de actividades correspondientes a 2750 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 10.13% restante equivalente a 310 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

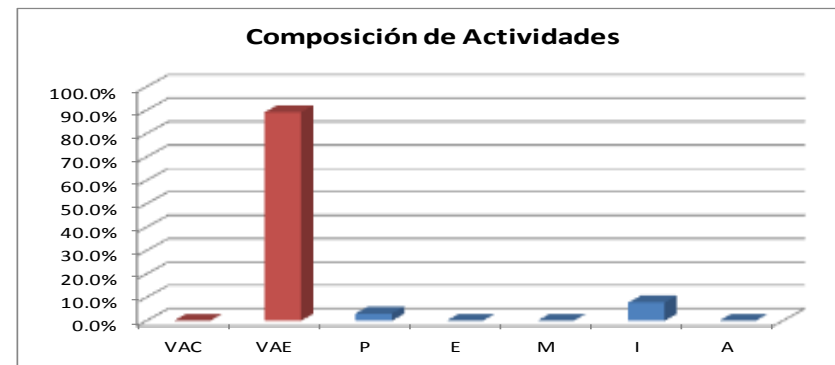



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: <b>Direccionamiento Empresarial.</b>						Código: <b>INMO-EST1-001-003</b>								
Proceso: <b>Gestión Empresarial.</b>						Elaborado por: <b>Los Autores.</b>								
Subproceso: <b>Estructura Organizacional.</b>						Fecha: <b>11/06/2014</b>								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Gerente General	Técnico Empresarial
1		1						A	0.0833	1	120	10	1	
2		1						A	0.0833	1	180	15		1
3						1		A	0.0833	1	30	3	1	
4		1						A	0.0833	1	180	15		1
5		1						A	0.0833	1	480	40		1
6						1		A	0.0833	1	60	5	1	
7			1					A	0.0833	1	60	5		1
8						1		A	0.0833	1	30	3	1	
9		1						A	0.0833	1	120	10		1
10		1						A	0.0833	1	120	10		1
11		1						A	0.0833	1	400	33.3333		1
12						1		A	0.0833	1	30	2.50	1	
13		1						A	0.0833	1	120	10		1
											1930	160.8333	42.50	118.3333

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	1720	89.12%
P	(3) Preparación	60	3.11%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	150	7.77%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		1930	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1720	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		89.12%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		4.02	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 89.12% de actividades correspondientes a 1720 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 10.88% restante equivalente a 210 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

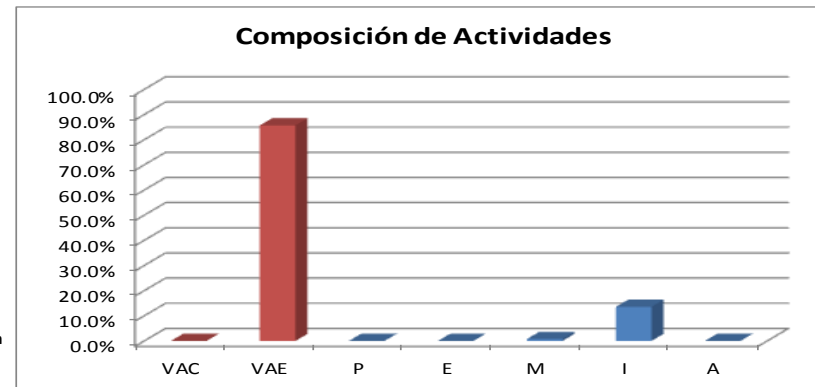



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A															
Macroproceso: Dirección y Gestión...										Código: INMO-EST1-002-001					
Proceso: Dirección y Gestión...										Elaborado por: Los Autores.					
Subproceso: Dirección Operativa.										Fecha: 07/06/2014					
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo	1				1	Jefe Técnico	Gerente General
1						1		Realizar el seguimiento del cumplimiento del cronograma.	m	1	1	60	60	1	
2						1		Controlar y realizar el seguimiento de la planificación estratégica.	m	1	1	30	30		1
3		1						Elaborar informe de observaciones de progreso y cumplimiento.	m	1	1	60	60		1
4		1						Analizar indicadores.	m	1	1	120	120		1
5		1						Elaborar informe de actividades.	m	1	1	120	120		1
6					1			Enviar informe de actividades e indicadores críticos.	m	1	1	5	5		1
7		1						Ajustar planes y proyectos para el cumplimiento de metas.	m	1	1	120	120	0.50	0.50
8		1						Implementar los ajustes necesarios en la planificación estratégica.	m	1	1	30	30		1
9		1						Informar al directorio el cumplimiento de metas.	m	1	1	120	120		1
											665	665	120	545	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	570	85.7%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	5	0.8%
I	(6) Control	90	13.5%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		665	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		570	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		85.71%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.39	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 85.71% de actividades correspondientes a 570 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 14.29% restante equivalente a 95 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

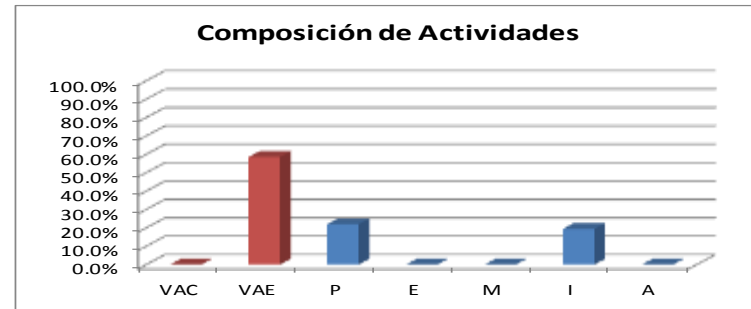


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: INMO-OPT1-001-001				
Proceso: Planificación y Diseño.										Elaborado por: Los Autores.				
Subproceso: Inicio del Proyecto.										Fecha: 9/06/2014				
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES	
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo						Gerente General
1		1						A	0.083	6	30	15	1	
2			1					A	0.083	6	30	15	1	
3		1						A	0.083	6	30	15	1	
4		1						A	0.083	6	60	30		1
5		1						A	0.083	6	150	75		1
6						1		A	0.083	6	30	15	1	
7			1					A	0.083	6	150	75		1
8						1		A	0.083	6	10	5	1	
9		1						A	0.083	6	150	75	1	
10						1		A	0.083	6	90	45	1	
11		1						A	0.083	6	30	15		1
12		1						A	0.083	6	30	15		1
13						1		A	0.083	6	30	15	1	
											820	410	200	210

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	480	58.54%
P	(3) Preparación	180	21.95%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	160	19.51%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		820	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		480	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		58.54%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.71	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 41.46% de actividades correspondientes a 340 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 58.54% restante equivalente a 480 minutos son actividades que generan valor para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de preparación e inspección por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

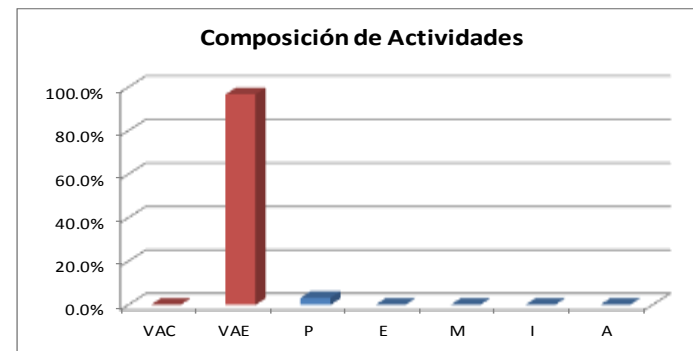


<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A</b>																				
<b>ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA</b>																				
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: INMO-OPT1-001-002										
Proceso: Planificación y Diseño.										Elaborado por: Los Autores.										
Subproceso: Planificación del Proyecto.										Fecha: 7/06/2014										
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)												Ejecutores					
															1	1	1	1	1	1
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Gerente General	Jefe Financiero	Jefe Administrativo	Jefe Comercial y MKT	Jefe Técnico	Especialista de Presupuesto de Obra		
1			1					Definir términos de referencia para la contratación de consultorías.	m	1	1	120	120					1		
2			1					Definir metodología para formulación y evaluación del proyecto.	m	1	1	60	60					1		
3		1						Elaborar informe de Formulación y evaluación económica del proyecto.	m	1	1	60	60					1		
4		1						Desarrollar informe de factibilidad del proyecto.	m	1	1	960	960					1		
5			1					Desarrollar registro de documentación.	m	1	1	60	60					1		
6		1						Definir alcance del proyecto.	m	1	1	60	60	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
7		1						Definir y secuenciar actividades.	m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
8			1					Estimar recursos y duración de actividades.	m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
9			1					Desarrollar cronograma del proyecto.	m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
10		1						Elaborar plan de gestión de Costos.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
11		1						Elaborar plan de gestión de Calidad.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
12		1						Elaborar plan de gestión de recursos humanos.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
13		1						Elaborar plan de gestión de Marketing.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
14		1						Elaborar plan de gestión de riesgos.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
15		1						Elaborar Plan de gestión de adquisiciones.	m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	
												7440	7440	1030	1030	1030	1030	2290	1030	


	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	7200	96.77%
P	(3) Preparación	240	3.23%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
<b>TOTAL</b>		<b>7440</b>	<b>100.0%</b>
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		7200	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		96.77%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		15.50	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 96.77% de actividades correspondientes a 7200 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 3.23% restante equivalente a 240 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de preparación por lo que se recomienda analizar cada una de ellas para realizar una mejora.



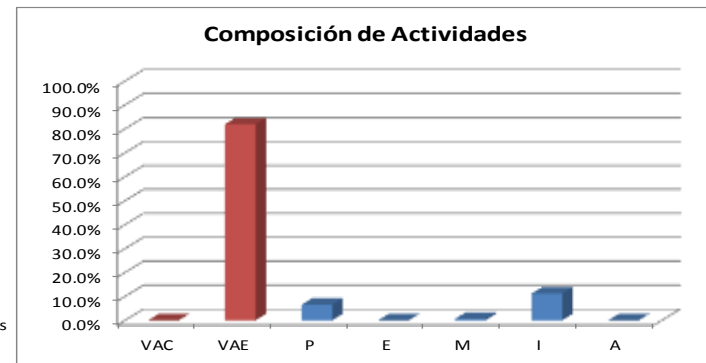


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																		
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																		
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: Código: INMO-OPT1-001-003								
Proceso: Planificación y Diseño.										Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Análisis General de la Propuesta y Diseño Preliminar del Proyecto.										Fecha: 10/06/2014								
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES						
Nº	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	1	1	1	1	1	1
								Jefe Técnico	Gerente General	Jefe Financiero	Jefe Administrativo	Jefe Comercial y MKT	Especialista de Presupuesto de Obra					
1		1						m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
2		1						m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
3							1	m	1	1	60	60	1					
4			1					m	1	1	60	60	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
5							1	m	1	1	10	10	1					
6		1						m	1	1	60	60	1					
7		1						m	1	1	960	960	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
8							1	m	1	1	120	120	1					
9							1	m	1	1	30	30	1					
10					1			m	1	1	15	15	1					
11		1						m	1	1	480	480	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
12		1						m	1	1	480	480	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
13							1	m	1	1	60	60	1					
14			1					m	1	1	120	120	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
15							1	m	1	1	30	30	1					
16		1						m	1	1	60	60	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167	0.167
											2785	2785	785	400	400	400	400	400

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	2280	81.9%
P	(3) Preparación	180	6.5%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	0.5%
I	(6) Control	310	11.1%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		2785	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		2280	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		81.87%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		5.80	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 81.87% de actividades correspondientes a 2280 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 18.13% restante equivalente a 505 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de control y preparación por lo que se recomienda analizar cada una de ellas para realizar una mejora.

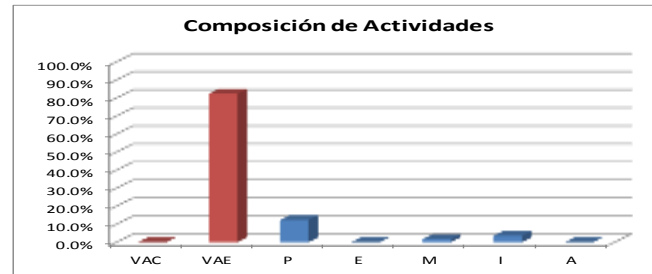


MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																					
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																					
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: INMO-OPT1-001-004											
Proceso: Planificación y Diseño.										Elaborado por: Los Autores.											
Subproceso: Diseño Definitivo, Aprobación y Legalización del Proyecto.										Fecha: 8/06/2014											
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				EJECUTORES														
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Gerente General	Jefe Técnico	Jefe Administrativo	Jefe Financiero	Jefe Comercial y Mkt	Especialista de Presupuesto	Otra	Asesor legal	
1		1						Efectuar borrador, dibujo y diseño del proyecto.	m	1	1	2160	2160	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667			
2						1		Revisar borrador de proyecto.	m	1	1	150	150		1						
3			1					Realizar ajustes necesarios.	m	1	1	90	90	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
4						1		Aprobar borrador del proyecto.	m	1	1	45	45		1						
5		1						Efectuar dibujo y diseño arquitectónico final.	m	1	1	240	240	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
6						1		Revisar diseño arquitectónico.	m	1	1	120	120	0.50	0.50						
7						1		Aprobar diseño arquitectónico.	m	1	1	30	30	0.50	0.50						
8					1			Enviar diseños arquitectónicos para aprobación del municipio.	m	1	1	30	30	0.3333	0.33333						0.3333
9		1						Obtener y consolidar requisitos para permisos.	m	1	1	1680	1680	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
10					1			Enviar lista de comprobación para revisión de proyecto.	m	1	1	15	15		1						
11			1					Ajustar diseño, documentos y formularios de acuerdo al informe de observaciones.	m	1	1	1440	1440	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
12					1			Enviar planos y documentos corregidos a jefe técnico.	m	1	1	10	10	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
13						1		Revisar planos arquitectónicos y documentos.	m	1	1	30	30		1						
14			1					Realizar ajustes necesarios.	m	1	1	60	60	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
15						1		Aprobar los planos arquitectónicos.	m	1	1	30	30		1						
16					1			Enviar al municipio los planos corregidos.	m	1	1	30	30		0.50						0.50
17				1				Receptar planos y documentos Aprobados.	m	1	1	10	10	0.50	0.50						
18		1						Seleccionar estudios de ingeniería en detalle.	m	1	1	120	120		1						
19					1			Enviar al equipo de proyectos planos y documentos.	m	1	1	10	10		1						
20		1						Elaborar diseño y dibujo de instalaciones interiores.	m	1	1	1200	1200	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
21					1			Enviar planos de instalaciones	m	1	1	30	30	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
22						1		Revisar planos de instalaciones interiores.	m	1	1	120	120	0.50	0.50						
23			1					Realizar ajustes necesarios.	m	1	1	120	120	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
24						1		Aprobar planos de instalaciones.	m	1	1	10	10	0.50	0.50						
25						1		Enviar planos de instalaciones para aprobación del Municipio.	m	1	1	30	30	0.3333	0.33333						0.3333
26		1						Consolidar requisitos para licencia de construcción.	m	1	1	1440	1440	0.3333	0.33333						0.3333
27						1		Enviar a Municipio planos de instalaciones y requisitos.	m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	
28		1						Elaborar cuadros de alícuotas, linderos y áreas comunales.	m	1	1	1920	1920	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
29		1						Obtener documentación para propiedad horizontal.	m	1	1	2160	2160	0.3333	0.33333						0.3333
30					1			Enviar a Municipio documentos para propiedad horizontal.	m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
31			1					Ajustar documentos y formularios de acuerdo a observaciones.	m	1	1	120	120	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	
32						1		Enviar a Municipio documentos y formularios.	m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
33		1						Elaborar y obtener documentos para claves catastrales.	m	1	1	1200	1200	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
34		1						Solicitar al Municipio las Claves catastrales y predios.	m	1	1	90	90	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
												14830	14830	3033.81	3448.81	1668.81	1668.81	1668.81	1668.81	1668.81	1672.14

COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado ala empresa	12210	82.33%
P (3) Preparación	1830	12.34%
E (4) Espera	10	0.07%
M (5) Movimiento	245	1.65%
I (6) Control	535	3.61%
A (7) Archivo	0	0.0%
TOTAL	14830	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	12210	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)	82.33%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	30.90	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 82.33% de actividades correspondientes a 12210 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 17.67% restante equivalente a 2620 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de preparación por lo que se recomienda analizar cada una de ellas para realizar una mejora.

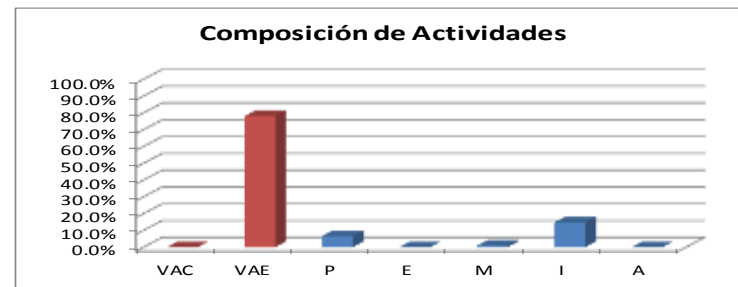


MANUAL DE PROCESOS INMO S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: INMO-OPT1-002-001						
Proceso: Presupuesto de Obra.										Elaborado por: Los Autores.						
Subproceso: Presupuesto de Obra.										Fecha: 6/06/2014						
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				EJECUTORES									
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Técnico	Especialista de Presupuesto de Obra	Gerente General	
1					1			Enviar planos y documentos.	m	1	1	5	5	1		
2						1		Revisar documentos.	m	1	1	30	30		1	
3		1						Generar análisis de precios unitarios.	m	1	1	180	180		1	
4						1		Revisar análisis de precios unitarios.	m	1	1	30	30	1		
5			1					Realizar ajustes necesarios.	m	1	1	60	60		1	
6						1		Aprobar análisis de precios unitarios.	m	1	1	30	30	1		
7		1						Cubicar el proyecto.	m	1	1	180	180		1	
8		1						Generar Presupuesto.	m	1	1	480	480		1	
9						1		Revisar Presupuesto.	m	1	1	60	60	1		
10					1			Enviar presupuesto para aprobación de Gerente General.	m	1	1	5	5	1		
11						1		Aprobar presupuesto.	m	1	1	30	30			1
12		1						Ingresar cronología.	m	1	1	60	60		1	
13		1						Realizar seguimiento del Diagrama de Gantt.	m	1	1	130	130		1	
14		1						Actualizar materiales.	m	1	1	120	120		1	
15		1						Generar listado de componentes.	m	1	1	100	100		1	
16		1						Generar plan de compras.	m	1	1	180	180		1	
17						1		Revisar plan de compras.	m	1	1	60	60	1		
18			1					Realizar los ajustes necesarios.	m	1	1	60	60		1	
19						1		Aprobar plan de compras.	m	1	1	30	30	1		
20					1			Enviar plan de compras a logística.	m	1	1	5	5	1		
												1835	1835	225	1580	30

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	1430	77.9%
P	(3) Preparación	120	6.5%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	0.8%
I	(6) Control	270	14.7%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		1835	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1430	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.93%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		3.82	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 77.93% de actividades correspondientes a 1430 minutos son agregadoras de valor para la empresa ,el 22.07% restante equivalente a 405 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de control por lo que se recomienda analizar cada una de ellas para realizar una mejora.

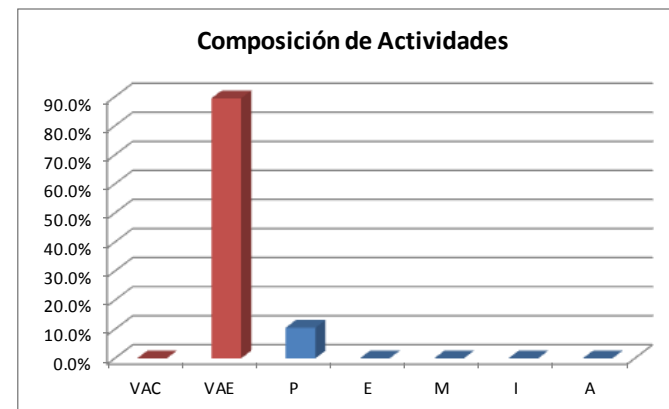



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																				
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																				
Macroproceso: Gestión de Cosntrucción.						Código: Código: INMO-OPT2-001-001														
Proceso: Gestión de Proyecto.						Elaborado por: Los Autores.														
Subproceso: Ejecución del Proyecto.						Fecha: 15/06/2014														
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES													
N°	VACI	VA Empresa	Preparacion	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Técnico	Superintendente de Obra	Gerente General	Jefe Administrativo	Especialista de Presupuesto de Obra	Jefe Financiero	Jefe Comercial y MKT	
1		1						Elaborar orden de Inicio de Ejecución y Acta de Constitución.	T	0.25	1	90	22.50	1						
2			1					Definir el Equipo del proyecto.	T	0.25	1	60	15	1						
3		1						Realizar el informe del avance del trabajo.	s	4	1	120	480		1					
4		1						Realizar informe de auditoría de Calidad.	m	1	1	120	120		1					
5			1					Llevar registro de reuniones.	s	4	1	60	240	0.1667		0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667
6		1						Evaluar competencias técnicas del personal de la obra.	m	1	1	120	120	1						
7		1						Efectuar la evaluación de los materiales.	A	0.083	3	960	240	1						
8			1					Consolidar la información.	T	0.25	1	60	15	1						
9		1						Elaborar registro de terminación del Proyecto.	T	0.25	1	120	30	1						
												1710	1282.50	482.50	600	40	40	40	40	40

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	1530	89.47%
P	(3) Preparación	180	10.53%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		1710	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1530	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		89.47%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		3.56	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 89.47% de actividades correspondientes a 1530 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 10.53% restante equivalente a 180 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

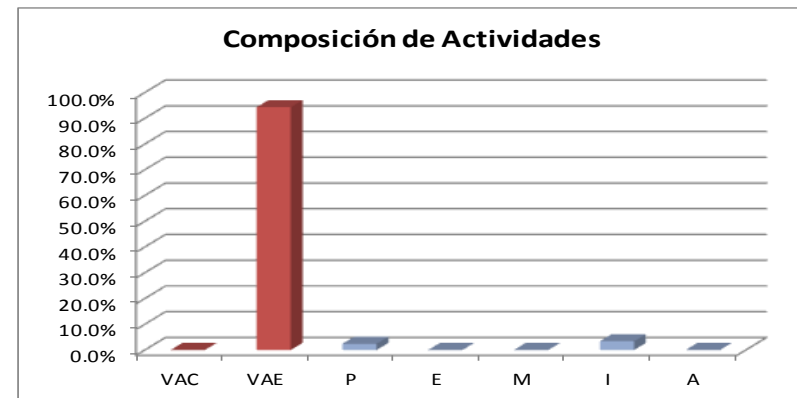


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión de Cosntrucción.						Código: Código: INMO-OPT2-001-002									
Proceso: Gestión de Proyecto.						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto.						Fecha: 14/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Superintendente de Obra	Jefe Técnico	
1		1						Elaborar el Plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	960	240	1	
2						1		Revisar Plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	120	30		1
3			1					Realizar ajustes necesarios.	T	0.25	1	150	37.50	1	
4						1		Aprobar plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	90	22.50		1
5		1						Implementar la evaluación del Proyecto de Construcción.	s	4	1	480	1920	1	
6		1						Elaborar acta de recepción provisional.	T	0.25	1	240	60	1	
7		1						Elaborar los registros de cierre de proyecto.	T	0.25	1	740	185	1	
8		1						Elaborar acta de recepción definitiva.	T	0.25	1	480	120	1	
9		1						Elaborar registro de check list.	T	0.25	1	720	180	1	
10		1						Elaborar registro de rendimiento final del proyecto.	T	0.25	1	900	225	1	
11		1						Elaborar registro de informe de lecciones aprendidas.	T	0.25	1	900	225	1	
12		1						Elaborar el acta de cierre del proyecto de construcción.	T	0.25	1	480	120	1	
											6260	3365	3312.50	52.50	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	5900	94.25%
P	(3) Preparación	150	2.40%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	210	3.35%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		6260	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		5900	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		94.25%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		13.04	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 94.25% de actividades correspondientes a 5900 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 5.75% restante equivalente a 360 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

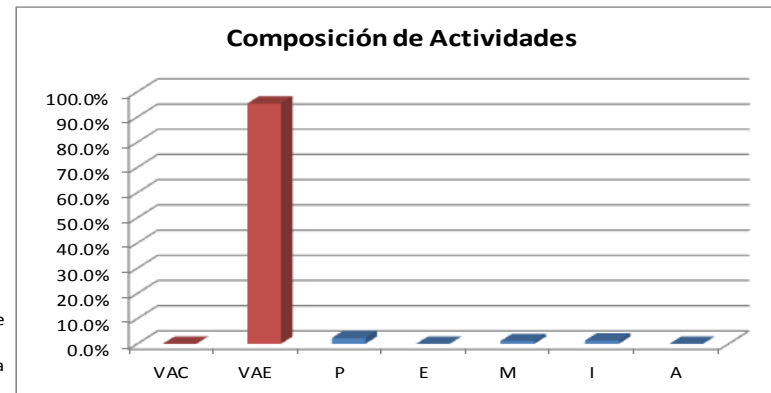


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																	
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																	
Macroproceso: Gestión de Construcción.										Código: INMO-OPT2-002-001							
Proceso: Construcción de Obra.										Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Desarrollo del Proyecto.										Fecha: 15/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES						
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Técnico	Jefe Administrativo	Residente de Obra	Superintendente de Obra	
1						1		Revisar la información.	T	0.25	1	60	15	1			
2					1			Enviar a Logística términos de referencia para contratistas.	T	0.25	1	10	2.5	1			
3		1						Organizar los equipos de trabajo.	T	0.25	1	120	30	1			
4		1						Elaborar informe de contrataciones.	T	0.25	1	120	30	1			
5					1			Enviar documentos solicitados por Jefe Técnico.	T	0.25	1	10	2.5		1		
6		1						Realizar análisis técnico.	T	0.25	1	180	45	1			
7			1					Solicitar documentos habilitantes	T	0.25	1	15	3.75	1			
8			1					Analizar información solicitada.	T	0.25	1	60	15	1			
9					1			Enviar orden de nivelación de tierra.	T	0.25	1	30	7.5	1			
10		1						Ejecutar replanteo, nivelación y movimiento de tierras.	m	1	1	3840	3840			1	
11		1						Elaborar libro de obras.	T	0.25	1	120	30				1
12			1					Elaborar Memorandum y Nota de Pedido.	T	0.25	1	30	7.5				1
											4595	4028.75	148.8	2.50	3840	37.50	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	4380	95.32%
P	(3) Preparación	105	2.29%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	50	1.09%
I	(6) Control	60	1.31%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		4595	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		4380	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		95.32%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		9.57	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 95.32% de actividades correspondientes a 4380 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 4.68% restante equivalente a 215 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



**MANUAL DE PROCESOS INMO-SOLUCION S.A**  
**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**




Macroproceso: Gestión de Construcción.										Código: INMO-OPT2-002-002							
Proceso: Construcción de Obra.										Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Ejecución de Obra.										Fecha: 16/06/2014							
N°	VA (real)		NVA (sin Valor agregado)							ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	Residente de Obra	Superintendente de Obra						Jefe Técnico		
1		1							Ejecutar la construcción de estructuras.	T	0.25	1	35280	8820	1		
2			1						Informar el Inconveniente a Superintendente de Obra.	T	0.25	1	60	15	1		
3		1							Brindar Solucióna inconveniente en la construcción de estructuras.	T	0.25	1	120	30			1
4		1							Solucionar inconveniente.	T	0.25	1	1200	300	1		
5					1				Enviar Informe de Construcción de Estructuras a Jefe Técnico.	T	0.25	1	30	7.5			1
6			1						Informar seguimiento de estructuras a Gerente General.	T	0.25	1	60	15			1
7					1				Enviar orden de construcción de mamposterías y recubrimientos.	T	0.25	1	30	7.5			1
8		1							Ejecutar la construcción de mamposterías y recubrimientos.	T	0.25	1	35280	8820	1		
9			1						Informar el Inconveniente a Superintendente de Obra.	T	0.25	1	60	15			1
10		1							Brindar solución a cualquier inconveniente en la construcción de mamposterías y recubrimientos.	T	0.25	1	120	30			1
11		1							Solucionar inconveniente.	T	0.25	1	1200	300	1		
12					1				Enviar Informe de construcción de mamposterías y recubrimientos a Jefe Técnico.	T	0.25	1	30	7.5			1
13			1						Informar seguimiento de mamposterías y recubrimientos a Gerente General.	T	0.25	1	60	15			1
14					1				Enviar orden de construcción de instalaciones.	T	0.25	1	30	7.5			1
15		1							Ejecutar la construcción de instalaciones.	T	0.30	1	32760	9828	1		
16			1						Informar inconvenientes de la construcción de instalaciones a Superintendente de Obra.	T	0.25	1	60	15			1
17		1							Brindar solución a inconvenientes en la construcción de instalaciones.	T	0.25	1	120	30			1
18		1							Solucionar inconveniente.	T	0.25	1	1200	300	1		
19					1				Enviar Informe de la construcción de instalaciones a Jefe Técnico.	T	0.25	1	30	7.5			1
20			1						Informar seguimiento de instalaciones a Gerente General.	T	0.25	1	60	15			1
21					1				Enviar orden de construcción de carpintería	T	0.25	1	30	7.5			1
22		1							Ejecutar la construcción de carpintería.	T	0.25	1	12600	3150	1		
23			1						Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	T	0.25	1	60	15	1		
24		1							Brindar solución a inconvenientes en la construcción de carpintería.	T	0.25	1	120	30			1
25		1							Solucionar inconveniente	T	0.25	1	1200	300	1		
26					1				Enviar Informe de construcción de carpintería a Jefe Técnico.	T	0.25	1	30	7.5			1
27			1						Informar seguimiento de carpintería a Gerente General.	T	0.25	1	60	15			1
28					1				Enviar orden de ejecución de obras de revestimiento.	T	0.25	1	30	7.5			1
29		1							Ejecutar las obras de revestimiento.	T	0.25	1	4320	1080	1		
30			1						Informar inconvenientes a Superintendente de Obra.	T	0.25	1	60	15	1		
31		1							Brindar solución a inconvenientes obras de revestimiento.	T	0.25	1	120	30			1
32		1							Solucionar inconveniente.	T	0.25	1	1200	300	1		
33					1				Enviar Informe de Revestimiento a Jefe Técnico.	T	0.25	1	30	7.5			1
34			1						Informar seguimiento de revestimiento a Gerente General.	T	0.25	1	60	15			1
35			1						Solicitar documentos necesarios para cierre de Obra.	T	0.25	1	1440	360			1
36		1							Proceder al cierre de la obra.	T	0.25	1	2400	600	1		
37					1				Enviar documentación de cierre de obra.	S	4	1	60	240	1		
38							1		Verificar el cumplimiento del cronograma.	S	4	1	120	480			1
39		1							Analizar los desfases del proceso constructivo.	m	1	1	120	120			1
40			1						Informar desfas a Gerencia General	S	4	1	60	240			1
											131910	35605.5	34083	1028	495		

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	129360	98.07%
P	(3) Preparación	2100	1.59%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	330	0.25%
I	(6) Control	120	0.09%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		131910	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		129360	
INDICE DE VALOR (IVA)		98.07%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		274.81	

**Conclusión:**  
Se puede observar que el 98.07% de actividades correspondientes a 129360 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 1.93% restante equivalente a 2550 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

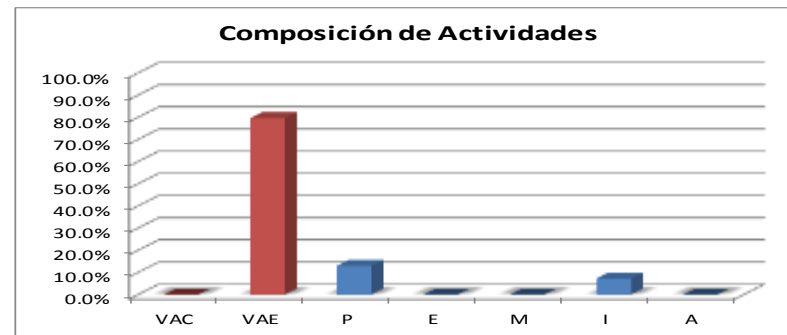


MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A													
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA													
Macroproceso: Comercialización.										Código: INMO-OPT3-001-001			
Proceso: Marketing.										Elaborado por: Los Autores.			
Subproceso: Inteligencia de Negocios.										Fecha: 02/06/2014			
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES	
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Jefe Comercial y MKT
1		1						T 0.25	1	1320	330	1	1
2			1					T 0.25	1	180	45	1	
3						1		T 0.25	1	60	15		1
4			1					T 0.25	1	60	15	1	
5						1		T 0.25	1	30	7.50		1
6			1					T 0.25	1	120	30		1
7		1						T 0.25	1	120	30		1
8		1						T 0.25	1	270	67.50	1	
9		1						d 21	1	30	630	1	
10		1						T 0.25	1	960	240	1	
11						1		T 0.25	1	30	7.50		1
12			1					T 0.25	1	60	15	1	
13						1		T 0.25	1	30	7.50		1
14		1						d 21	1	30	630	1	
15						1		m 1	1	60	60	1	
16		1						m 1	1	180	180	1	
17						1		m 1	1	30	30		1
18			1					m 1	1	60	60	1	
19						1		m 1	1	30	30		1
20		1						d 21	1	30	630	1	
										3690	3060	2902.50	157.50


COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	2940	79.67%
P	(3) Preparación	480	13.01%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	270	7.32%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		3690	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		2940	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		79.67%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		7.69	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 79.67% de actividades correspondientes a 2940 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 20.33% restante equivalente a 750 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



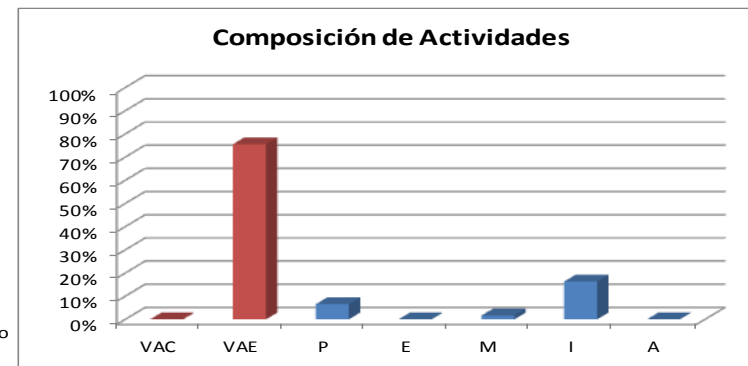



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Comercialización.						Código: INMO-OPT3-001-002										
Proceso: Marketing.						Elaborado por: Los Autores.										
Subproceso: Publicidad, Promoción y Difusión.						Fecha: 03/06/2014										
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Comercial y MKT	Gerente General		
1		1						Definir el Plan de publicidad, promoción y Difusión.	A	0.0833	1	120	10	1		
2						1		Revisar Plan de Comunicación y Promoción.	A	0.0833	1	60	5		1	
3			1					Realizar las correcciones necesarias.	A	0.0833	1	60	5	1		
4						1		Aprobar Plan de Comunicación y Promoción.	A	0.0833	1	30	2.50		1	
5					1			Enviar a Jefe Comercial Plan de Comunicación y Promoción aprobado.	A	0.0833	1	15	1.25		1	
6		1						Difundir Plan de Comunicación y Promoción.	A	0.0833	1	90	7.50	1		
7		1						Coordinar la elaboración de la Campaña Publicitaria.	T	0.25	1	120	30	1		
8		1						Analizar la propuesta de Brochure publicitario.	T	0.25	1	90	22.50	1		
9						1		Revisar Brochure Publicitario.	T	0.25	1	60	15		1	
10		1						Implementar Planes de Comunicación y Promoción.	d	21	1	20	420	1		
11		1						Realizar Seguimiento de la implementación.	m	1	1	120	120	1		
12		1						Elaborar Planes de acción.	A	0.0833	6	120	60	1		
13		1						Implementar Planes de acción.	d	21	1	15	315	1		
											920	1013.75	990	23.75		

N°	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	695	75.54%
P	(3) Preparación	60	6.52%
E	(4) Espera	0	0%
M	(5) Movimiento	15	1.63%
I	(6) Control	150	16.30%
A	(7) Archivo	0	0%
TOTAL		920	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		695	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.54%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.92	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 75.54% de actividades correspondientes a 695 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 24.46% restante equivalente a 225 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

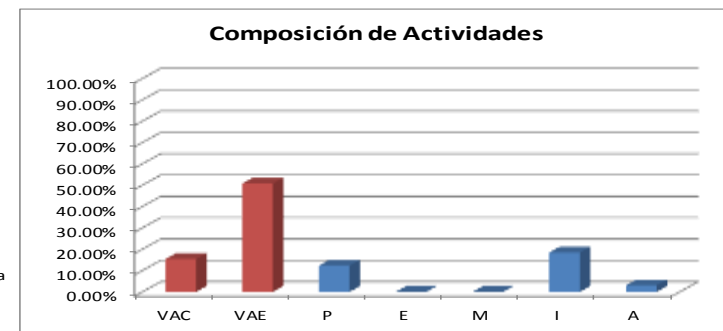


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A										ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA													
Macroproceso: Comercialización.					Código: INMO-OPT3-002-001																		
Proceso: Ventas.					Elaborado por: Los Autores.																		
Subproceso: Ventas.					Fecha: 06/06/2014																		
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)															EJECUTORES					
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Comercial y MKT	Gerente General	Asesor Inmobiliario	Tesoroero	Especialista de Recuperación de Cartera						
1		1						Capacitar a los asesores inmobiliarios acerca de los productos.	T	0.25	1	120	30	1									
2		1						Analizar documentos técnicos de los productos.	T	0.25	1	60	15	1									
3		1						Elaborar Plan de Ventas.	A	0.0833	1	120	10	1									
4						1		Revisar Plan de Ventas.	A	0.0833	1	60	5		1								
5			1					Realizar los Ajustes Respectivos.	A	0.0833	1	120	10	1									
6			1					Exponer Plan de Ventas al Directorio.	A	0.0833	1	120	10		1								
7		1						Difundir plan de ventas a vendedores.	A	0.0833	1	120	10	1									
8		1						Identificar clientes potenciales.	A	0.0833	1	120	10			1							
9		1						Promocionar Proyectos Inmobiliarios.	d	21	1	240	5040			1							
10	1							Elaborar proformas de ventas.	d	21	1	60	1260			1							
11							1	Ingresar en base de datos información de candidatos en función de potencial compra.	d	21	1	60	1260			1							
12	1							Asesorar a clientes para financiación y tramitología.	d	21	1	60	1260			1							
13		1						Verificar el abono en la cuenta bancos de 10%	s	4	2	30	240				1						
14	1							Elaborar Promesa de Compra-Venta.	s	4	2	120	960			1							
15	1							Elaborar Promesa de Reserva.	s	4	2	60	480			1							
16		1						Efectuar seguimiento de los trámites.	s	1	1	120	120			1							
17						1		Revisar carpeta de cliente y Plan de Pagos.	s	4	1	180	720					1					
18						1		Revisar carpeta completa de cliente.	s	4	1	90	360	1									
19						1		Aprobar la carpeta completa de documentos del cliente.	s	4	1	30	120		1								
20		1						Registrar en el sistema el plan de cobros en Venture.	s	4	2	60	480					1					
												1950	12400	435	135	10390	240	1200					

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	300	15.38%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	990	50.77%
P	(3) Preparación	240	12.31%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	360	18.46%
A	(7) Archivo	60	3.08%
TOTAL		1950	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1290	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		66.15%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		4.06	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 33.85% de actividades correspondientes a 660 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 66.15% restante equivalente a 1290 minutos son actividades que generan valor, 15,38% al cliente y 50.77% a la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de inspección y preparación por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

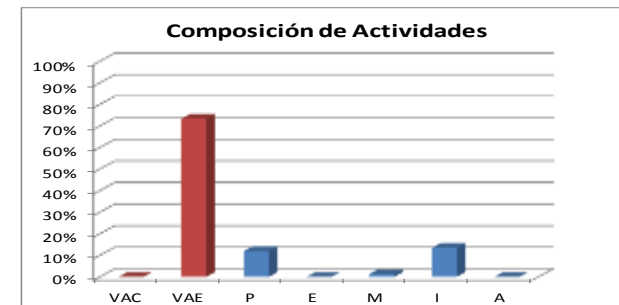


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																			
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																			
Macroproceso: Comercialización										Código: INMO-OPT3-003-001									
Proceso: Cobranzas.										Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Recuperación de Cartera.										Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				EJECUTORES												
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Especialista de Recuperación de Cartera	Jefe Comercial y MKT	Gerente General	Tesoroero	Jefe Financiero	Asesor Legal	
1						1		Revisar Plan de Cobros.	A	0.083	1	120	10	1					
2	1							Determinar Saldo de Cartera por Recuperar.	A	0.083	1	60	5	1					
3	1							Elaborar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	A	0.083	1	120	10	1					
4					1			Revisar el Plan Anual de Recuperación de Cartera.	A	0.083	1	60	5		1				
5			1					Realizar correcciones necesarias.	A	0.083	1	120	10	1					
6						1		Aprobar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	A	0.083	1	30	3		1				
7					1			Enviar Plan Anual de Recuperación de Cartera a Gerente General.	A	0.083	1	10	0.8333		1				
8						1		Revisar Plan Anual de Recuperación de Cartera.	A	0.083	1	60	5			1			
9			1					Exponer Plan Anual de Recuperación de Cartera ante Directorio.	A	0.083	1	120	10			1			
10	1							Realizar seguimiento de Plan Anual de Recuperación de Cartera.	m	1	1	90	90	1					
11	1							Determinar Estado de la Cartera.	m	1	1	75	75	1					
12	1							Generar Reporte de Cartera Vencida.	m	1	1	30	30	1					
13	1							Notificar a Clientes Morosos.	m	1	1	450	450	1					
14	1							Receptar pago de Clientes.	d	21	1	30	630				1		
15	1							Emitir Informe Mensual de ingresos y abonos a proyectos.	m	1	1	120	120				1		
16	1							Solicitar inicio de legalización de escrituras.	s	4	1	30	120				1		
17	1							Emitir informe de ingresos y cartera vencida del sistema Venture.	m	1	1	30	30					1	
18	1							Elabora informes de cartera por cobrar.	m	1	1	75	75	1					
19					1			Enviar informes de cartera por cobrar a Jefe Comercial.	m	1	1	5	5	1					
20		1						Emitir observaciones al informe de cartera por cobrar.	m	1	1	60	60		1				
21					1			Enviar a informe de cartera por cobrar y observaciones a Gerente General.	m	1	1	10	10		1				
22		1						Realizar Directrices para planteamientos de Juicios por Incobrabilidad.	m	1	1	120	120			1			
23		1						Efectuar Cobros de Cartera de Forma Legal.	s	4	2	180	1440						1
												2005	3313.33	760	78.33	135	870	30	1440

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	1470	73.32%
P	(3) Preparación	240	11.97%
E	(4) Espera	0	0%
M	(5) Movimiento	25	1.25%
I	(6) Control	270	13.47%
A	(7) Archivo	0	0%
TOTAL		2005	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1470	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		73.32%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		4.18	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 26.68% de actividades correspondientes a 535 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 73.32% restante equivalente a 1470 minutos son actividades que generan valor en especial al cliente, se aprecia que hay muchas actividades de inspección y preparación por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

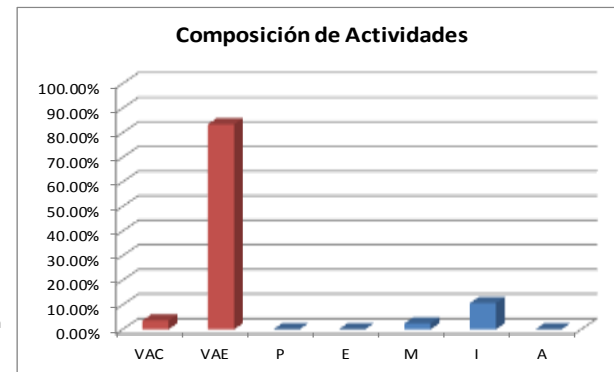



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																			
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																			
Macroproceso: Comercialización.						Código: INMO-OPT3-004-001													
Proceso: Servicio al Cliente.						Elaborado por: Los Autores.													
Subproceso: Quejas y Reclamos						Fecha: 05/06/2014													
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES												
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Comercial y MKT	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente.	Gerente General	Jefe Técnico	Jefe Financiero	Jefe Administrativo	
1						1		Revisar queja del Cliente.	s	4	2	30	240		1				
2	1							Registrar queja en la base de datos.	s	4	2	10	80		1				
3	1							Reportar queja a Jefe comercial.	s	4	2	10	80		1				
4	1							Elaborar informe de la queja o reclamo.	s	4	2	30	240	1					
5				1				Canalizar la queja al área respectiva.	s	4	2	10	80			1			
6	1							Analizar la queja.	s	4	2	20	160	0.25			0.25	0.25	0.25
7	1							Determinar posible solución con presupuesto.	s	4	2	60	480	0.25			0.25	0.25	0.25
8	1							Solucionar el inconveniente.	s	4	1	90	360	0.25			0.25	0.25	0.25
9	1							Dar seguimiento a la queja.	m	1	1	45	45		1				
10	1							Notificar al cliente.	s	4	3	30	360		1				
11	1							Registrar fecha de cierre de queja.	m	1	1	20	20		1				
12	1							Efectuar informe mensual de quejas.	m	1	1	60	60		1				
13	1							Elaborar Planes de Acción.	m	1	1	120	120	1					
14				1				Enviar Planes de Acción.	m	1	1	10	10	1					
15						1		Aprobar Planes de Acción.	m	1	1	60	60			1			
16	1							Efectuar seguimiento de Planes de acción.	m	1	1	120	120		1				
17	1							Realizar directrices para mejorar la atención y servicio.	m	1	1	120	120	1					
												845	2635	740	1005	140	250	250	250

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	30	3.55%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	705	83.43%
P	(3) Preparación	0	0.00%
E	(4) Espera	0	0.00%
M	(5) Movimiento	20	2.37%
I	(6) Control	90	10.65%
A	(7) Archivo	0	0.00%
TOTAL		845	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		735	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		86.98%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.76	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 86.98% de actividades correspondientes a 735 minutos son agregadoras de valor para la empresa en un 83.43% y para el cliente en 3.55%, el 13.02% restante equivalente a 110 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

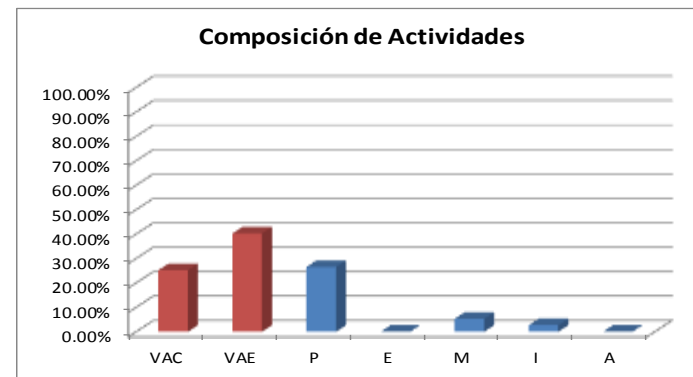



MANUAL DE PROCESOS INMOESOLUCION S.A																	
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																	
																	
Macroproceso: Comercialización.										Código: INMO-OPT3-004-002							
Proceso: Servicio al Cliente.										Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Seguimiento a Trámites de Escrituras.										Fecha: 05/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES						
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente.	Asesor Legal	Asistente Contable	
1		1						Revisar informe de depósitos y requisitos para la elaboración de escrituras.	m	1	1	125	125	1			
2			1					Realizar memorándum con requisitos habilitantes para elaboración de escritura.	m	1	1	120	120		1		
3		1						Tramitar elaboración de Escrituras Públicas.	m	1	1	180	180			1	
4	1							Efectuar seguimiento del estado de la Escritura Pública.	m	1	1	240	240		1		
5					1			Receptar informe de liquidación de gastos y Escrituras públicas.	m	1	1	60	60		1		
6			1					Elaborar Memorándum para reposición de Gastos de Asesoría Legal.	m	1	1	180	180		1		
7						1		Autorizar reposición de Gastos Legales.	m	1	1	30	30	1			
8		1						Elaborar Pagos.	m	1	1	150	150				1
9	1							Convocar al cliente entrega-recepción del bien inmueble	m	1	1	15	15		1		
10	1							Entregar escritura pública y certificado de registro de la propiedad in situ.	m	1	1	30	30		1		
												1130	1130	155	645	180	150

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	285	25.22%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	455	40.27%
P	(3) Preparación	300	26.55%
E	(4) Espera	0	0.00%
M	(5) Movimiento	60	5.31%
I	(6) Control	30	2.65%
A	(7) Archivo	0	0.00%
TOTAL		1130	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		740	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		65.49%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		2.35	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 34.51% de actividades correspondientes a 390 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 65.49% restante equivalente a 740 minutos son actividades que generan valor en el 25.22% para el cliente y 40.27% para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de preparación por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

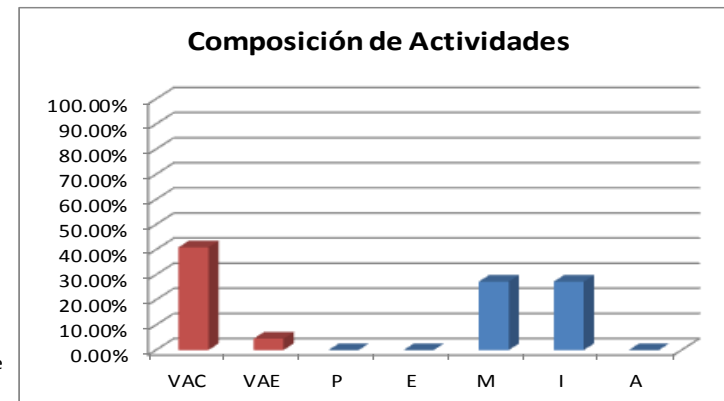


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Servicios.						Código: INMO-OPT4-001-001									
Proceso: Avalúos.						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Autorización del Avalúo.						Fecha: 5/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								Ejecutores				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Asistente de Gerencia	Avaluator Técnico	
1						1		Revisar los datos del Afiliado	d	21	3	30	1890	1	1
2	1							Elaborar informe para el Visto bueno de Sujeto de Crédito.	d	21	3	10	630		1
3					1			Enviar Informe a ISSFA.	s	4	2	30	240		1
4	1							Informar a cliente la por qué no fue aprobado.	m	1	5	30	150	1	
5		1						Programar cita de inspecciones para avalúo.	d	21	3	5	315		1
6	1							Contactar a los clientes según cronograma.	d	21	3	5	315		1
											110	3540	2040	1500	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	45	40.91%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	5	4.55%
P	(3) Preparación	0	0.00%
E	(4) Espera	0	0.00%
M	(5) Movimiento	30	27.27%
I	(6) Control	30	27.27%
A	(7) Archivo	0	0.00%
TOTAL		110	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		50	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		45.45%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.06	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 65.35% de actividades correspondientes a 60 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 45.45% restante equivalente a 50 minutos son actividades que generan valor en especial al cliente, se aprecia que hay muchas actividades de movimiento e inspección por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso



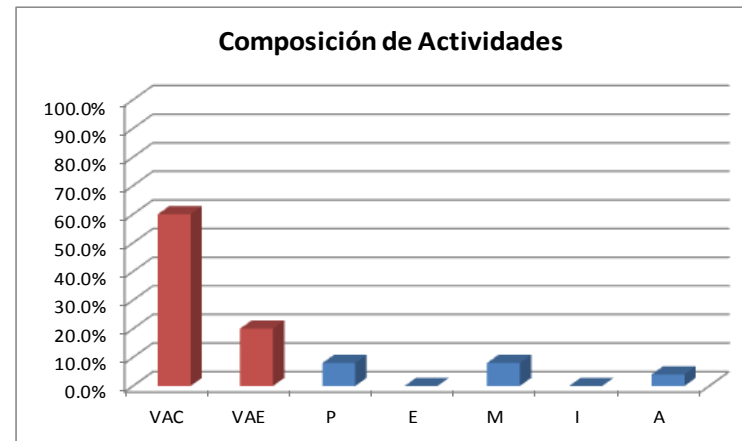
MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A										Ejecutores						
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA										1	1	1				
VA (real)					NVA (sin Valor agregado)											
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Asistente de Gerencia	Avaluador Técnico	Tesoroero	
1			1					Revisar Citas para inspecciones.	d	21	3	10	630		1	
2	1							Realizar inspección del bien inmueble sobre la base matriz	d	21	3	60	3780		1	
3					1			Enviar Informe Técnico de Avalúos y Orden de Pago.	d	21	3	5	315		1	
4		1						Entregar a cliente orden de pago.	d	21	3	10	630	1		
5		1						Receptar Pago.	d	21	3	15	945			1
6					1			Enviar factura y comprobante de pago.	d	21	3	5	315			1
7							1	Archivar comprobante de pago.	d	21	3	5	315	1		
8	1							Entregar a cliente factura e Informe Técnico de Avalúos.	d	21	3	15	945	1		
												125	7875	1890.00	4725.00	1260.00



	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	75	60.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	25	20.0%
P	(3) Preparación	10	8.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	8.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	5	4.0%
TOTAL		125	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		100	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		80.00%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.26	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 80% de actividades correspondientes a 100 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y en especial para el cliente, el 20% restante equivalente a 25 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



**MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A**

**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**



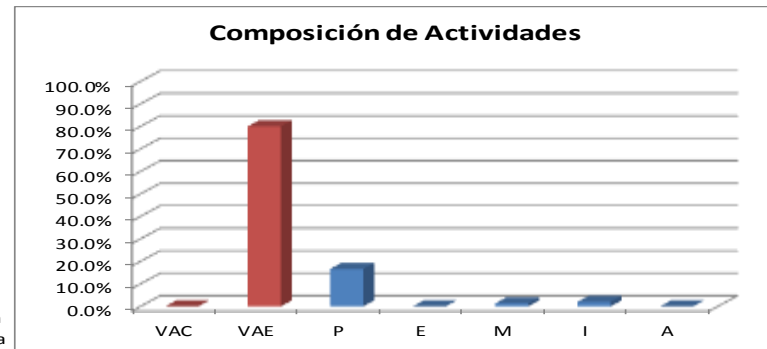
Macroproceso: Gestión Administrativa Código: INMO-APY1-001-001  
 Proceso: Gestión de Talento Humano Elaborado por: Los Autores.  
 Subproceso: Reclutamiento y Selección de T.H. Fecha: 01/06/2014

VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Jefe Administrativo	Gerente General	Especialista de T.H
1		1						T	0.25	1	30	7.5	1		
2					1			T	0.25	1	5	1.25	1		
3						1		T	0.25	1	23	5.75		1	
4		1						T	0.25	1	8	2		1	
5			1					T	0.25	1	10	2.5	1		
6		1						T	0.25	1	120	30			1
7		1						T	0.25	1	60	15			1
8		1						T	0.25	1	180	45			1
9		1						T	0.25	1	15	3.75			1
10			1					T	0.25	1	180	45			1
11		1						T	0.25	1	60	15			1
12					1			T	0.25	1	5	1.25			1
13		1						T	0.25	1	60	15			1
14		1						T	0.25	1	120	30	1		
15		1						T	0.25	1	180	45	1		
16		1						T	0.25	1	60	15	1		
17					1			T	0.25	1	5	1.25	1		
18		1						T	0.25	1	19	4.75		1	
											1140	285	102.5	12.5	170

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	Valor agregado ala empresa	912	80.0%
P	Preparación	190	16.7%
E	Espera	0	0.0%
M	Movimiento	15	1.3%
I	Control	23	2.0%
A	Archivo	0	0.0%
TOTAL		1140	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		912	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		80.00%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		2.38	

**Conclusión:**


Se puede observar que el 80% de actividades correspondientes a 912 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 20% restante equivalente a 228 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición





**MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A**

**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**



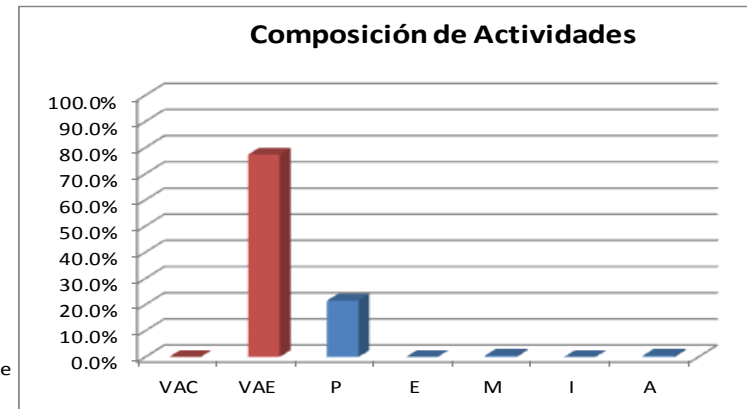
Macroproceso: Gestión Administrativa	Código: INMO-APY1-001-002
Proceso: Gestión de Talento Humano	Elaborado por: Los Autores.
Subproceso: Inducción	Fecha: 01/06/2014

VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES	
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Especialista de T.H.
1		1						T 0.25	1	60	15	1	
2			1					T 0.25	1	15	3.75	1	
3			1					T 0.25	1	120	30		1
4					1			T 0.25	1	5	1.25		1
5			1					T 0.25	1	60	15	1	
6		1						T 0.25	1	600	150	1	
7		1						T 0.25	1	30	7.50	1	
8		1						T 0.25	1	10	2.50	1	
9							1	T 0.25	1	5	1.25	1	
										905	226.25	195	31.25

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	700	77.35%
P	(3) Preparación	195	21.55%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	5	0.55%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	5	0.55%
TOTAL		905	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		700	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.35%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.89	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 77.35% de actividades correspondientes a 700 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 23.65% restante equivalente a 205 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de preparación por lo que se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



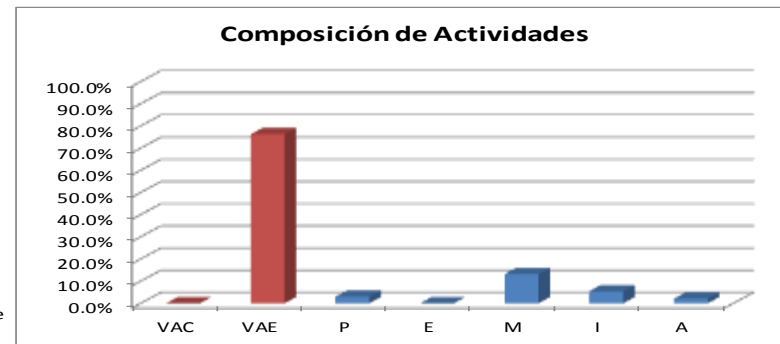
MANUAL DE PROCESOS INMO-SOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Gestión Administrativa										Código: INMO-APY1-001-003						
Proceso: Gestión de Talento Humano										Elaborado por: Los Autores.						
Subproceso: Contratación										Fecha: 01/06/2014						
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	1	1	1	
1		1							T	0.25	1	60	15	1		
2		1							T	0.25	1	60	15	1		
3			1						T	0.25	1	4	1	1		
4							1		T	0.25	1	10	2.50	1		
5			1						T	0.25	1	5	1.25		1	
6					1				T	0.25	1	3	0.75	1		
7		1							T	0.25	1	70	17.50	1		
8		1							T	0.25	1	30	7.50	1		
9							1		T	0.25	1	8	2	1		
10		1							T	0.25	1	45	11.25	1		
11		1							T	0.25	1	20	5	1		
12							1		T	0.25	1	8	2	1		
13			1						T	0.25	1	5	1.25	1		
14		1							T	0.25	1	8	2	1		
15		1							T	0.25	1	30	7.50		1	
16		1							T	0.25	1	10	2.50	1		
17		1							T	0.25	1	30	7.50			1
18					1				T	0.25	1	60	15	1		
19							1		T	0.25	1	10	2.50	1		
												476	119.00	102.75	8.75	7.50



	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	363	76.26%
P	(3) Preparación	14	2.94%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	63	13.24%
I	(6) Control	26	5.46%
A	(7) Archivo	10	2.10%
TOTAL		476	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		363	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.26%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.99	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 76.26% de actividades correspondientes a 363 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 23.74% restante equivalente a 113 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

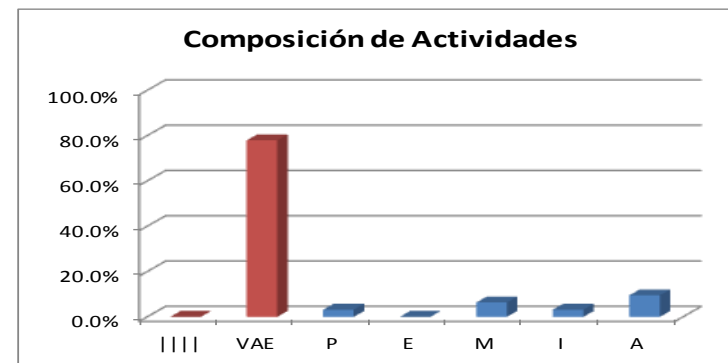


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A											EJECUTORES			
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA											1			
Macroproceso: Gestión Administrativa											Código: INMO-APY1-001-004			
Proceso: Gestión de Talento Humano											Elaborado por: Los Autores.			
Subproceso: Gestión de Nómina											Fecha: 01/06/2014			
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)											
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Especialista de T.H.	
1		1						Generar los documentos para descuentos del IESS	m	1	27	45	1215	1
2		1						Descargar Reporte de Control de Asistencia	m	1	1	20	20	1
3		1						Ingresar la información en el Sistema Adam	m	1	27	20	540	1
4		1						Generar transacciones de ingresos y descuentos	m	1	1	60	60	1
5			1					Revisar las transacciones de ingresos y descuentos	m	1	1	5	5	1
6						1		Verificar documentos de respaldo y reportes	m	1	1	15	15	1
7		1						Cruzar las cuentas del rol de pagos	m	1	1	180	180	1
8		1						Migrar información de las cuentas del Rol de pagos al Sistema	m	1	1	45	45	1
9			1					Imprimir los roles del pago	m	1	1	10	10	1
10					1			Entregar al colaborador el original	m	1	1	30	30	1
11							1	Archivar la copia del rol de pagos	m	1	1	45	45	1
											475	2165	2165	

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	370	77.9%
P	(3) Preparación	15	3.2%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	30	6.3%
I	(6) Control	15	3.2%
A	(7) Archivo	45	9.5%
TOTAL		475	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		370	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.89%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.99	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 77.89% de actividades correspondientes a 370 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 22.11% restante equivalente a 105 minutos son actividades que no generan valor, se aprecia que hay muchas actividades de archivo y movimiento por lo que se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



**MANUAL DE PROCESOS INMO S.A**  
**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**



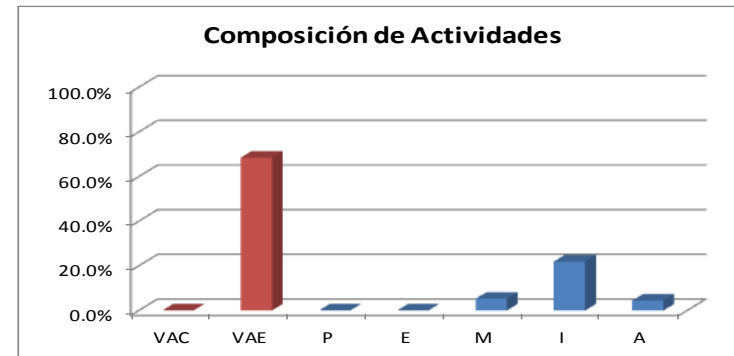
<b>Macroproceso: Gestión Administrativa</b>	<b>Código: INMO-APY1-001-005</b>
<b>Proceso: Gestión de Talento Humano</b>	<b>Elaborado por: Los Autores.</b>
<b>Subproceso: Préstamo Ordinario</b>	<b>Fecha: 01/06/2014</b>


G		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	EJECUTORES									
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	1	1	1		
													Especialista de T.H.	Jefe Administrativo	Jefe Financiero	Gerente General	
1						1		Revisar el cumplimiento de requisitos según Reglamento Interno	m	1	1	20	20	1			
2	1							Elaborar documentos para préstamo	m	1	1	10	10	1			
3					1			Entregar documentos a Jefe Administrativo	m	1	1	3	3	1			
4						1		Firmar para validar los documentos	m	1	1	5	5		1		
5					1			Enviar documentación a Jefe Financiero	m	1	1	3	3		1		
6	1							Evaluar financieramente el préstamo	m	1	1	10	10				1
7	1							Validar financieramente el préstamo	m	1	1	15	15				1
8	1							Elaborar contrato de préstamo y letra de cambio	m	1	1	12	12	1			
9	1							Legalizar el contrato de préstamo	m	1	1	10	10				1
10	1							Registrar el préstamo y los descuentos en el Sistema ADAM	m	1	1	5	5	1			
11	1							Elaborar transacción para acreditar a la cuenta en Venture	m	1	1	10	10				1
12	1							Acreditar préstamo a la cuenta del colaborador	m	1	1	6	6				1
13							1	Archivar documentos en el file del colaborador	m	1	1	5	5	1			
												114	114	55	8	41	10

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	78	68.4%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	6	5.3%
I	(6) Control	25	21.9%
A	(7) Archivo	5	4.4%
TOTAL		114	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		78	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		68.42%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.24	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 31.58% de actividades correspondientes a 36 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 68.42% restante equivalente a 78 minutos son actividades que generan valor para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de inspección por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

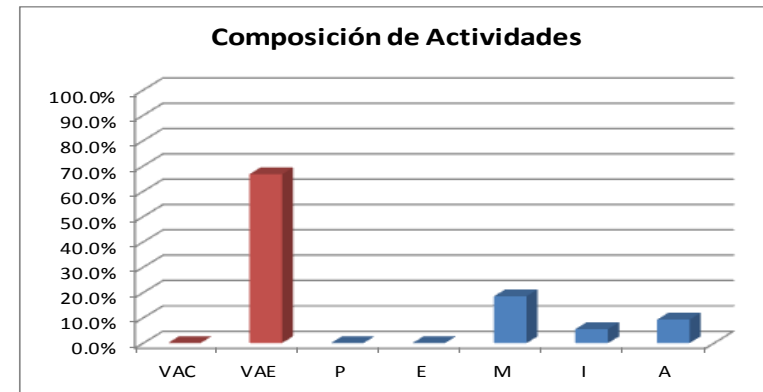


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
																
Macroproceso: Gestión Administrativa										Código: INMO-APY1-001-006						
Proceso: Gestión de Talento Humano										Elaborado por: Los Autores.						
Subproceso: Anticipo										Fecha: 01/06/2014						
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES								
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	1	1	1	
													1	1	1	
1		1						Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno	m	1	2	6	12	1		
2					1			Enviar solicitud a Jefe Administrativo	m	1	2	5	10	1		
3						1		Revisar Solicitud de Anticipo	m	1	2	3	6		1	
4		1						Autorizar solicitud de anticipo	m	1	2	5	10		1	
5		1						Ingresar anticipo en Sistema ADAM	m	1	2	10	20	1		
6					1			Enviar solicitud de anticipo a Contador General	m	1	2	5	10	1		
7		1						Elaborar transacción para acreditación de cuenta	m	1	2	10	20			1
8		1						Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador	m	1	2	5	10	1		
9							1	Archivar el rol correspondiente	m	1	2	5	10	1		
											54	108	72	16	20	

	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	36	66.67%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	18.52%
I	(6) Control	3	5.56%
A	(7) Archivo	5	9.26%
TOTAL		54	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		36	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		66.67%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.11	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 33.33% de actividades correspondientes a 18 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 66.67% restante equivalente a 36 minutos son actividades que generan valor para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de movimiento por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

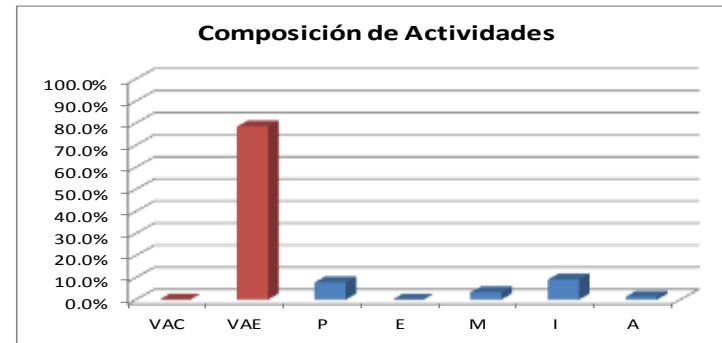


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																	
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																	
Macroproceso: Gestión Administrativa										Código: INMO-APY1-001-007							
Proceso: Gestión de Talento Humano										Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Desvinculación por renuncia voluntaria										Fecha: 01/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				EJECUTORES										
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Administrativo	Especialista de I.H.	Gerente General	Tesoroero	
1		1						Coordinar fecha de salida del colaborador	A	0.08	3	30	7.50	1			
2		1						Recopilar información referente a ingresos y descuentos	A	0.08	3	120	30		1		
3		1						Realizar cálculos de liquidación en el MRL	A	0.08	3	120	30		1		
4		1						Realizar Acta de Finiquito	A	0.08	3	90	22.50		1		
5					1			Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	A	0.08	3	5	1.25		1		
6						1		Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	A	0.08	3	30	7.50	1			
7						1		Sumillar el Acta de finiquito	A	0.08	3	10	2.50	1			
8						1		Revisar Acta de Finiquito	A	0.08	3	30	7.50			1	
9		1						Firmar el Acta de Finiquito	A	0.08	3	10	2.50			1	
10					1			Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	A	0.08	3	5	1.25			1	
11					1			Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	A	0.08	3	5	1.25	1			
12		1						Realizar Orden de Pago por Finiquito	A	0.08	3	20	5		1		
13					1			Entregar la Orden de pago a Tesorero	A	0.08	3	5	1.25		1		
14		1						Elaborar cheque certificado	A	0.08	3	30	7.50				1
15		1						Firmar el cheque certificado	A	0.08	3	10	2.50			1	
16					1			Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	A	0.08	3	5	1.25			1	
17		1						Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	A	0.08	3	20	5		1		
18			1					Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	A	0.08	3	60	15		1		
19		1						Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	A	0.08	3	60	15		1		
20		1						Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	A	0.08	3	30	7.50		1		
21							1	Archivar los documentos en el file del colaborador	A	0.08	3	10	2.50		1		
22		1						Entregar los documentos en el MRL	A	0.08	3	60	15		1		
												765	191.25	18.75	150	15	7.50

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	600	78.43%
P	(3) Preparación	60	7.84%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	25	3.27%
I	(6) Control	70	9.15%
A	(7) Archivo	10	1.31%
TOTAL		765	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		600	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		78.43%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.59	


**Conclusión:**

Se puede observar que el 78.43% de actividades correspondientes a 600 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 21.57% restante equivalente a 165 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



**MANUAL DE PROCESOS INMO-SOLUCION S.A**

**ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA**



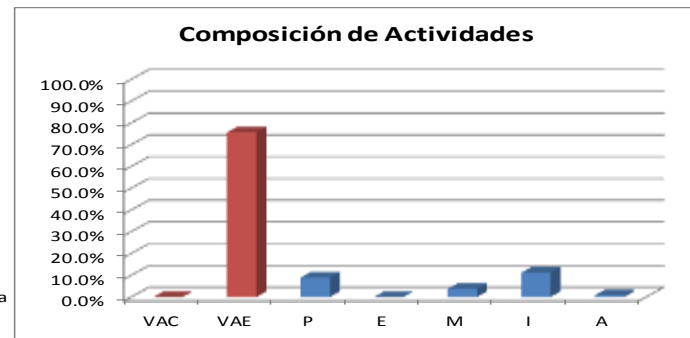
Macroproceso: Gestión Administrativa Código: INMO-APY1-001-008  
 Proceso: Gestión de Talento Humano Elaborado por: Los Autores.  
 Subproceso: Desvinculación por despido intempestivo Fecha: 01/06/2014


VA (real)			NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES						
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo						Jefe Administrativo	Especialista de T.H.	Gerente General	Tesorero			
1		1						Realizar Memo de despido intempestivo	A	0.08	2	30	5						
2		1						Recopilar información referente a ingresos y descuentos	A	0.08	2	120	20						
3		1						Realizar cálculos de liquidación en el MRL	A	0.08	2	60	10						
4		1						Realizar Acta de Finiquito	A	0.08	2	60	10						
5					1			Enviar Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	A	0.08	2	5	0.83333333						
6						1		Revisar la liquidación de haberes del Acta de Finiquito	A	0.08	2	30	5	1					
7							1	Sumillar el Acta de finiquito	A	0.08	2	10	1.66666667	1					
8							1	Revisar Acta de Finiquito	A	0.08	2	30	5						1
9		1						Firmar el Acta de Finiquito	A	0.08	2	10	1.66666667						1
10					1			Enviar el Acta de Finiquito a Jefe Administrativo	A	0.08	2	5	0.83333333						1
11					1			Enviar Acta de Finiquito firmada a Especialista de T.H.	A	0.08	2	5	0.83333333	1					
12		1						Realizar Orden de Pago por Finiquito	A	0.08	2	20	3.33333333				1		
13					1			Entregar la Orden de pago a Tesorero	A	0.08	2	5	0.83333333				1		
14		1						Elaborar cheque certificado	A	0.08	2	30	5						1
15							1	Revisar Cheque	A	0.08	2	5	0.83333333						1
16		1						Firmar el cheque certificado	A	0.08	2	10	1.66666667						1
17					1			Enviar cheque a Especialista de Talento Humano	A	0.08	2	5	0.83333333						1
18		1						Subir el acta de finiquito y obtener turno en el portal web MRL	A	0.08	2	20	3.33333333					1	
19			1					Reunir todos los documentos legales para legalización en el MRL	A	0.08	2	60	10					1	
21		1						Avisar salida de historia laboral en el portal web del IESS	A	0.08	2	60	10					1	
21		1						Actualizar el Sistema Venture y Sistema Adams	A	0.08	2	30	5					1	
22								Archivar los documentos en el file del colaborador	A	0.08	2	5	0.83333333					1	
23		1						Entregar los documentos en el MRL	A	0.08	2	60	10					1	
												675	112.5	7.5	89.17	10.83	5		

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	510	75.56%
P	(3) Preparación	60	8.89%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	25	3.70%
I	(6) Control	75	11.11%
A	(7) Archivo	5	0.74%
TOTAL		675	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		510	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.56%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.41	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 75.56% de actividades correspondientes a 510 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 24.44% restante equivalente a 165 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

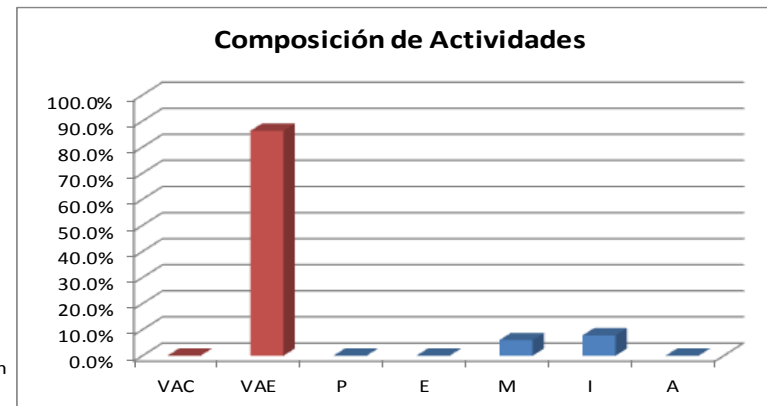


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
															
Macroproceso: Gestión Administrativa						Código: INMO-APY1-001-009									
Proceso: Gestión de Talento Humano						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Evaluación de Desempeño						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Administrativo	Especialista de T.H.	
1		1						Elaborar las pruebas de evaluación	T	0.25	1	120	30	1	
2		1						Comunicar a los colaboradores la fecha de realización de la	T	0.25	1	12	3		1
3					1			Enviar vía mail las evaluaciones a los colaboradores	T	0.25	1	15	3.75		1
4		1						Recolectar las evaluaciones de los colaboradores	T	0.25	1	60	15		1
5					1			Enviar las evaluaciones a Jefe Administrativo	T	0.25	1	8	2		1
6						1		Revisar la evaluación con el evaluado y el evaluador	T	0.25	23	30	172.50	1	
7		1						Solicitar la firma de conformidad e inconformidad del proceso	T	0.25	1	10	2.50		1
8		1						Elaborar informe de Evaluaciones de desempeño	T	0.25	1	60	15	1	
9		1						Conversar con la Jefatura de Área del colaborador sobre la	T	0.25	1	60	15	1	
10		1						Enviar un informe de las Evaluaciones de desempeño a Gerencia	T	0.25	1	10	2.5	1	
											385	261.25	235	26.25	


	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	Valor agregado ala empresa	332	86.23%
P	Preparación	0	0.0%
E	Espera	0	0.0%
M	Movimiento	23	5.97%
I	Control	30	7.79%
A	Archivo	0	0.0%
TOTAL		385	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		332	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		86.23%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.80	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 86.23% de actividades correspondientes a 332 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 13.77% restante equivalente a 53 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



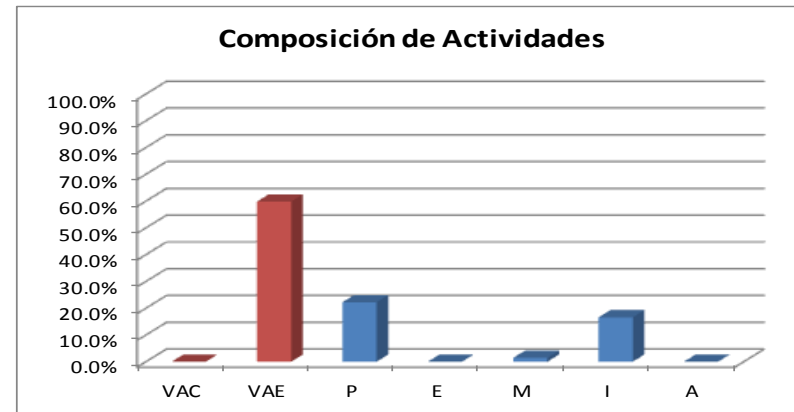


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Administrativa						Código: INMO-APY1-002-001									
Proceso: Gestión Logística						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Calificación y Evaluación de proveedores						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Especialista de Logística	Jefe Administrativo	
1		1						Definir parámetros para la calificación de proveedores con el área	m	1	1	240	240	1	
2			1					Llamar a convocatoria de calificación de proveedores	m	1	1	150	150	1	
3			1					Consolidar los files de los proveedores	m	1	6	4	24	1	
4						1		Revisar el cumplimiento de requisitos de calificación	m	1	6	115	690	1	
5		1						Elaborar un Listado de Precalificación de Proveedores	m	1	1	120	120	1	
6					1			Enviar Listado de Precalificación de Proveedores a Jefe	m	1	1	10	10	1	
7		1						Analizar el Listado de Precalificación de Proveedores	m	1	1	10	10		1
8		1						Registrar al proveedor dentro del sistema Venture	m	1	1	45	45		1
												694	1289	1234	55

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	415	59.80%
P	(3) Preparación	154	22.19%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	1.44%
I	(6) Control	115	16.57%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		694	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		415	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		59.80%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.45	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 40.20% de actividades correspondientes a 279 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 59.80% restante equivalente a 415 minutos son actividades que generan valor para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de preparación y control por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

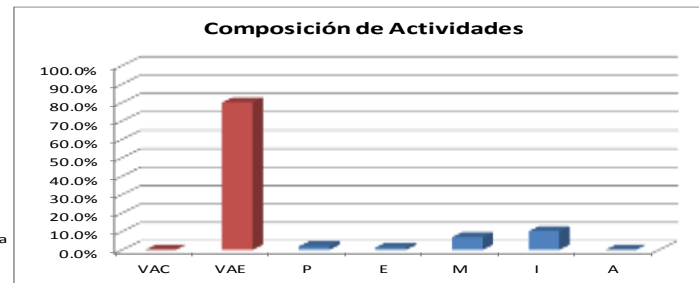


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A											ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA										
Macroproceso: Gestión Administrativa										Código: INMO-APY1-002-002											
Proceso: Gestión Logística										Elaborado por: Los Autores.											
Subproceso: Adquisiciones										Fecha: 01/06/2014											
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES										
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Administrativo	Especialista de Logística	Jefe Técnico	Gerente General	Jefe Financiero	Contador General	Especialista de Bodega		
1						1		Revisar Nota de Pedido	m	1	8	20	160	1							
2				1				Solicitar al área correspondiente, los documentos de respaldo de la nota de pedido	m	1	8	5	40	1							
3							1	Verificar los proveedores en la base de datos	m	1	8	45	360		1						
4			1					Solicitar vía mail las cotizaciones a los proveedores	m	1	8	30	240		1						
5		1						Realizar la compra de acuerdo a la cotización escogida	m	1	2	240	480		1						
6		1						Realizar Nota de ingreso	m	1	2	60	120		1						
7					1			Entregar factura al Área Financiera	m	1	2	10	20		1						
8		1						Realizar cuadro comparativo de las cotizaciones	m	1	5	90	450		1						
9							1	Revisar cuadro comparativo de cotizaciones	m	1	5	30	150	1							
10		1						Seleccionar de la base de datos al proveedor para realizar la	m	1	5	20	100	1							
11		1						Realizar el Contrato Proveedor	m	1	5	120	600		1						
12						1		Enviar contrato al Jefe Administrativo para su legalización	m	1	5	20	100		1						
13		1						Legalizar el Contrato Proveedor	m	1	5	10	50	1							
14					1			Enviar factura al Área Financiera y pedido a Especialista de Bodega	m	1	5	10	50		1						
15		1						Preparar Lista de Proveedores	m	1	1	120	120		1						
16		1						Elaborar términos de referencia	m	1	1	180	180		1						
17							1	Enviar Lista de Proveedores y términos de referencia a Jefe Administrativo	m	1	1	5	5		1						
18				1				Convocar vía mail al Comité Interno de Adquisiciones	m	1	1	10	10	1							
19							1	Revisar Términos de Referencia	m	1	1	120	120	0.25	0.25	0.25	0.25				
20		1						Aprobar los Términos de Referencia	m	1	1	120	120	0.25	0.25	0.25	0.25				
21					1			Enviar Términos de Referencia a los proveedores seleccionados	m	1	1	10	10		1						
22				1				Convocar al Comité Interno de Adquisiciones para apertura de	m	1	1	12	12		1						
23			1					Designar Comisión Técnica Económica	m	1	1	10	10			0.25	0.25	0.25	0.25		
24		1						Elaborar informe Técnico Económico	m	1	1	60	60			0.25	0.25	0.25	0.25		
25		1						Efectuar la adjudicación del contrato	m	1	1	180	180			0.25	0.25	0.25	0.25		
26		1						Elaborar Orden de Compra y Contrato	m	1	1	240	240		1						
27						1		Enviar a Área Financiera garantías y documentos habilitantes	m	1	1	30	30		1						
28							1	Enviar factura a Área Financiera	m	1	1	10	10		1						
29		1						Elaborar Acta de Entrega Recepción	m	1	1	120	120		1						
30						1		Entregar Pedido a Especialista de Bodega	m	1	1	60	60		1						
31		1						Ingresar a Venture el pedido	m	1	1	180	180							1	
												2177	4387	570	3267	122.50	122.50	62.50	62.50	180	

COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado ala empresa	1740	79.93%
P (3) Preparación	40	1.84%
E (4) Espera	27	1.24%
M (5) Movimiento	150	6.89%
I (6) Control	220	10.11%
A (7) Archivo	0	0.0%
TOTAL	2177	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	1740	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)	79.93%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	4.54	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 79.93% de actividades correspondientes a 1740 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 20.07% restante equivalente a 437 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

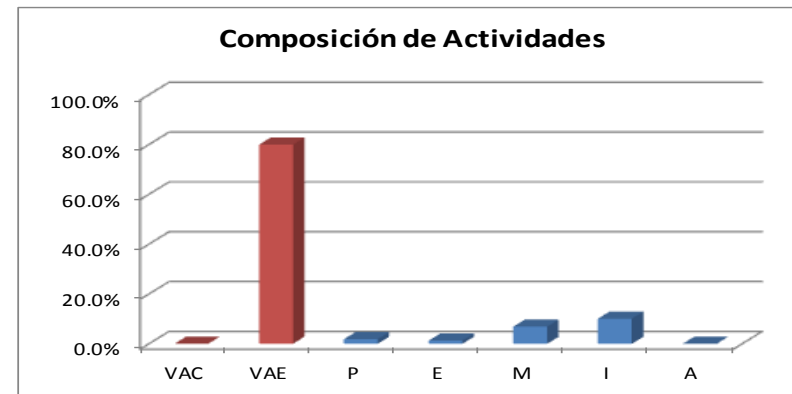


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Administrativa						Código: INMO-APY1-002-003									
Proceso: Gestión Logística						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Gestión de Inventarios						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Especialista de Bodega	Jefe Administrativo	
1						1		Revisar informe de Inventario de Venture y documentación	m	1	1	120	120	1	1
2		1						Realizar la verificación física de inventarios	m	1	4	480	1920	1	
3		1						Realizar Reporte de inventario actualizado por proyecto	m	1	4	120	480	1	
4		1						Elaborar Actas de Constatación	m	1	4	120	480	1	
5					1			Enviar Actas de Constatación a Jefe Administrativo	m	1	1	20	20	1	
6						1		Revisar Actas de Constatación	m	1	1	60	60		1
7		1						Solicitar la justificación de ítems inconformes a Especialista de	m	1	1	5	5		1
8		1						Sumillar Actas de Constatación	m	1	1	30	30		1
9		1						Ejecutar la baja de inventarios	a	0.08	1	120	10		1
10		1						Realizar actualización en el módulo de inventarios del Venture	a	0.08	1	60	5	1	
											1135	3130	3025	105	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	935	82.4%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	20	1.8%
I	(6) Control	180	15.9%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		1135	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		935	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		82.38%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		2.36	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 82.38% de actividades correspondientes a 935 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y en especial para el cliente ,el 17.62% restante equivalente a 200 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

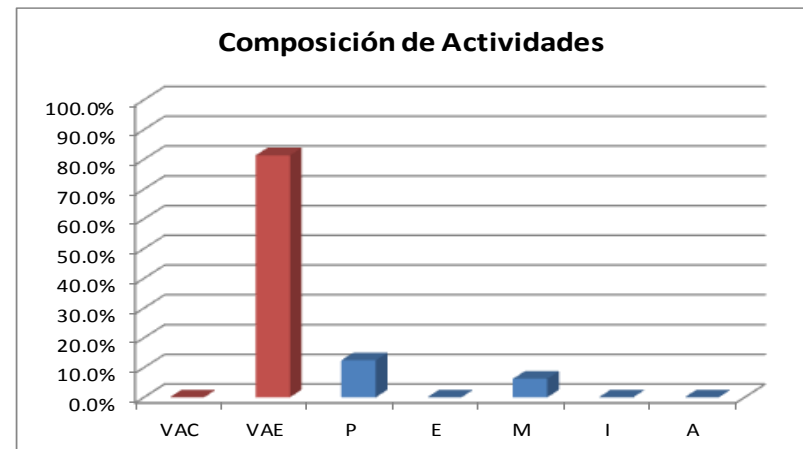


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Administrativa						Código: INMO-APY1-002-004									
Proceso: Gestión Logística						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Administración de Seguros						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Especialista de Bodega	Jefe Administrativo	
1		1						Notificar del Siniestro al Broker	A	0.08	2	10	1.66666667	1	
2			1					Recopilar la información para la cobertura	A	0.08	2	30	5	1	
3		1						Realizar seguimiento de la indemnización	A	0.08	2	120	20	1	
4		1						Recibir la liquidación o respuesta de negación del siniestro	A	0.08	2	6	1		1
5		1						Autorizar a Especialista de Logística dar de baja los inventarios o	A	0.08	2	10	1.66666667		1
6		1						Efectuar la baja de inventarios o activos	A	0.08	2	20	3.33333333	1	
7					1			Enviar reporte actualizado a seguros	A	0.08	2	15	2.5	1	
8		1						Mantener registros actualizados	A	0.08	2	30	5	1	
												241	40.1666667	37.5	2.667

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	196	81.33%
P	(3) Preparación	30	12.45%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	6.22%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		241	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		196	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		81.33%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.50	

**Conclusión:**

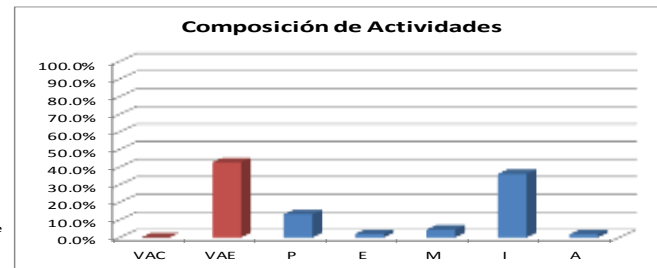
Se puede observar que el 81.33% de actividades correspondientes a 196 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 18.67% restante equivalente a 45 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																				
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																				
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APY2-001-001										
Proceso: Gestión Contable										Elaborado por: Los Autores.										
Subproceso: Gestión Contable de Proveedores										Fecha: 01/06/2014										
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES													
Nº	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Asistente de Gerencia	Gerente General	Jefe Financiero	Contador General	Asistente Contable	Especialista de Logística	Tesorero	
1			1					Llenar Hoja de Trámite conforme a los documentos recibidos	m	1	170	170	1							
2						1		Sumillar Hoja de Trámite	m	1	170	170		1						
3						1		Sumillar el requerimiento	m	1	170	85			1					
4						1		Revisar la documentación de sustento	m	1	170	8	1360				1			
5			1					Contactar al proveedor indicando los inconvenientes	m	1	4	15	60				1			
6		1						Verificar el registro del proveedor en Venture	m	1	170	9	1530					1		
7				1				Solicitar a logística registro de proveedor	m	1	4	6	24					1		
8			1					Revisar si se encuentra creado el proveedor en Venture	m	1	4	4	16						1	
9						1		Revisar el file de calificación de proveedores	m	1	4	6	24						1	
10		1						Crear el proveedor en Venture	m	1	4	7	28						1	
11			1					Informar a Asistente Contable como está registrado el proveedor	m	1	4	5	20						1	
12		1						Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture	m	1	170	8	1360						1	
13		1						Generar los Comprobantes de Retención	m	1	170	5	850						1	
14		1						Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	m	1	170	3	510						1	
15		1						Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture	m	1	170	3	510						1	
16		1						Escoger el banco con el que se pagará	m	1	170	2	340						1	
17		1						Seleccionar la forma de pago	m	1	170	1	170						1	
18		1						Imprimir el Comprobante de Egreso desde Venture	m	1	4	4	16							1
19					1			Enviar el file de pago para su revisión	m	1	4	3	12							1
20						1		Revisar file de pago	m	1	4	5	24					1		
21			1					Devolver File de Pago con observaciones	m	1	1	9	9					1		
22						1		Sumillar el File de pago	m	1	4	60	240				1			
23						1		Sumillar File de pago	m	1	4	8	32			1				
24						1		Revisar File de Pago	m	1	4	5	20		1					
25					1			Enviar el file de pago con observaciones al área Financiera	m	1	1	3	3		1					
26		1						Disponer las correcciones a realizarse	m	1	1	60	60				1			
27						1		Autorizar (sumillar) la realización de los pagos	m	1	4	10	40		1					
28						1		Revisar el tipo de pago	m	1	170	0.50	85							1
29		1						Realizar transferencia desde portal del banco	m	1	85	12	1020							1
30		1						Imprimir nota de débito	m	1	85	3	255							1
31		1						Generar cheque	m	1	85	3	255							1
32		1						Imprimir cheque	m	1	85	3	255							1
33					1			Enviar cheques a Gerencia General	m	1	4	5	20							1
34		1						Firmar los cheques	m	1	85	1	85		1					
35					1			Enviar cheques firmados a Tesorero	m	1	4	2	8		1					
36			1					Adjuntar los documentos al file de pagos	m	1	4	4	16							1
37							1	Archivar los documentos	m	1	4	5	20							1
												291	9702	170	326	117	1720	5327	88	1954

COMPOSICION DE ACTIVIDADES		TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	124	42.6%
P	(3) Preparación	38	13.1%
E	(4) Espera	6	2.1%
M	(5) Movimiento	13	4.5%
I	(6) Control	105	36.3%
A	(7) Archivo	5	1.7%
TOTAL		291	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		124	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		42.61%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.61	

**Conclusión:**  
 Se puede observar que el 57.39% de actividades correspondientes a 167 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 42.61% restante equivalente a 124 minutos son actividades que generan valor a la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de control por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

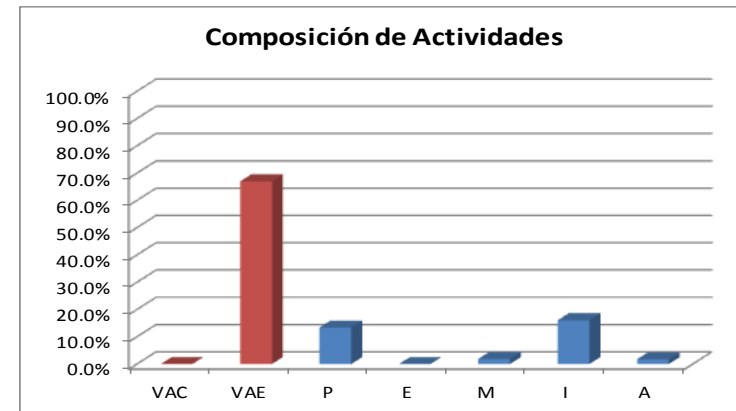



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A											EJECUTORES					
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA											1	1	1	1		
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-001-002										
Proceso: Gestión Contable						Elaborado por: Los Autores.										
Subproceso: Verificación e Importación del Diario de Nómina						Fecha: 01/06/2014										
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Contador General	Especialista de T.H.	Asistente Contable	Tesorero
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo								
1		1						m	1	1	150	150	1			
2			1					m	1	1	40	40	1			
3			1					m	1	1	60	60		1		
4		1						m	1	1	20	20	1			
5		1						m	1	1	150	150			1	
6						1		m	1	1	120	120	1			
7					1			m	1	1	14	14	1			
8		1						m	1	1	180	180				1
9							1	m	1	1	13	13	1			
											747	747	357	60	150	180

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	500	66.93%
P	(3) Preparación	100	13.39%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	14	1.87%
I	(6) Control	120	16.06%
A	(7) Archivo	13	1.74%
TOTAL		747	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		500	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		66.93%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.56	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 33.07% de actividades correspondientes a 247 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 66.93% restante equivalente a 500 minutos son actividades que generan valor a la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de control y preparación por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

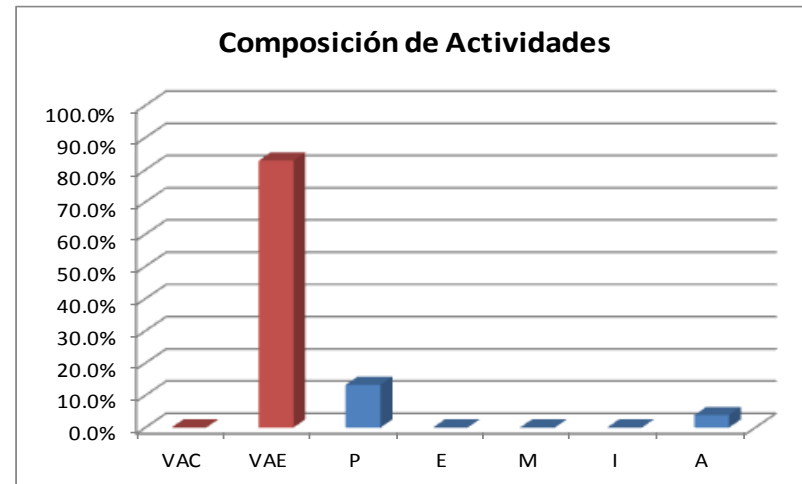



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-001-003								
Proceso: Gestión Contable						Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Activos Fijos						Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES		
												1		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Asistente Contable	
1		1						Revisar los valores por depreciación mensual acumulada	m	1	1	40	40	1
2			1					Revisar los saldos mensuales	m	1	1	45	45	1
3		1						Realizar conciliación con los valores del diario contable	m	1	1	120	120	1
4		1						Conciliar los valores del Estado Financiero con el resumen de	m	1	1	120	120	1
5							1	Archivar los registros contables	m	1	1	13	13	1
											338	338	338	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	280	82.84%
P	(3) Preparación	45	13.31%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	13	3.85%
TOTAL		338	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		280	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		82.84%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.70	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 82.84% de actividades correspondientes a 280 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 17.16% restante equivalente a 58 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

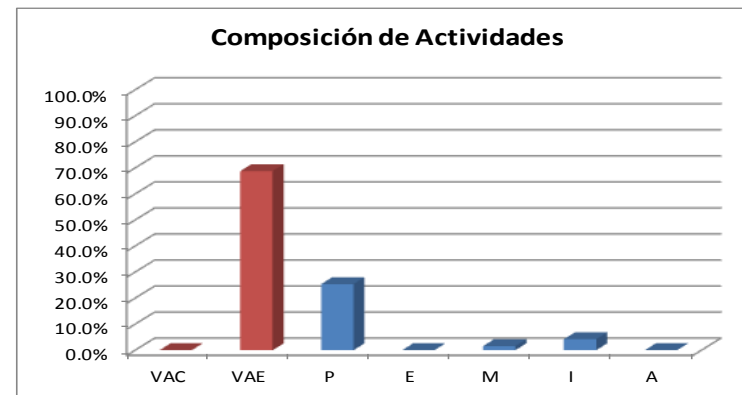


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																	
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																	
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-001-004											
Proceso: Gestión Contable						Elaborado por: Los Autores.											
Subproceso: Generación de Estados Financieros						Fecha: 01/06/2014											
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)		Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparacion	Espera	Movimiento	Control		Archivo							Jefe Financiero	Contador General	Tesorero
1			1					a	0.0833	1		90	7.50	1			
2		1						m	1	1		240	240		1		
3			1					m	1	1		90	90		1		
4		1						m	1	1		60	60			1	
5		1						m	1	1		80	80				1
6		1						m	1	1		240	240		1		
7					1			m	1	1		15	15		1		
8						1		m	1	1		40	40	1			
9			1					a	0.0833	4		60	16		1		
10		1						m	1	1		30	30	1			
												945	818.50	77.50	601	60	80


	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	650	68.78%
P	(3) Preparación	240	25.40%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	1.59%
I	(6) Control	40	4.23%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		945	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		650	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		68.78%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.97	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 31.22% de actividades correspondientes a 295 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 68.78% restante equivalente a 650 minutos son actividades que generan valor para la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de preparación por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso



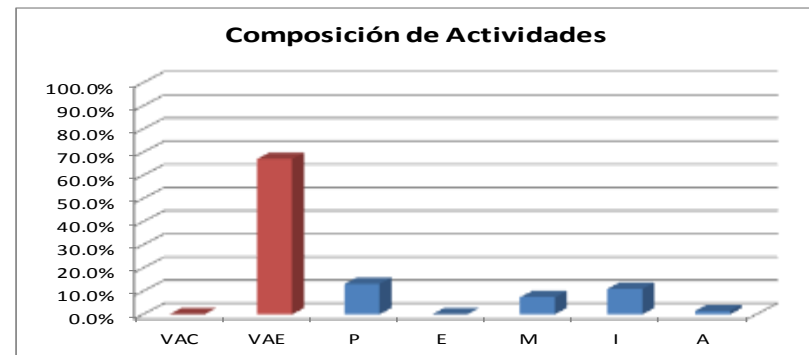


MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Gestión Financiera								Código: INMO-APY2-002-001								
Proceso: Gestión Tributaria								Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Conciliación y Declaración Tributaria Mensual								Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)											EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)		Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Contador General	Asistente Contable
1			1					Establecer fechas y formatos para las declaraciones	A	0.0833	1		90	7.50	1	1
2					1			Enviar el reporte para cumplimiento tributario	m	1	1		30	30	1	
3		1						Ingresar los datos establecidos en los formatos para el cruce de la información	m	1	300		3	900		1
4					1			Enviar el resumen de los cruces de información	m	1	1		20	20		1
5						1		Revisar los cruces de la información	m	1	1		15	15	1	
6		1						Autorizar el ingreso de la información en el portal del SRI	m	1	1		25	25	1	
7		1						Ingresar la información depurada en los formularios y fechas establecidas	m	1	1		240	240		1
8		1						subir las declaraciones al portal web del SRI	m	1	1		10	10		1
9		1						Presentar las declaraciones y Anexo Transaccional	m	1	1		180	180		1
10						1		Revisar las declaraciones y anexos transaccionales	m	1	1		60	60	1	
11							1	Archivar y custodiar la documentación generada	m	1	1		10	10		1
													683.00	1497.50	137.50	1360

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	458	67.06%
P	(3) Preparación	90	13.18%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	50	7.32%
I	(6) Control	75	10.98%
A	(7) Archivo	10	1.46%
TOTAL		683	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		458	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		67.06%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.42	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 32.94% de actividades correspondientes a 225 minutos no son agregadoras de valor para el cliente o para la empresa, por lo que este proceso entra en la categoría de procesos críticos, con el índice del valor menor al 75%, el 67.06% restante equivalente a 458 minutos son actividades que generan valor a la empresa, se aprecia que hay muchas actividades de preparación y control por lo que se recomienda analizar cada una de estas actividades para poder establecer una mejora del proceso

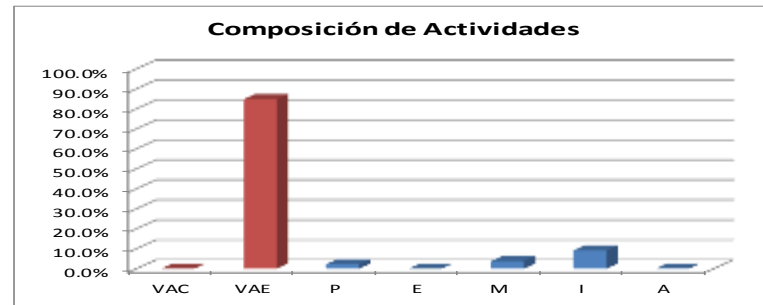


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APY2-002-002					
Proceso: Gestión Tributaria										Elaborado por: Los Autores.					
Subproceso: Conciliación y Declaración Tributaria Anual										Fecha: 01/06/2014					
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Asistente Contable	Contador General	Jefe Financiero
1		1						A 0.08	1	3840	320	1			
2						1		A 0.08	1	120	10.00	1			
3						1		A 0.08	1	180	15.00	1			
4			1					A 0.08	1	60	5.00	1			
5			1					A 0.08	1	45	3.75	1			
6		1						A 0.08	1	45	3.75	1			
7		1						A 0.08	1	45	3.75	1			
8		1						A 0.08	1	30	2.50	1			
9		1						A 0.08	1	30	2.50	1			
10		1						A 0.08	1	25	2.08	1			
11						1		A 0.08	1	120	10.00		1		
12		1						A 0.08	1	20	1.67		1		
13			1					A 0.08	1	1	0.08			1	
14					1			A 0.08	1	180	15.00		1		
15						1		A 0.08	1	15	1.25		1		
16		1						A 0.08	1	15	1.25		1		
17							1	A 0.08	1	5	0.42	1			
										4776.00	398.00	368.8	29.17	0.083	

COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado a la empresa	4050	84.8%
P (3) Preparación	106	2.2%
E (4) Espera	0	0.0%
M (5) Movimiento	180	3.8%
I (6) Control	435	9.1%
A (7) Archivo	5	0.1%
TOTAL	4776	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	4050	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)	84.80%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	9.95	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 84.80% de actividades correspondientes a 4050 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 15.20% restante equivalente a 726 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

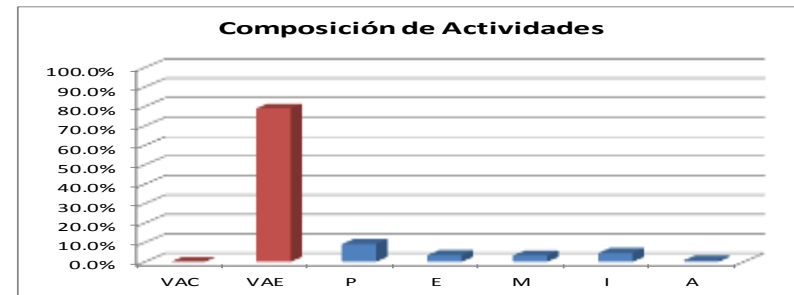


MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A										EJECUTORES			
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA										1	1		
Macroproceso: Gestión Financiera					Código: INMO-APY2-002-003					Contador General		Jefe Financiero	
Proceso: Gestión Tributaria					Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Devolución de impuestos					Fecha: 01/06/2014								
N°	VA (real)		NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES	
	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Contador General
1		1										1	
2		1										1	
3		1										1	
4		1										1	
5					1							1	
6			1										1
7		1											1
8				1									1
9		1										1	
10		1										1	
						1						1	
				1								1	
						1						1	
		1										1	
					1							1	
		1										1	
												1	
						1						1	
										10	0.83	1	
										1314.00	109.50	94.33	15.17

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	1037	78.92%
P	(3) Preparación	120	9.13%
E	(4) Espera	45	3.42%
M	(5) Movimiento	42	3.20%
I	(6) Control	60	4.57%
A	(7) Archivo	10	0.76%
TOTAL		1314	100.0%
	TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	1037	
	ÍNDICE DE VALOR (IVA)	78.92%	
	TIEMPO TOTAL EN DÍAS	2.74	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 78.92% de actividades correspondientes a 1037 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 21.08% restante equivalente a 277 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

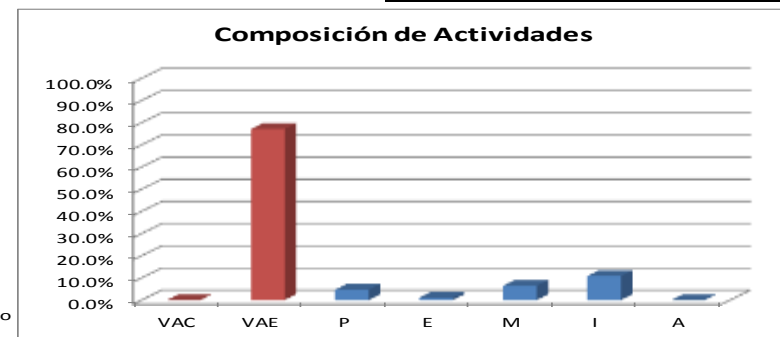



MANUAL DE PROCESOS INMO S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APY2-003-001					
Proceso: Gestión Tributaria										Elaborado por: Los Autores.					
Subproceso: Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros Proyectados										Fecha: 01/06/2014					
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)										EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Gerente General	
1		1						Realizar informe con lineamientos para la elaboración del presupuesto	A	0.08	1	120	10	1	
2			1					Considerar las políticas internas de la empresa	A	0.08	1	30.00	2.50	1	
3				1				Solicitar el presupuesto anual de cada área	A	0.08	4	10.00	3.33	1	
4						1		Verificar si los presupuestos de cada área es correcto	A	0.08	1	15.00	1.25	1	
5		1						Elaborar Matriz de Presupuesto	A	0.08	1	240.00	20.00	1	
6		1						Realizar proyecciones	A	0.08	1	60.00	5.00	1	
7		1						Realizar el Presupuesto Maestro de la Empresa	A	0.08	1	120.00	10.00	1	
8					1			Enviar presupuesto a Gerencia General	A	0.08	1	3.00	0.25	1	
9						1		Revisar el Presupuesto Maestro	A	0.08	1	90.00	7.50		1
10			1					Indicar correcciones y ajustes	A	0.08	1	15.00	1.25		1
11		1						Efectuar las correcciones o ajustes indicados	A	0.08	1	90.00	7.50	1	
12					1			Entregar Presupuesto Maestro para su revisión y análisis a Directorio	A	0.08	1	60.00	5.00		1
13		1						Realizar la evaluación presupuestaria mensual	m	1	1	120.00	120.00	1	
											973.00	193.58	179.833	13.75	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	750	77.1%
P	(3) Preparación	45	4.6%
E	(4) Espera	10	1.0%
M	(5) Movimiento	63	6.5%
I	(6) Control	105	10.8%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		973	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		750	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.08%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		2.03	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 77.08% de actividades correspondientes a 750 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 22.92% restante equivalente a 223 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

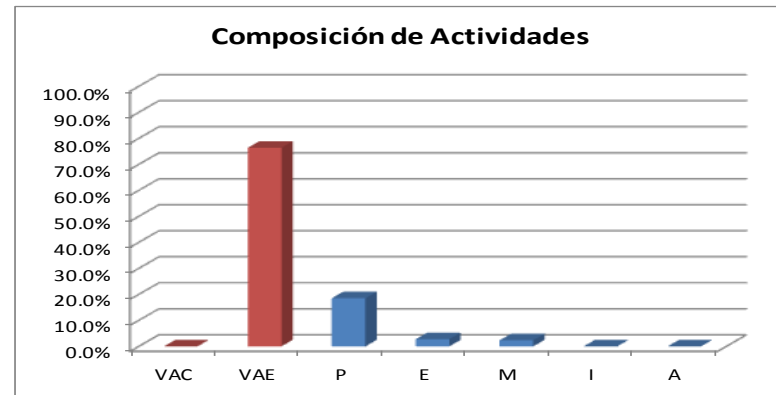


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera							Código: INMO-APY2-003-002								
Proceso: Gestión Tributaria							Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proyectado							Fecha: 01/06/2014								
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Contador General	
1			1					Solicitar a Contador General información y estados financieros	A	0.08	1	20	1.66666667	1	
2				1				Enviar información y estados financieros solicitados	A	0.08	1	12.00	1.00	1	
3		1						Analizar información y estados financieros	A	0.08	1	120.00	10.00		1
4		1						Indicar las observaciones sobre la información recibida	A	0.08	1	15.00	1.25	1	
5		1						Conciliar flujo mensual con real	A	0.08	1	180.00	15.00	1	
6			1					Analizar flujo de caja	A	0.08	1	60.00	5.00	1	
7		1						Presentar recomendaciones	A	0.08	1	15.00	1.25	1	
8					1			Enviar los flujos y recomendaciones a Gerencia General	A	0.08	1	10.00	0.83	1	
											432.00	36.00	26	10	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	330	76.4%
P	(3) Preparación	80	18.5%
E	(4) Espera	12	2.8%
M	(5) Movimiento	10	2.3%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		432	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		330	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.39%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.90	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 76.39% de actividades correspondientes a 330 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 23.61% restante equivalente a 102 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

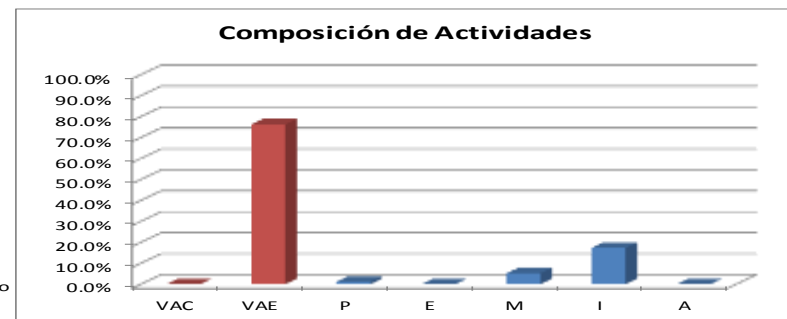



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APY2-003-003				
Proceso: Gestión Tributaria										Elaborado por: Los Autores.				
Subproceso: Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestralmente)										Fecha: 01/06/2014				
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	1	1
1		1						A	0.0833	1	30.00	2.50	1	
2						1		T	0.25	1	60.00	15	1	
3						1		T	0.25	1	15.00	3.75	1	
4						1		T	0.25	1	15.00	3.75	1	
5						1		T	0.25	1	15.00	3.75	1	
6			1					T	0.25	1	10.00	2.50	1	
7		1						T	0.25	1	120.00	30	1	
8		1						T	0.25	1	90.00	22.50	1	
9		1						T	0.25	1	180.00	45	1	
10						1		T	0.25	1	45.00	11.25	1	
11					1			T	0.25	1	5.00	1.25	1	
12		1						T	0.25	1	60.00	15		1
13					1			T	0.25	1	30.00	7.50		1
14		1						T	0.25	1	180.00	45	1	
15					1			T	0.25	1	10.00	2.50	1	
											865.00	211.25	188.75	22.50

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	660	76.30%
P	(3) Preparación	10	1.16%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	45	5.20%
I	(6) Control	150	17.34%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		865	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		660	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.30%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.80	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 76.30% de actividades correspondientes a 660 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 23.70% restante equivalente a 205 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

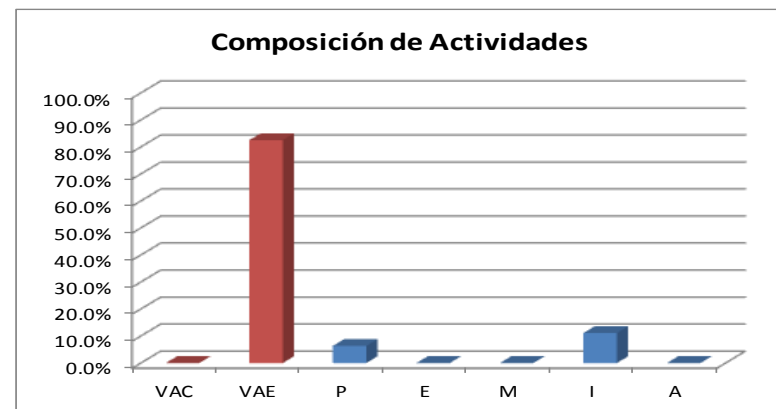


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-003-004									
Proceso: Gestión Tributaria						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Aprobación del Gasto Presupuestario						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Gerente General	
1						1		Revisar Plan de Compras	m	1	1	30	30	1	
2		1						Verificar si se dispone de fondos y partidas para el centro de costo	m	1	1	20	20	1	
3			1					Desaprobar la orden de compra	m	1	1	5	5	1	
4			1					Comunicar al Gerente General que no se cuenta con los fondos	m	1	1	15	15	1	
5		1						Disponer de la solución en cuanto a la partida	m	1	1	180	180		1
6		1						Realizar informe de factibilidad de partida presupuestaria	m	1	1	60	60	1	
7						1		Enviar a Gerente General informe de factibilidad	m	1	1	5	5	1	
												315.00	315.00	105	180

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	260	82.54%
P	(3) Preparación	20	6.35%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	35	11.11%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		315	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		260	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		82.54%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.66	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 82.54% de actividades correspondientes a 260 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 17.46% restante equivalente a 55 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



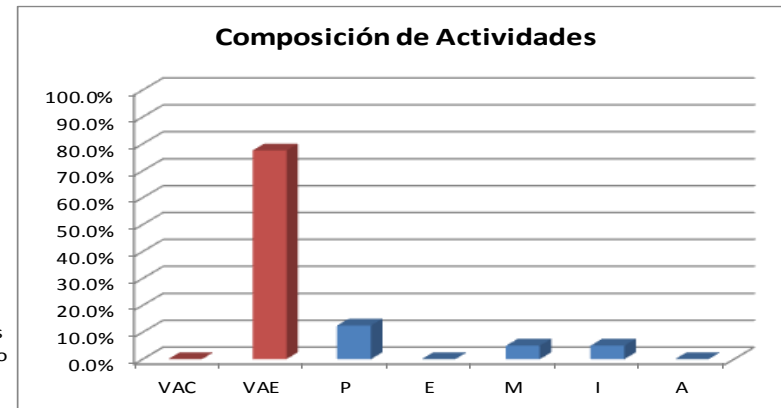
MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Gestión Financiera							Código: INMO-APY2-003-005							
Proceso: Gestión Tributaria							Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Evaluación Presupuestaria							Fecha: 01/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	
1						1		Revisar la información de los estados financieros	m	1	1	10	10	1
2		1						Realizar el informe de Ingresos y Gastos por Proyectos	m	1	1	60	60	1
3			1					Ingresar información a formato de evaluación de presupuesto	m	1	1	25	25	1
4		1						Obtener porcentaje de cumplimiento entre presupuesto maestro Vs. Evaluación mensual	m	1	1	45	45	1
5		1						Realizar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	m	1	1	35	35	1
6		1						Establecer observaciones sobre el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos	m	1	1	15	15	1
7					1			Entregar el Informe de Evaluación Mensual de Proyectos a los responsables de cada área	m	1	1	10	10	1
											200.00	200.00	200	




	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	155	77.50%
P	(3) Preparación	25	12.50%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	5.0%
I	(6) Control	10	5.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		200	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		155	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.50%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.42	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 77.50% de actividades correspondientes a 155 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 22.50% restante equivalente a 45 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



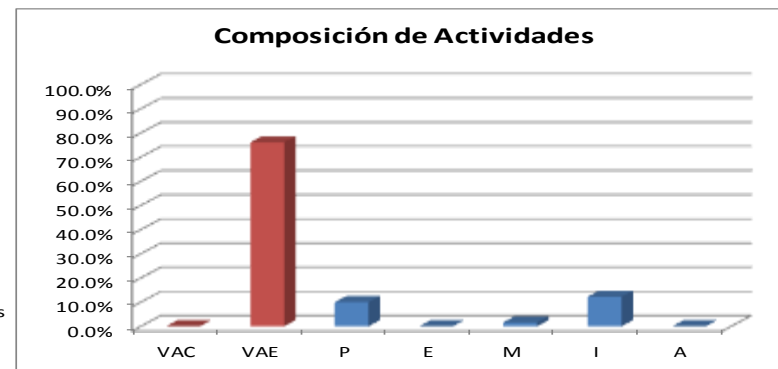



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-003-006									
Proceso: Gestión Tributaria						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Evaluación Financiera de Proyectos						Fecha: 01/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES				
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Gerente General	
1						1		Revisar información contenida en el proyecto	T	0.25	1	90	22.50	1	
2					1			Devolver proyecto a Responsables de Proyecto con observaciones	T	0.25	1	15	3.75	1	
3		1						Realizar análisis financiero del proyecto	T	0.25	1	180	45	1	
4		1						Obtener información económica/financiera de variables relevantes	T	0.25	1	60	15	1	
5		1						Realizar informe con análisis de riesgo	T	0.25	1	123	30.75	1	
6		1						Determinar los rangos de resultados del Proyecto	T	0.25	1	127	31.75	1	
7		1						Emitir recomendaciones sobre el Proyecto	T	0.25	1	45	11.25	1	
8		1						Presentar informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto a Gerente General	T	0.25	1	150	37.50	1	
9						1		Revisar el Informe definitivo de viabilidad financiera del Proyecto	T	0.25	1	20	5		1
10			1					Exponer el Proyecto en Junta de Directorio para su aprobación	T	0.25	1	90	22.50		1
											900.00	225.00	197.50	27.50	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	685	76.11%
P	(3) Preparación	90	10.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	15	1.67%
I	(6) Control	110	12.22%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		900	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		685	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.11%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.88	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 76.11% de actividades correspondientes a 685 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 23.89% restante equivalente a 215 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

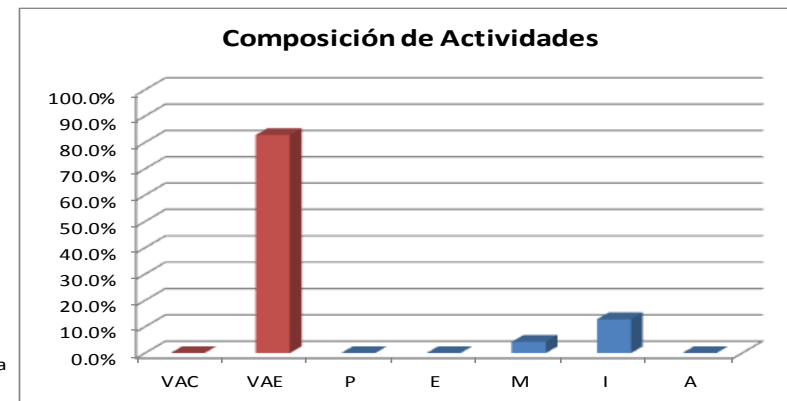



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
															
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APY2-003-007					
Proceso: Gestión Tributaria										Elaborado por: Los Autores.					
Subproceso: Evaluación Financiera de la Empresa										Fecha: 01/06/2014					
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparacion	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Gerente General	
1		1						Analizar la información de las áreas financieramente	A	0.0833	1	180	15.00	1	
2		1						Elaborar matrices e indicadores financieros con gráficos	A	0.0833	1	123	10.25	1	
3		1						Emitir Informe de Evaluación Financiera con observaciones y recomendaciones	A	0.0833	1	180	15.00	1	
4						1		Revisar y analizar el informe	A	0.0833	11	25	22.92	1	
5					1			Enviar a Gerente General para su aprobación	A	0.0833	1	5	0.42	1	
6						1		Revisar el Informe de Evaluación Financiera	A	0.0833	1	50	4.17		1
7					1			Enviar Informe de Evaluación Financiera a Directorio	A	0.0833	1	20	1.67		1
											583.00	69.42	63.5833	5.83333	

	COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	483	82.85%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	25	4.29%
I	(6) Control	75	12.86%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		583	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		483	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		82.85%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.21	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 82.85% de actividades correspondientes a 483 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 17.15% restante equivalente a 100 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

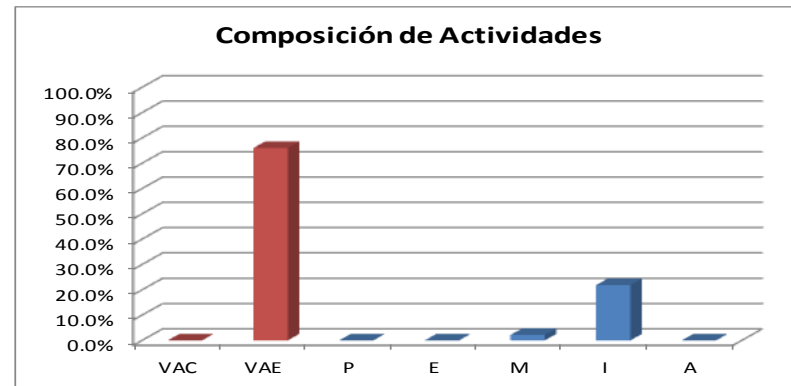



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera							Código: INMO-APY2-004-001								
Proceso: Gestión de Tesorería							Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Elaboración de flujo de caja real							Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Tesorero	Jefe Financiero
1		1						Analizar la información contable del Sistema Venture	m	1	1	45	45	1	
2		1						Identificar Ingresos y Egresos mensuales del Flujo de Caja	m	1	1	150	150	1	
3		1						Elaborar reporte de Bancos con todas las acreditaciones identificadas	m	1	1	120	120	1	
4						1		Revisar el flujo de Caja Real	m	1	1	60	60	1	
5						1		Revisar saldos finales	m	1	1	30	30	1	
6				1				Entregar reporte de Flujo de Caja Real a Jefe Financiero	m	1	1	10	10	1	
7						1		Revisar los flujos de caja reales	m	1	1	12	12		1
8		1						Justificar observaciones o corregir	m	1	1	30	30	1	
9		1						Sumillar el reporte de flujos de caja reales	m	1	1	10	10		1
												467.00	467.00	445	22

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	355	76.02%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	2.14%
I	(6) Control	102	21.84%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		467	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		355	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.02%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.97	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 76.02% de actividades correspondientes a 355 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 23.98% restante equivalente a 112 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

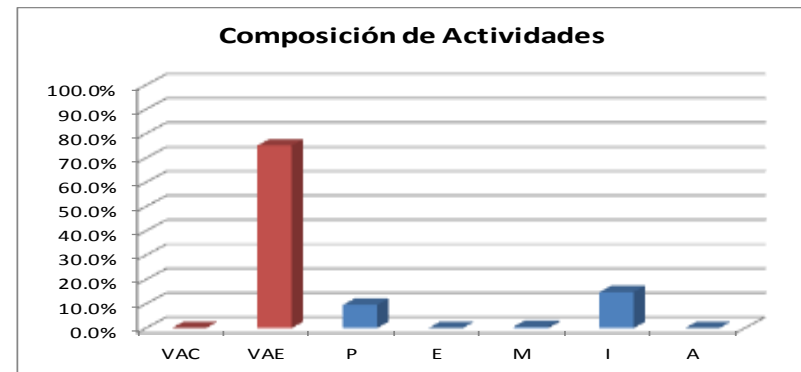



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A													
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA													
Macroproceso: Gestión Financiera						Código: INMO-APY2-004-002							
Proceso: Gestión de Tesorería						Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Elaboración de Flujo de Caja Proyectado						Fecha: 01/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES	
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Tesorero
1		1						0.08	1	180	15	1	
2		1						0.08	1	20	1.66666667	1	
3						1		0.08	1	5	0.41666667	1	
4		1						0.08	1	35	2.91666667	1	
5		1						0.08	1	30	2.50	1	
6		1						0.08	1	30	2.50	1	
7					1			0.08	1	3	0.25	1	
8						1		0.08	1	60	5		1
9			1					0.08	1	45	3.75	1	
10						1		0.08	1	5	0.41666667		1
11		1						0.08	1	60	5	1	
										473.00	39.42	34	5.417

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	355	75.05%
P	(3) Preparación	45	9.51%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	3	0.63%
I	(6) Control	70	14.80%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		473	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		355	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.05%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.99	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 75.05% de actividades correspondientes a 355 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 24.95% restante equivalente a 118 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

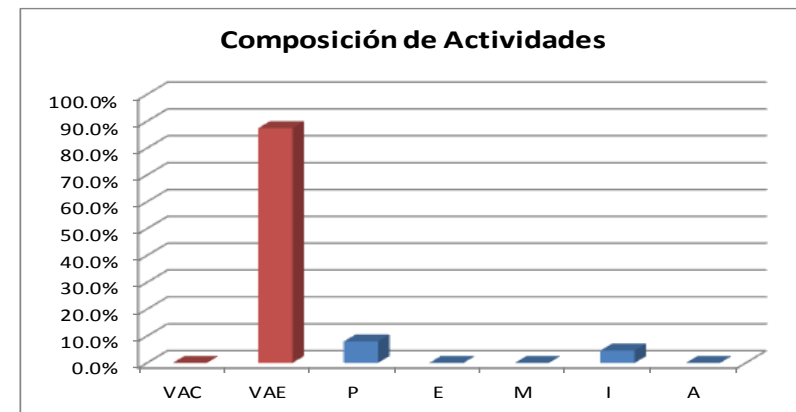



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Gestión Financiera							Código: INMO-APY2-004-003								
Proceso: Gestión de Tesorería							Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Elaboración de Flujo de Caja Semanal							Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Tesorero	Jefe Financiero	
1			1					Identificar transferencias y depósitos	m	1	4	25	100	1	1
2		1						Elaborar reporte de bancos con todas las acreditaciones identificadas	m	1	4	50	200	1	
3		1						Conciliar en el libro bancos los valores identificados	m	1	4	115	460	1	
4		1						Recopilar información de ingresos y egresos	m	1	4	45	180	1	
5		1						Realizar el Flujo de Caja Semanal	m	1	4	170	680	1	
6						1		Revisar el Flujo de Caja Semanal	m	1	4	20	80		1
7			1					Corregir las observaciones	m	1	4	10	40	1	
8		1						Sumillar el Flujo de Caja Semanal	m	1	4	3	12		1
												438.00	1752.00	1660	92

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	383	87.44%
P	(3) Preparación	35	7.99%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	20	4.57%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		438	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		383	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		87.44%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.91	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 87.44% de actividades correspondientes a 383 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 12.56% restante equivalente a 55 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

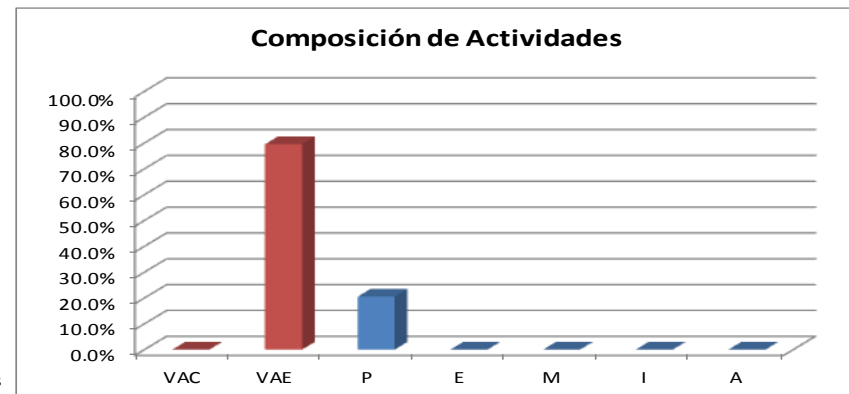


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
															
Macroproceso: Gestión Financiera							Código: INMO-APY2-004-004								
Proceso: Gestión de Tesorería							Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Inversiones							Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control		Archivo	1				1	1	1
1			1					m	1	1	20	20	1		
2		1						m	1	1	210	210	1		
3			1					m	1	1	60	60		1	
4		1						m	1	1	5	5		1	
5		1						m	1	1	10	10	1		
6		1						m	1	1	25	25		1	
7		1						m	1	1	60	60			1
											390.00	390.00	240	90	60

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	310	79.49%
P	(3) Preparación	80	20.51%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		390	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		310	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		79.49%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.81	

#### Conclusión:

Se puede observar que el 79.49% de actividades correspondientes a 310 minutos son agregadoras de valor para la empresa, y el 20.51% restante equivalente a 80 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición

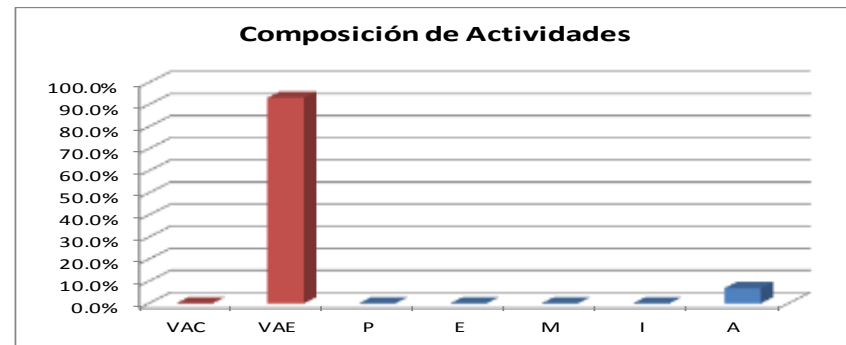


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Gestión de TI.										Código: Código: INMO-APY3-001-001				
Proceso: Tecnología de Información.										Elaborado por: Los Autores.				
Subproceso: Administración de Base de Datos.										Fecha: 13/06/2014				
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTOR		
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Técnico de TI	
1		1						Analizar el requerimiento del servicio.	m	1	1	30	30	1
2		1						Realizar estructura de FYLE SYSTEM.	m	1	1	120	120	1
3		1						Definir TABLE SPACES y DATA FILES.	m	1	1	120	120	1
4							1	Registrar datos en bitácora.	m	1	1	20	20	1
5		1						Afinar la base de datos.	m	1	1	60	60	1
6		1						Informe de Base depurada.	m	1	1	30	30	1
7		1						Analizar archivo de LOG	m	1	1	120	120	1
8		1						Analizar y organizar seguridad de base de datos, usuarios, perfiles y roles.	m	1	1	60	60	1
9		1						Analizar y organizar seguridad de sistema. operativo del servidor, de usuarios y roles.	m	1	1	60	60	1
10							1	Registrar datos de seguridad en bitácora.	m	1	1	20	20	1
11		1						Realizar auditorías y estadísticas de funcionamiento de base de datos.	m	1	1	60	60	1
12		1						Implementar metodologías de BACKUP.	m	1	1	60	60	1
13							1	Registrar datos en bitácora y obtener medios de respaldo de base de datos	m	1	1	20	20	1
14		1						Implementar metodologías de RECOVERY.	m	1	1	60	60	1
15		1						Realizar informe de Base de datos recuperada.	m	1	1	30	30	1
											870	870	870	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	810	93.1%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	60	6.9%
TOTAL		870	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		810	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		93.10%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.81	

**Conclusión:**

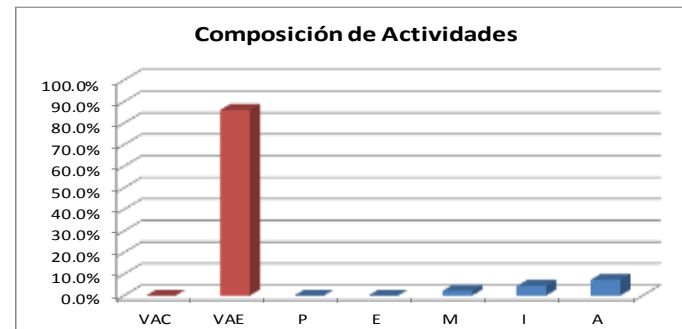
Se puede observar que el 93.10% de actividades correspondientes a 810 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 6.90% restante equivalente a 60 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición




MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A										EJECUTORES									
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																			
Macroproceso: Gestión de TI.										Código: Código: INMO-APY3-001-002									
Proceso: Tecnología de Información.										Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Gestión de Redes y Comunicaciones.										Fecha: 12/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)																
Nº	VACI	VA Empresa	Preparacion	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Técnico de TI	Jefe Administrativo	Jefe Financiero	Jefe Comercial y MKT	Jefe Técnico	Gerente General	
1		1						Analizar los esquemas de red.	m	1	1	60	60	1					
2		1						Elaborar esquema de red estructurado.	m	1	1	60	60	1					
3		1						Implementar red y configurar la solución.	m	1	1	60	60	1					
4		1						Certificar la conectividad, funcionamiento y puesta en marcha.	s	4	1	60	120	1					
5					1			Enviar requerimiento de internet.	s	4	1	5	10		0.25	0.25	0.25	0.25	
6		1						Asignar perfiles y permisos a usuarios.	s	4	1	30	120	1					
7		1						Realizar pruebas de funcionalidad del servicio.	s	4	1	30	120	1					
8		1						Monitorear los enlaces.	s	4	1	30	60	1					
9							1	Realizar registros en la bitácora.	s	4	1	10	30	1					
10		1						Analizar tráfico de información.	m	1	1	30	30	1					
11					1			Enviar requerimientos de correo electrónico.	s	4	1	5	10		0.25	0.25	0.25	0.25	
12						1		Revisar la funcionalidad del servicio de correo.	s	4	1	30	60	1					
13		1						Administrar servidor de correos.	s	4	1	20	60	1					
14		1						Capacitar a usuarios en manejo de la herramienta.	s	4	1	45	180	1					
15							1	Registrar en bitácora.	s	4	1	10	30	1					
16					1			Enviar requerimientos de seguridad de información lógica.	s	4	1	5	10						1
17		1						Administrar el acceso al área de servidores y equipos.	s	4	1	45	120	1					
18							1	Registrar bitácora de acceso.	s	4	1	10	30	1					
19		1						Administrar servidor Firewall.	m	1	1	30	30	1					
20		1						Administrar software de antivirus.	m	1	1	30	30	1					
21		1						Administrar perfiles de usuarios y roles para ingresar a la red.	s	4	1	30	60	1					
22							1	Registrar bitácora de usuarios.	s	4	1	20	30	1					
23		1						Entrega a usuario las claves de acceso.	s	4	1	30	30	1					
												685	1350	1320	5	5	5	5	10

COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado ala empresa	590	86.13%
P (3) Preparación	0	0.0%
E (4) Espera	0	0.0%
M (5) Movimiento	15	2.19%
I (6) Control	30	4.38%
A (7) Archivo	50	7.30%
TOTAL	685	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	590	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)	86.13%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	1.43	

**Conclusión:**  
 Se puede observar que el 86.13% de actividades correspondientes a 590 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 13.87% restante equivalente a 95 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



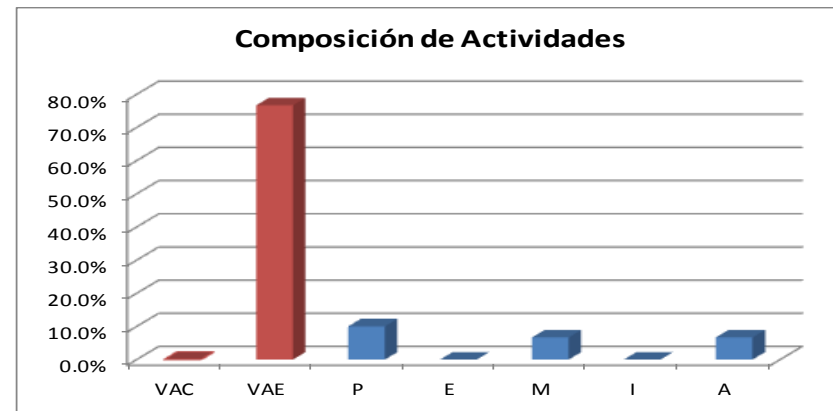


MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A														
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA														
Macroproceso: Gestión de TI.						Código: INMO-APY3-001-003								
Proceso: Tecnología de Información.						Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Gestión de Soporte Técnico.						Fecha: 11/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)								EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Técnico de TI	
1			1					Receptar la solicitud de soporte/ servicio con datos.	s	4	1	10	40	1
2		1						Analizar el problema.	s	4	1	45	180	1
3			1					Si no necesita soporte direccionar a Venture.	s	4	1	10	40	1
4		1						Realizar informe de incidente.	s	4	1	20	80	1
5			1					Si necesita soporte registrar el número único de incidencia.	s	4	1	10	40	1
6		1						Analizar la urgencia y prioridad.	s	4	1	60	240	1
7					1			Enviar a Jefe de Area informe de criticidad y tiempo máximo de respuesta.	s	4	1	20	80	1
8		1						Analizar y solventar la incidencia.	s	4	1	75	300	1
9		1						Monitorear la atención eficiente en el tiempo establecido.	s	4	1	30	120	1
10							1	Registrar la solución en la bitácora de registros.	s	4	1	20	80	1
											300	1200	1200	


	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	230	76.67%
P	(3) Preparación	30	10.00%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	20	6.67%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	20	6.67%
TOTAL		300	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		230	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		76.67%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.63	

**Conclusión:**

Se puede observar que el 76.67% de actividades correspondientes a 230 minutos son agregadoras de valor para la empresa, el 23.33% restante equivalente a 70 minutos son actividades que no generan valor, se recomienda seguir con los lineamientos establecidos ya que el proceso se encuentra en una buena condición



**ANEXO H – INDICADORES DE GESTIÓN DE PROCESOS DE  
INMOSOLUCION S.A.**


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Gestión Empresarial (INMO-EST1-001)  
**SUBPROCESO:** Planificación Estratégica (INMO-EST1-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	% de cumplimiento del Plan Estratégico
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador mide el porcentaje del cumplimiento del Plan Estratégico mensualmente
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>% del Cumplimiento del plan estratégico vigente</i>
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual a 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Gestión Empresarial (INMO-EST1-001)  
**SUBPROCESO:** Planificación Operativa (INMO-EST1-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	% de cumplimiento del Plan Operativo
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indicará el porcentaje del cumplimiento del Plan Operativo Anual evaluado trimestralmente.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>% Porcentaje del cumplimiento de Plan Operativo Anual</i>
<b>META:</b>	El índice sea mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Gestión Empresarial (INMO-EST1-001)  
**SUBPROCESO:** Estructura Organizacional (INMO-EST1-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Actualización de Estructura Organizacional
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el número de veces que se realizan cambios o se implementa una nueva estructura organizacional con referencia a todas las peticiones de modificaciones en la estructura establecida.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número Actualizaciones Realizadas}}{\text{Número de Solicitudes de Actualización de la Estructura}} \times 100$
<b>META:</b>	Que el índice sea menor o igual al 50%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Gestión Empresarial (INMO-EST1-001)  
**SUBPROCESO:** Implementación de la Estructura Organizacional. (INMO-EST1-001-004)

<b>NOMBRE:</b>	% de Implementación de la Estructura Organizacional
<b>DEFINICIÓN:</b>	indica el porcentaje de implementación de la Estructura Organizacional según el tiempo establecido.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>% de Implementación de la Estructura Organizacional</i>
<b>META:</b>	índice sea mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Dirección y Gestión (INMO-EST1-002)  
**SUBPROCESO:** Dirección Operativa (INMO-EST1-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	% de cumplimiento del Plan Estratégico
<b>DEFINICIÓN:</b>	El indicador mide el porcentaje del cumplimiento del Plan Estratégico mensualmente
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>% del Cumplimiento del plan estratégico vigente</i>
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual a 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Dirección y Gestión (INMO-EST1-003)  
**SUBPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-EST1-003-002)

<b>NOMBRE:</b>	Desempeño de la Organización.
<b>DEFINICIÓN:</b>	indicará el desempeño de cada área de la organización en la consecución de los objetivos establecidos.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{Objetivos Cumplidos por Áreas}}{\# \text{Objetivos Planificados por Áreas}} \times 100\%$
<b>META:</b>	El índice será mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Direccionamiento Empresarial (INMO-EST1)  
**PROCESO:** Dirección y Gestión (INMO-EST1-003)  
**SUBPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-EST1-003-002)

<b>NOMBRE:</b>	Desempeño de la Organización.
<b>DEFINICIÓN:</b>	indicará el desempeño de cada área de la organización en la consecución de los objetivos establecidos.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{Objetivos Cumplidos por Áreas}}{\# \text{Objetivos Planificados por Áreas}} \times 100\%$
<b>META:</b>	El índice será mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Gerente General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño (INMO-OPT1)  
**PROCESO:** Planificación y Diseño (INMO-OPT1-001)  
**SUBPROCESO:** Inicio del Proyecto (INMO-OPT1-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Cumplimiento de Proyectos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de los proyectos en ejecución con relación a los proyectos planificados anualmente.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje %
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ de Proyectos en Ejecución}}{\# \text{ de Proyectos Planificados}} \times 100$
<b>META:</b>	Llegar al 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño

**(INMO-OPT1)**

**PROCESO:** Planificación y Diseño

**(INMO-OPT1-001)**

**SUBPROCESO:** Planificación del proyecto

**(INMO-OPT1-001-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Factibilidad del Proyecto
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica si el proyecto es factible y rentble despues de realizar todos los estudios necesarios
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Unidad
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>Número de Estudios de Factibilidad Realizados</i>
<b>META:</b>	Realizar un estudio por cada proyecto
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño

**(INMO-OPT1)**


**PROCESO:** Planificación y Diseño

**(INMO-OPT1-001)**

**SUBPROCESO:** Planificación del proyecto

**(INMO-OPT1-001-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Consultorias
<b>DEFINICIÓN:</b>	
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo de selección ejecutado}}{\text{Tiempo de selección establecido}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice de variación máximo del 80%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

MACROPROCESO: Planificación y Diseño

(INMO-OPT1)

PROCESO: Planificación y Diseño

(INMO-OPT1-001)

SUBPROCESO: Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del proyec (INMO-OPT1-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Índice de elaboración del Plan Masa Definitivo
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de cumplimiento de las metas de la empresa al elaborar planes masa definitivos con respecto al número de planes masa planificados.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Numero de Planes Masa definitivos Elaborados}}{\text{Numero de Planes masa definitivos planificados}} * 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

MACROPROCESO: Planificación y Diseño

(INMO-OPT1)


PROCESO: Planificación y Diseño

(INMO-OPT1-001)

SUBPROCESO: Análisis general de la propuesta y diseño preliminar del proyec (INMO-OPT1-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Nuevas Propuestas Inmobiliarias
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el índice de elaboración y aprobación de nuevas propuestas inmobiliarias con relación al número planificado de nuevas propuestas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de nuevas propuestas inmobiliarias aprobadas}}{\text{Número de propuestas elaboradas}} * 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual



	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño

(INMO-OPT1)

**PROCESO:** Planificación y Diseño

(INMO-OPT1-001)

**SUBPROCESO:** Diseño definitivo, aprobación y legalización del proy (INMO-OPT1-001-004)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de Legalización
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el índice de variación del tiempo establecido para la aprobación y legalización de proyectos con relación al tiempo real.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo de Legalización de proyecto}}{\text{Tiempo de Legalización Establecido}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño


(INMO-OPT1)

**PROCESO:** Planificación y Diseño

(INMO-OPT1-001)

**SUBPROCESO:** Diseño definitivo, aprobación y legalización del proy (INMO-OPT1-001-004)

<b>NOMBRE:</b>	Proyectos Legalizados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de proyectos legalizados sin dificultades con relación a los proyectos elaborados
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ de Proyectos Legalizados}}{\# \text{ de Proyectos Realizados}} \times 100$
<b>META:</b>	Llegar al 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Planificación y Diseño

(INMO-OPT1)

**PROCESO:** Presupuesto de Obra

(INMO-OPT1-002)

**SUBPROCESO:** Presupuesto de Obra

(INMO-OPT1-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Indice de Gatos.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje del Gasto real con relación al presupuesto establecido para la ejecución de la obra.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje %
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Gasto Real}}{\text{Presupuesto de Obra}} * 100$
<b>META:</b>	El indicador sea mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Presupuesto de Obra
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

(INMO-OPT2)


**PROCESO:** Gestión de Proyecto

(INMO-OPT2-001)

**SUBPROCESO:** Ejecución de Proyecto

(INMO-OPT2-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Cumplimiento de Proyectos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de los proyectos en ejecución con relación a los proyectos planificados anualmente.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje %
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ de Proyectos en Ejecución}}{\# \text{ de Proyectos Planificados}} * 100$
<b>META:</b>	Llegar al 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

(INMO-OPT2)

**PROCESO:** Gestión de Proyecto

(INMO-OPT2-001)

**SUBPROCESO:** Ejecución de Proyecto

(INMO-OPT2-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Rendimiento del Personal de la Obra
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indicará el porcentaje de cumplimiento en la consecución de los objetivos impuestos al personal de la obra.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Objetivos cumplidos por el Personal de la Obra}}{\text{Objetivos Planificados para el Personal de la Obra}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 80%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

(INMO-OPT2)


**PROCESO:** Gestión de Proyecto

(INMO-OPT2-001)

**SUBPROCESO:** Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto

(INMO-OPT2-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	% Cumplimiento de Ejecución del Proyecto
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de cumplimiento del proyecto, con relación al cumplimiento establecido en la planificación.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i>% Porcentaje de Cumplimiento del Proyecto en Ejecución</i>
<b>META:</b>	Índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción (INMO-OPT2)  
**PROCESO:** Gestión de Proyecto (INMO-OPT2-001)  
**SUBPROCESO:** Seguimiento de la Ejecución y Cierre del Proyecto (INMO-OPT2-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	Difusión de avances y resultados.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Índica el total de reuniones establecidas para informar avances en el proyecto evaluar el rendimiento del personal, el check list y realizar el acta de cierre del proyecto
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Unidad
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	<i># de reuniones para evaluar el rendimiento del proyecto , y realizar el acta del cierre del proyecto</i>
<b>META:</b>	Una reunión mensual.
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Superintendente de Obra
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción (INMO-OPT2)  
**PROCESO:** Construcción de Obra (INMO-OPT2-002)  
**SUBPROCESO:** Desarrollo del Proyecto (INMO-OPT2-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Rendimiento del Personal de la Obra
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indicará el porcentaje de cumplimiento en la consecución de los objetivos impuestos al personal de la obra.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Objetivos cumplidos por el Personal de la Obra}}{\text{Objetivos Planificados para el Personal de la Obra}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 80%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Construcción de Obra

**(INMO-OPT2-002)**

**SUBPROCESO:** Desarrollo del Proyecto

**(INMO-OPT2-002-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de Nivelación y Replanteo de Tierras
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de tiempo invertido en desbanques, nivelación, movimiento y replanteo de tierras con relación al tiempo establecido.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo de Movimiento de Tierras real}}{\text{Tiempo de Movimiento de Tierras programado}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Residente de Obra
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

**(INMO-OPT2)**


**PROCESO:** Construcción de Obra

**(INMO-OPT2-002)**

**SUBPROCESO:** Ejecución de Obra

**(INMO-OPT2-002-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Índice de variación de tiempo de selección
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje del tiempo total utilizado en la construcción del proyecto, con relación al tiempo planificado en la ejecución del proyecto, para así poder determinar los posibles desfases.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo Total ejecución de obra}}{\text{Tiempo Total planificado en la ejecución de obra}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Superintendente de Obra
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de Construcción

**(INMO-OPT2)**

**PROCESO:** Construcción de Obra

**(INMO-OPT2-002)**

**SUBPROCESO:** Ejecución de Obra

**(INMO-OPT2-002-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Índice de Recursos Utilizados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de recursos utilizados en la ejecución del proyecto, en relación al total de recursos planificados en la construcción de la obra
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Total de Recursos invertidos}}{\text{Total de Recursos Planificados}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Comercialización

**(INMO-OPT3)**


**PROCESO:** Marketing

**(INMO-OPT3-001)**

**SUBPROCESO:** Inteligencia de Negocios

**(INMO-OPT3-001-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de días utilizados para la elaboración del Plan de Marketing
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el índice de cumplimiento en la elaboración del Plan de Marketing con referencia a el número de días planificados.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de días utilizados en elaboración del Plan de Marketing}}{\text{Número de días Planificados}} * 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 85%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y Marketing
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Comercialización (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Marketing (INMO-OPT3-001)  
**SUBPROCESO:** Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Propuestas de Negocios
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de propuestas de nuevos negocios inmobiliarios aprobadas con relación a las propuestas de negocios presentadas.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de Propuestas Inmobiliarias aprobadas}}{\text{Número de Propuestas Inmobiliarias presentadas}} * 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 70%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y Marketing
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Comercialización (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Marketing (INMO-OPT3-001)  
**SUBPROCESO:** Publicidad, Promoción y Difusión. (INMO-OPT3-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	Índice de Campañas Publicitarias
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de las campañas publicitarias autorizadas e implementadas con relación al número de campañas planificadas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de Campañas Publicitarias realizadas}}{\text{Número de Campañas Planificadas}} * 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y Marketing
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:


**MACROPROCESO:** Comercialización (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Ventas (INMO-OPT3-002)  
**SUBPROCESO:** Ventas (INMO-OPT3-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Capacidad de Venta por Oferta realizada
<b>DEFINICIÓN:</b>	Nos indica la capacidad de los asesores para cerrar ventas partiendo desde el número de proformas realizadas.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ Pedidos conseguidos}}{\# \text{ Ofertas realizadas}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y MKT
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Comercialización (INMO-OPT3)  
**PROCESO:** Ventas (INMO-OPT3-002)  
**SUBPROCESO:** Ventas (INMO-OPT3-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Incremento de Ventas
<b>DEFINICIÓN:</b>	Mide el incremento anual de ventas que presenta la empresa
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Ingreso Ventas 2013} - \text{Ingreso Ventas 2012}}{\text{Ingreso de Ventas 2013}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice entre el 5 al 10%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y MKT
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual




	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO: Comercialización** (INMO-OPT3)  
**PROCESO: Cobranzas** (INMO-OPT3-003)  
**SUBPROCESO: Recuperación de Cartera** (INMO-OPT3-003-001)

<b>NOMBRE:</b>	Recuperación de Cartera por Unidad de Negocio.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la eficacia que la empresa tiene al momento de recuperar o recaudar el dinero por los proyectos inmobiliarios vendidos. El tiempo definido como establecido para el cobro de los bienes es de 30 días
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Total Recuperación Efectiva de Cartera}}{\text{Total de Cuentas por Cobrar superior a 30 días}} \times 100$
<b>META:</b>	Establecer un índice mayor o igual al 80%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Recuperación de Cartera
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO: Comercialización** (INMO-OPT3)  
**PROCESO: Cobranzas** (INMO-OPT3-003)  
**SUBPROCESO: Recuperación de Cartera** (INMO-OPT3-003-001)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de Mora
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador nos permitirá medir el porcentaje de cartera en el que hay atrasos en los pagos ya sean parciales o totales.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Saldo de Cartera en Mora}}{\text{Total de Cartera}} \times 100$
<b>META:</b>	Que el indicador sea menor o igual a 5%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Recuperación de Cartera
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Comercialización

(INMO-OPT3)

**PROCESO:** Servicio al Cliente

(INMO-OPT3-004)

**SUBPROCESO:** Quejas y Reclamos

(INMO-OPT3-004-001)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de Reclamos Resueltos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de las quejas y reclamos resueltos en el plazo establecido.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ de Reclamos Resueltos}}{\# \text{ de Reclamos Recibidos}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Comercialización

(INMO-OPT3)


**PROCESO:** Servicio al Cliente

(INMO-OPT3-004)

**SUBPROCESO:** Seguimiento a trámites de Escrituras

(INMO-OPT3-004-002)

<b>NOMBRE:</b>	Diferencia de días en trámites de Escrituras.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indicará el número de días de retrasos o de adelanto que se tenga al realizar los trámites necesarios en la obtención de Escrituras con referencia a los días planificados.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Unidad de Tiempo
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\text{Tiempo Real días} - \text{Tiempo Planificado días}$
<b>META:</b>	Que el valor sea menor o igual a 1
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Comercial y MKT
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Servicios

(INMO-OPT4)

**PROCESO:** Avalúos

(INMO-OPT4-001)

**SUBPROCESO:** Autorización del Avalúo

(INMO-OPT4-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	% Avalúos Autorizados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de avalúos autorizados con relación a todas las solicitudes recibidas.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ Avalúos Autorizados}}{\# \text{ Solicitudes de Avalúos recibidas}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice mayor o igual al 95%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Avaluador Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Servicios

(INMO-OPT4)


**PROCESO:** Avalúos

(INMO-OPT4-001)

**SUBPROCESO:** Inspección del Bien Inmueble

(INMO-OPT4-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	Efectividad de visitas de avalúos programados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el índice de efectividad de la programación de los avalúos programados.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Total de visitas realizadas}}{\text{Total de visitas programadas}} * 100$
<b>META:</b>	Obtener un índice mayor al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Avaluador Técnico
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Reclutamiento y Selección de Talento Humano (INMO-APY1-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Índice de variación de tiempo de selección
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el índice de variación del tiempo de selección de T.H., comprendido desde la requisición de personal hasta la selección del candidato. El tiempo definido como establecido para la selección de personal es de 30 días
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo de selección ejecutado}}{\text{Tiempo de selección establecido}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice de variación máximo del 20%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Inducción (INMO-APY1-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de realización de inducción
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de colaboradores que ha realizado la inducción, en relación al número de colaboradores que han ingresado a la empresa
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ colaboradores que realizaron la inducción}}{\text{N}^\circ \text{ colaboradores ingresaron}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un porcentaje de cumplimiento de inducción del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Contratación (INMO-APY1-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de aprobación de contratos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de aprobación de contratos por el MRL, en primera instancia una vez subida al sistema
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ contratos aprobados}}{N^{\circ} \text{ contratos subidos al portal del MRL}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un porcentaje de aprobación de contratos subidos por primera vez al portal del MRL del 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Préstamo Ordinario (INMO-APY1-001-005)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de préstamos reaizados
<b>DEFINICIÓN:</b>	número de préstamos realizados sobre número de préstamos solicitados
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de préstamos realizados}}{N^{\circ} \text{ de préstamos solicitados}} \times 100$
<b>META:</b>	Entregar préstamos ordinarios en un porcentaje mínimo del 60%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Desvinculación por renuncia voluntaria (INMO-APY1-001-007)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de legalización de desvinculación voluntaria
<b>DEFINICIÓN:</b>	Tiempo en días transcurrido desde la recepción de la renuncia del colaborador, hasta la legalización de documentación en el MRL
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de legalización de documentación en el MRL - Fecha de presentación de renuncia
<b>META:</b>	Lograr que el proceso dure máximo 7 días
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa (INMO-APY1)  
**PROCESO:** Gestión de Talento Humano (INMO-APY1-001)  
**SUBPROCESO:** Desvinculación por despido intempestivo (INMO-APY1-001-008)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de legalización de desvinculación voluntaria
<b>DEFINICIÓN:</b>	Tiempo en días transcurrido desde el envío del memo de despido, hasta la legalización de documentación en el MRL
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de legalización de documentación en el MRL - Fecha de entrega del memo de despedida
<b>META:</b>	Lograr que el proceso dure máximo 7 días
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

(INMO-APY1)

**PROCESO:** Gestión de Talento Humano

(INMO-APY1-001)

**SUBPROCESO:** Evaluación de desempeño

(INMO-APY1-001-009)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de conformidad
<b>DEFINICIÓN:</b>	Número de firmas de conformidad sobre el total de evaluaciones
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de conformidades del proceso}}{N^{\circ} \text{ total de evaluaciones}} \times 100$
<b>META:</b>	Lograr el 100% de conformidad de proceso
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

(INMO-APY1)


**PROCESO:** Gestión de Logística

(INMO-APY1-002)

**SUBPROCESO:** Calificación y Evaluación de Proveedores

(INMO-APY1-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de calificación de proveedores
<b>DEFINICIÓN:</b>	Tiempo comprendido desde la entrega de términos de referencia para contratos y el registro del proveedor en el sistema
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de registro de proveedor - Fecha de entrega de términos de referencia
<b>META:</b>	Tiempo máximo para registro de 15 días
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística

**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Inventarios

**(INMO-APY1-002-003)**

<b>NOMBRE:</b>	Variación de inventarios por proyecto
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el aumento o decremento de los inventarios de cada proyecto
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de artículos ProyX (mes A)} - N^{\circ} \text{ de artículos ProyX (mes A-1)}}{N^{\circ} \text{ de artículos Proy X (mes A-1)}} \times 100$
<b>META:</b>	Indicar con claridad la variación de mes a mes
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

**(INMO-APY1)**

**PROCESO:** Gestión de Logística


**(INMO-APY1-002)**

**SUBPROCESO:** Adquisiciones

**(INMO-APY1-002-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de adquisiciones realizadas
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de Adquisiciones realizadas en el mes, respecto al número de adquisiciones requeridas en el mes
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de adquisiciones realizadas en el mes}}{N^{\circ} \text{ de adquisiciones requeridas en el mes}} \times 100$
<b>META:</b>	Realizar el 100% de las actividades requeridas en el mes
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual



	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

(INMO-APY1)

**PROCESO:** Gestión de Logística

(INMO-APY1-002)

**SUBPROCESO:** Gestión de Inventarios

(INMO-APY1-002-003)

<b>NOMBRE:</b>	Variación de inventarios total
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el aumento o decremento de los inventarios totales
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de artículos (mes } A) - N^{\circ} \text{ de artículos (mes } A-1)}{N^{\circ} \text{ de artículos (mes } A-1)} \times 100$
<b>META:</b>	Indicar con claridad la variación de mes a mes
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Administrativa

(INMO-APY1)


**PROCESO:** Gestión de Logística

(INMO-APY1-002)

**SUBPROCESO:** Administración de Seguros

(INMO-APY1-002-004)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de Pérdidas por Siniestro
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de pérdidas frente al número de siniestros reportados al broker de seguros
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ solventados por el broker}}{N^{\circ} \text{ Siniestros reportados al broker}} \times 100$
<b>META:</b>	Alcanzar el 70% de recuperación de bienes asegurados
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Administrativo
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Contable (INMO-APY2-001)  
**SUBPROCESO:** Gestión de Proveedores (INMO-APY2-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de pagos realizados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de los pagos realizados a la semana respecto al total de facturas ingresadas a la semana
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de pagos realizados a la semana}}{N^{\circ} \text{ de facturas ingresadas a la semana}} \times 100$
<b>META:</b>	Realizar el pago del 100% de facturas
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Semanal

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Contable (INMO-APY2-001)  
**SUBPROCESO:** Gestión de Proveedores (INMO-APY2-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Variación del Monto de Pagos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la Variación del Monto de Pagos del mes actual respecto al monto de pagos del mes anterior
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto de pagos}(\text{mes } A) - \text{Monto de pagos}(\text{mes } A-1)}{\text{monto de pagos}(\text{mes } A-1)} \times 100$
<b>META:</b>	Detectar anomalías en pagos
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Verificación e Importación del Diario de Nómina

**(INMO-APY2-001-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje cuentas de rol de pagos incorrectas
<b>DEFINICIÓN:</b>	Número de cuentas de rol de pagos enviadas por el Especialista de T.H. que necesitan ser validadas sobre el número de cuentas de rol de pagos enviadas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{ de ctas de rol de pagos incorrectas}}{N^{\circ} \text{ de ctas del rol de pagos}} \times 100$
<b>META:</b>	El porcentaje de cuentas que necesiten de validación no sobrepase el 10%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Contable

**(INMO-APY2-001)**

**SUBPROCESO:** Verificación e Importación del Diario de Nómina

**(INMO-APY2-001-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Variación del Monto de Pagos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la Variación del Monto de Pagos del mes actual respecto al monto de pagos del mes anterior
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto de pagos}(\text{mes } A) - \text{Monto de pagos}(\text{mes } A-1)}{\text{monto de pagos}(\text{mes } A-1)} \times 100$
<b>META:</b>	Detectar anomalías en pagos
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)

**PROCESO:** Gestión Contable

(INMO-APY2-001)

**SUBPROCESO:** Activos Fijos

(INMO-APY2-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Variación de los saldos de activos fijos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la variación de los saldos de los activos fijos del mes A en relación a los saldos de los activos fijos del mes A-1
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Saldo de activos fijos (mes A)}}{\text{Saldo de activos fijos (mes A - 1)}} - 1$
<b>META:</b>	Se espera una variación de hasta un 30%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)


**PROCESO:** Gestión Contable

(INMO-APY2-001)

**SUBPROCESO:** Generación de Estados Financieros

(INMO-APY2-001-004)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de cumplimiento de cronograma de presentación de Estados Financieros
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de cumplimiento de la presentación de Estados Financieros en relación a la fecha establecida en el cronograma
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de días elaboración de estados financieros}}{\text{N}^\circ \text{ de días planificados}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera un cumplimiento del 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	mensual


	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Tributaria (INMO-APY2-002)  
**SUBPROCESO:** Declaración de impuestos mensuales (INMO-APY2-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Variación del monto de declaraciones mensuales
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la variación de los montos declarados (mes A) con relación al monto declarado en el mes (mes A-1)
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\left( \frac{\text{Monto declarado (mes A)}}{\text{Monto declarado (mes A-1)}} - 1 \right) \times 100$
<b>META:</b>	Se espera una variación promedio del 30% al mes
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Tributaria (INMO-APY2-002)  
**SUBPROCESO:** Declaración de impuestos mensuales (INMO-APY2-002-001)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de Declaraciones mensuales realizadas puntualmente
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de declaraciones realizadas puntualmente en relación al número total de declaraciones realizadas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{N}^\circ \text{Declaraciones realizadas puntualmente}}{\text{N}^\circ \text{Declaraciones realizadas}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera un cumplimiento del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)

**PROCESO:** Gestión Tributaria

(INMO-APY2-002)

**SUBPROCESO:** Conciliación y Declaración Tributaria Anual

(INMO-APY2-002-002)

<b>NOMBRE:</b>	Variación del monto de declaraciones anuales
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la variación de los montos declarados (mes A) con relación al monto declarado en el mes (mes A-1)
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto declarado (año A)}}{\text{Monto declarado (año A - 1)}} - 1$
<b>META:</b>	Se espera una variación promedio del 30% al año
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)


**PROCESO:** Gestión Tributaria

(INMO-APY2-002)

**SUBPROCESO:** Conciliación y Declaración Tributaria Anual

(INMO-APY2-002-002)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de Declaraciones anuales realizadas puntualmente
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de declaraciones realizadas puntualmente en relación al número total de declaraciones realizadas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{N^{\circ} \text{Declaraciones realizadas puntualmente}}{N^{\circ} \text{Declaraciones realizadas}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera un cumplimiento del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Contador General
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Tributaria

**(INMO-APY2-002)**

**SUBPROCESO:** Devolución de impuestos

**(INMO-APY2-002-003)**

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de monto de la solicitud de devolución de impuestos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de monto devuelto por la solicitud de devolución de impuestos con respuesta favorable, en relación al monto solicitado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto devuelto}}{\text{Monto solicitado}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera que el monto de devolución sea de 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Presupuesto con Estados Financieros (INMO-APY2-003-001)

**Proyectados**

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de realización de Presupuesto Maestro
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica los días en los que se realiza el Presupuesto Maestro, mediante la diferencia Fecha de Entrega de presupuesto Maestro menos la fecha de inicio del presupuesto Maestro
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de entrega de Presupuesto Maestro - Fecha de Inicio de Presupuesto Maestro
<b>META:</b>	Se espera que no sobrepase 3 días la elaboración del Presupuesto Maestro
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Conciliación de Presupuesto con Flujo de Caja Proye (INMO-APY2-003-002)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de conciliación de Presupuesto con flujo de Caja Proyectado
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica los días en los que se realiza la conciliación del presupuesto con flujo de caja proyectado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de entrega de Conciliación - Fecha de Inicio de Conciliación
<b>META:</b>	Se espera que no sobrepase 1 día la elaboración de la Conciliación
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-003)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Forecast Presupuestario (trimestral) (INMO-APY2-003-003)

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de elaboración de Forecast
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica los días en los que se realiza la conciliación del presupuesto con flujo de caja proyectado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de Entrega del Forecast - Fecha de Inicio de elaboración de Forecast
<b>META:</b>	Se espera que no sobrepase 2 días la elaboración de la Conciliación
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral




	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Presupuestaria (INMO-APY2-003)  
**SUBPROCESO:** Aprobación del Gasto Presupuestario (INMO-APY2-003-004)


<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de disposición de fondos y partidas
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de disposición de fondos y partidas para la realización de adquisiciones con relación al número de adquisiciones planificadas en el Plan de Compras de forma mensual
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto de disposición de fondos y partidas mensual}}{\text{Monto del plan de compras mensual}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera que sea del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera (INMO-APY2)  
**PROCESO:** Gestión Presupuestaria (INMO-APY2-003)  
**SUBPROCESO:** Evaluación Presupuestaria (INMO-APY2-003-005)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de cumplimiento evaluación mensual
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje del Presupuesto devengado (ingresos y egresos registrados) en el mes en relación al presupuesto maestro mensual
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Presupuesto devengado}}{\text{Presupuesto Maestro}} \times 1000$
<b>META:</b>	Se espera que tenga una variación máxima del 15%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:
<b>NOMBRE:</b>	VAN		
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la sumatoria de los flujos netos anuales actualizados menos la Inversión inicial. Representa el valor del dinero actual que reportará el proyecto en el futuro, a una tasa de interés y un periodo determinado.		
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	número		
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$VAN = -I_0 + \sum_{k=1}^{k=n} \frac{B_k - C_k}{(1+i)^k}$ <p>Donde:            I<sub>0</sub> : Inversión inicial            B<sub>k</sub> : Beneficio o ingresos netos del periodo k (año k)            C<sub>k</sub> : Costos netos del periodo K            i : tasa de interés (llamada tasa de descuento)            n : años de duración del</p>		
<b>META:</b>	Se espera que el van sea superior a cero		
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero		
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral		

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de evaluación presupuestaria
<b>DEFINICIÓN:</b>	Tiempo en el que se realiza la evaluación presupuestaria, desde el inicio del proceso hasta la entrega de viabilidad de proyecto
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	número
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de entrega de informe de evaluación financiera de la empresa Fecha de inicio del estudio
<b>META:</b>	Realizar en un máximo de 2 días
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	anual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión de Tesorería

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Real

**(INMO-APY2-004-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Valor del Flujo Mensual
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la liquidez de la empresa mediante los flujos de ingresos y egresos de efectivo que ha tenido una empresa durante un periodo de tiempo determinado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Dolares
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Flujo de caja (mes A)
<b>META:</b>	Se espera que el flujo sea positivo
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Tesorero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**


**PROCESO:** Gestión de Tesorería

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Real

**(INMO-APY2-004-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de elaboración de flujo de caja real
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el tiempo de elaboración del flujo de caja real
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de entrega de flujo de caja- fecha de inicio de elaboración del flujo
<b>META:</b>	Se espera no sobrepase un día
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe Financiero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)

**PROCESO:** Gestión de Tesorería

(INMO-APY2-004)

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja Proyectado

(INMO-APY2-004-002)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de flujos negativos proyectados
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de flujos negativos resultantes de la proyección
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ Flujo de caja negativo}}{\# \text{Flujos}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera que no supere el 30%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Tesorero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

(INMO-APY2)


**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

(INMO-APY2-004)

**SUBPROCESO:** Elaboración de Flujo de Caja semanal

(INMO-APY2-004-003)

<b>NOMBRE:</b>	Monto de Ingresos de bancos
<b>DEFINICIÓN:</b>	Sumatoria del Monto de Ingresos de bancos a la semana
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	\$
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\sum_{i=1}^{n=3} \text{Ingresos de banco } xi$
<b>META:</b>	Se espera que supere la sumatoria de los egresos de la cuenta bancos
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Tesorero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Semanal

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera

**(INMO-APY2)**

**PROCESO:** Gestión Presupuestaria

**(INMO-APY2-004)**

**SUBPROCESO:** Inversiones

**(INMO-APY2-004-004)**

<b>NOMBRE:</b>	Índice de rendimiento de la inversión
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el rendimiento de la inversión del monto recuperado sobre el monto invertido
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	%
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Monto recuperado}}{\text{Monto invertido}} \times 100$
<b>META:</b>	Se espera que supere el monto invertido, en un mínimo del 6%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Tesorero
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

**MACROPROCESO:** Gestión de T.I.

**(INMO-APY3)**


**PROCESO:** Tecnología de la información

**(INMO-APY3-001)**

**SUBPROCESO:** Administración de Base de Datos

**(INMO-APY3-001-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Depuración Exitosa
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de las depuraciones exitosas en la base de datos relacionadas con el número total de depuraciones realizadas
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de Depuraciones Exitosas realizadas}}{\text{Total de Depuraciones}} \times 100$
<b>META:</b>	Establecer un índice superior al 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Tecnología de la Información
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Mensual

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de T.I. (INMO-APY3)  
**PROCESO:** Tecnología de la Información (INMO-APY3-001)  
**SUBPROCESO:** Gestión de Redes y Comunicaciones (INMO-APY3-001-002)

<b>NOMBRE:</b>	Incidentes LAN y WLAN
<b>DEFINICIÓN:</b>	Verificar el porcentaje de disponibilidad de las redes Lan y WLAN, en toda la organización con referencia a las solicitudes presentadas por algún inconveniente.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ Incidentes LAN y WLAN cerrados}}{\# \text{ Incidentes LAN y WLAN}} \times 100$
<b>META:</b>	Mantener un índice igual o mayor al 90%.
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Técnico de Tecnología de la Información.
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral

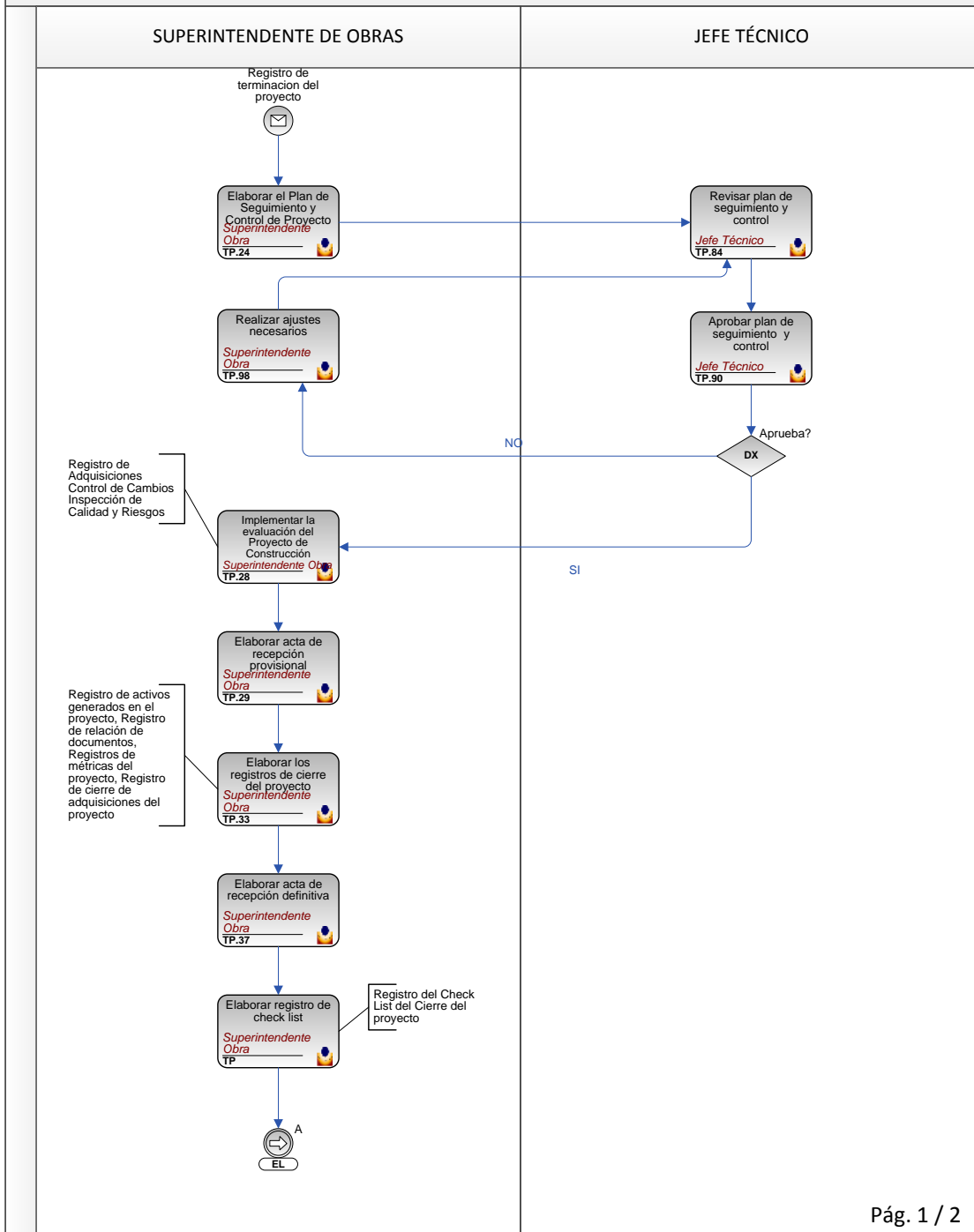
**MACROPROCESO:** Gestión de T.I. (INMO-APY3)  
**PROCESO:** Tecnología de la Información (INMO-APY3-001)  
**SUBPROCESO:** Gestión de Soporte Técnico (INMO-APY3-001-003)

<b>NOMBRE:</b>	Número de Vulnerabilidades Detectadas.
<b>DEFINICIÓN:</b>	Este indicador nos muestra el porcentaje de solicitudes de soporte técnico que presenten vulnerabilidades medias y críticas con relación al total de solicitudes de soporte técnico atendidas.
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje (%)
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Número de vulnerabilidades medias y críticas}}{\text{Número de vulnerabilidades detectadas}} \times 100$
<b>META:</b>	Que el porcentaje del indicador super el 90%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Especialista de Tecnología de la Información.
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

**ANEXO I – PROCESOS MEJORADOS INMOSOLUCION S.A.**

# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: GESTIÓN DEL PROYECTO  
 Subproceso: SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT2-001-002



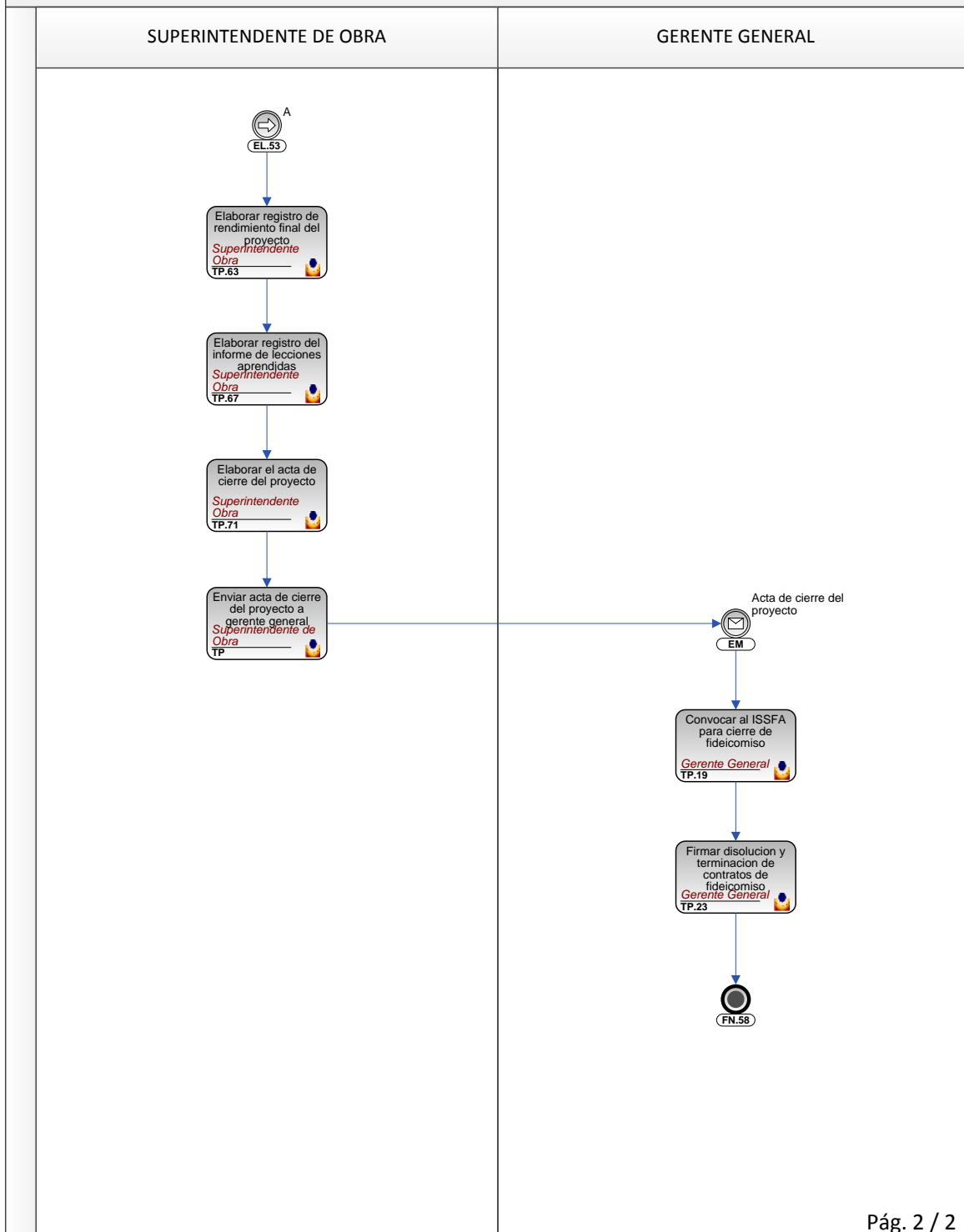


## INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: GESTIÓN DEL PROYECTO

Subproceso: SEGUIMIENTO DE EJECUCIÓN Y CIERRE DEL PROYECTO

Código: INMO-OPT2-001-002



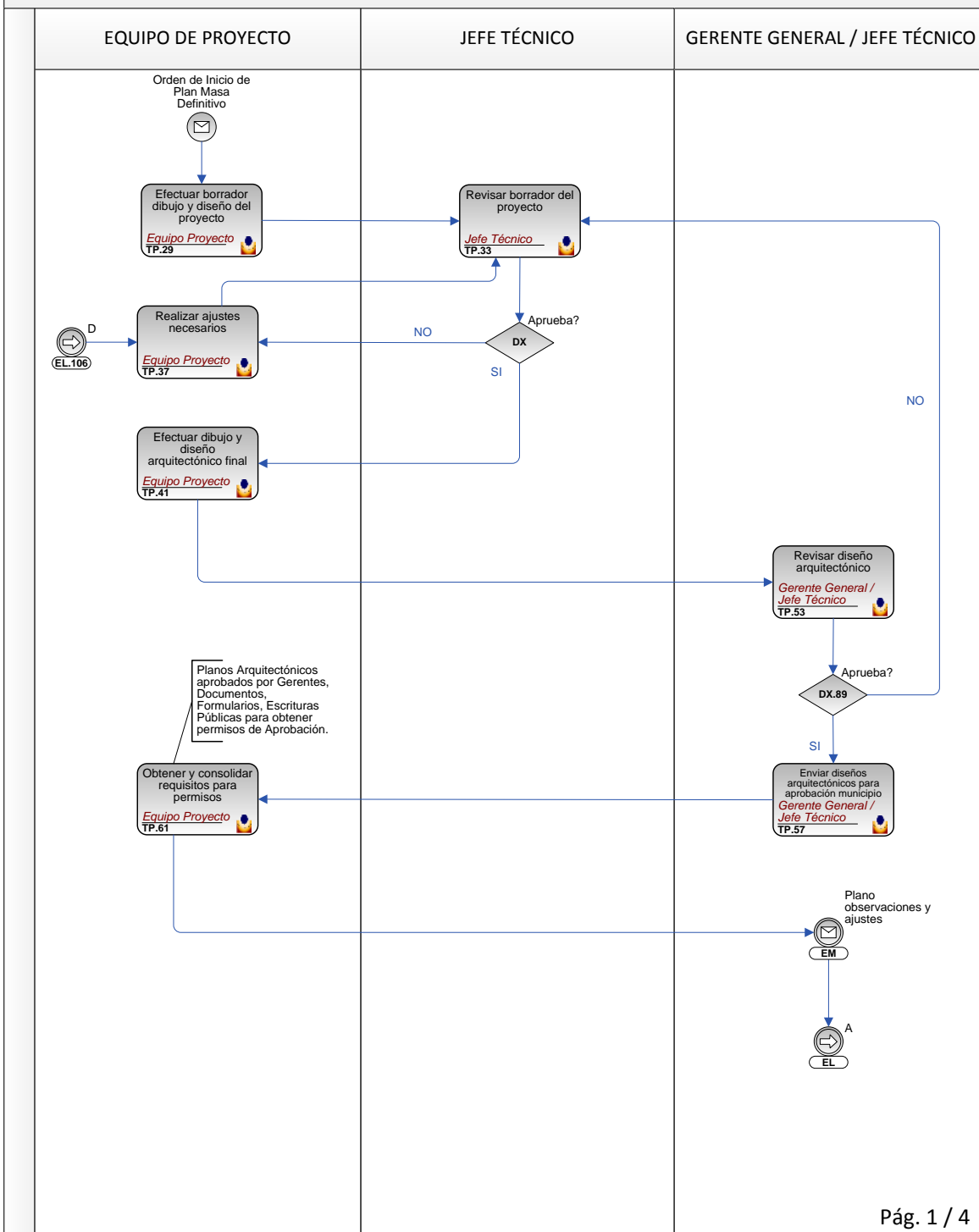
MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Gestión de Cosntrucción.											Código: Código: INMO-OPT2-001-002					
Proceso: Gestión de Proyecto.											Elaborado por: Los Autores.					
Subproceso: Seguimiento de Ejecución y Cierre del Proyecto.											Fecha: 14/06/2014					
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)									EJECUTORES				
Nº	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Superintendente de Obra	Jefe Técnico	Gerente General	
1		1						Elaborar el Plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	960	240	1		
2						1		Revisar Plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	120	30		1	
3			1					Realizar ajustes necesarios.	T	0.25	1	150	37.50	1		
4						1		Aprobar plan de Seguimiento y Control.	T	0.25	1	90	22.50		1	
5		1						Implementar la evaluación del Proyecto de Construcción.	S	4	1	480	1920	1		
6		1						Elaborar acta de recepción provisional.	T	0.25	1	240	60	1		
7		1						Elaborar los registros de cierre de proyecto.	T	0.25	1	740	185	1		
8		1						Elaborar acta de recepción definitiva.	T	0.25	1	480	120	1		
9		1						Elaborar registro de check list.	T	0.25	1	720	180	1		
10		1						Elaborar registro de rendimiento final del proyecto.	T	0.25	1	900	225	1		
11		1						Elaborar registro de informe de lecciones aprendidas.	T	0.25	1	900	225	1		
12		1						Elaborar el acta de cierre del proyecto de construcción.	T	0.25	1	480	120	1		
13					1			Enviar acta de cierre a Gerente General.	T	0.25	1	30	7.5		1	
14			1					Convocar al ISSFA para cierre de Fideicomiso.	T	0.25	1	30	7.5			1
15		1						Firmar disolución y terminación de contratos de fideicomiso.	T	0.25	1	120	30			1
												6260	3365	3313	60.00	37.50

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	6020	93.48%
P	(3) Preparación	180	2.80%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	30	0.5%
I	(6) Control	210	3.26%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		6440	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		6020	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		96.17%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		13.04	



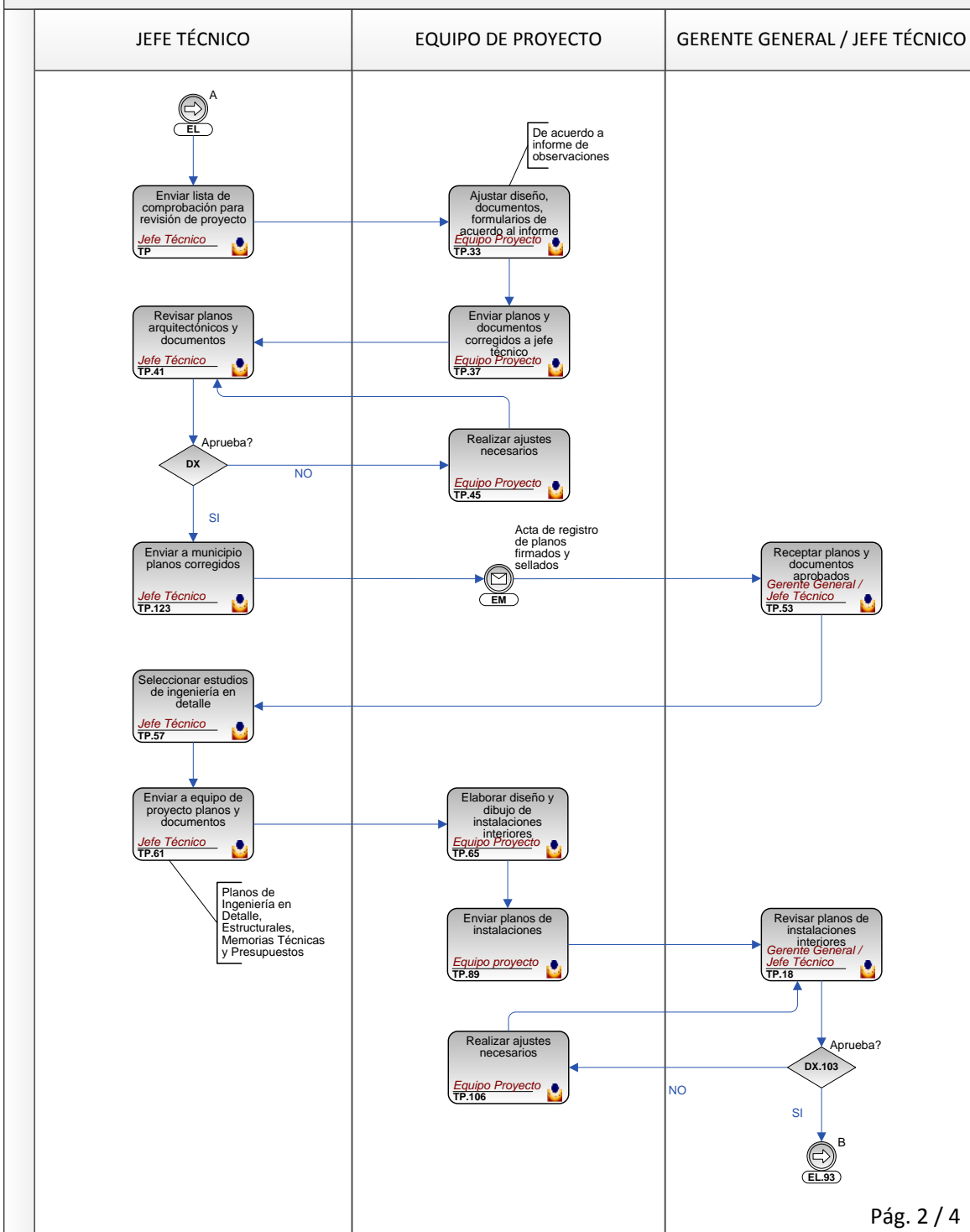
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004



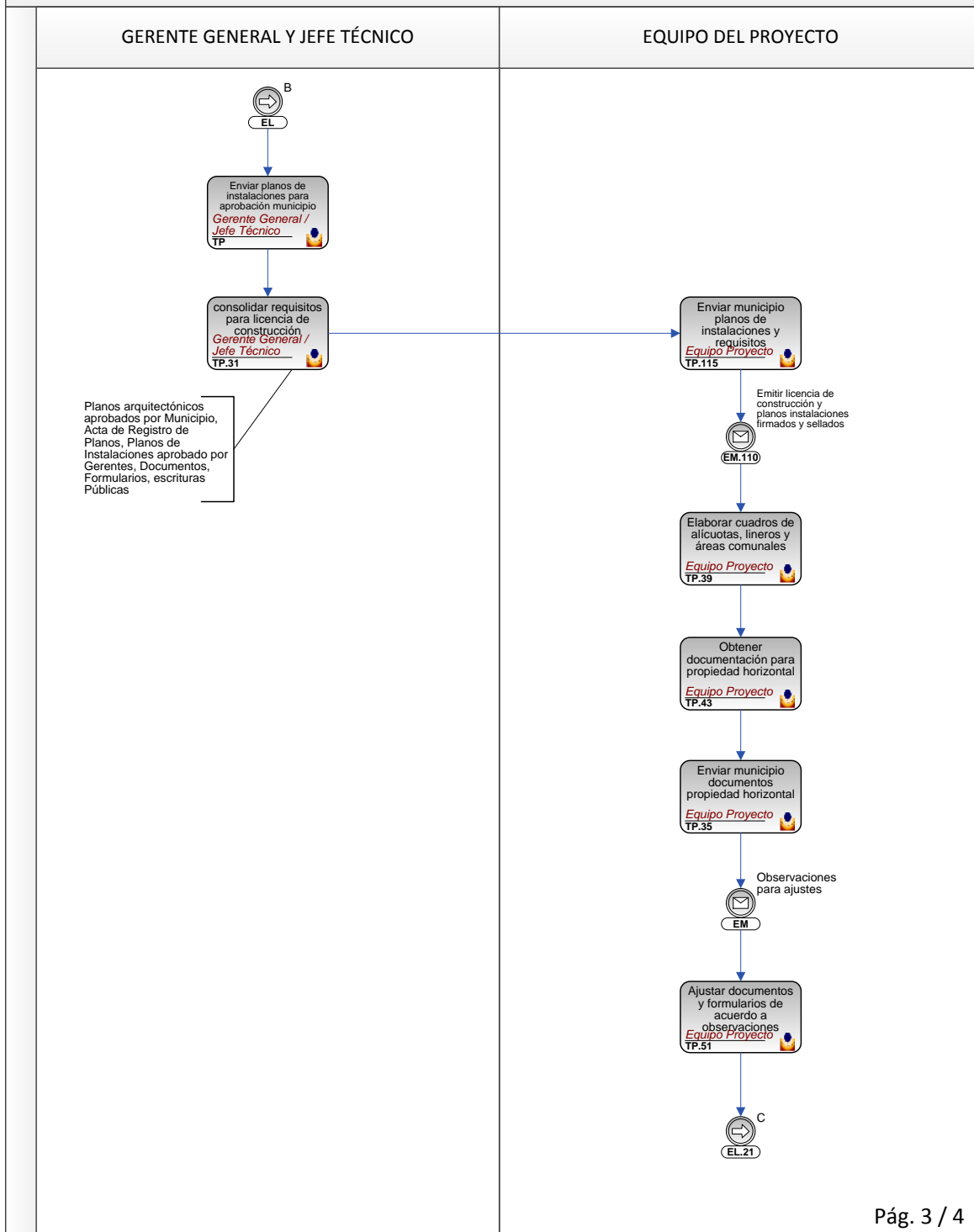
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004



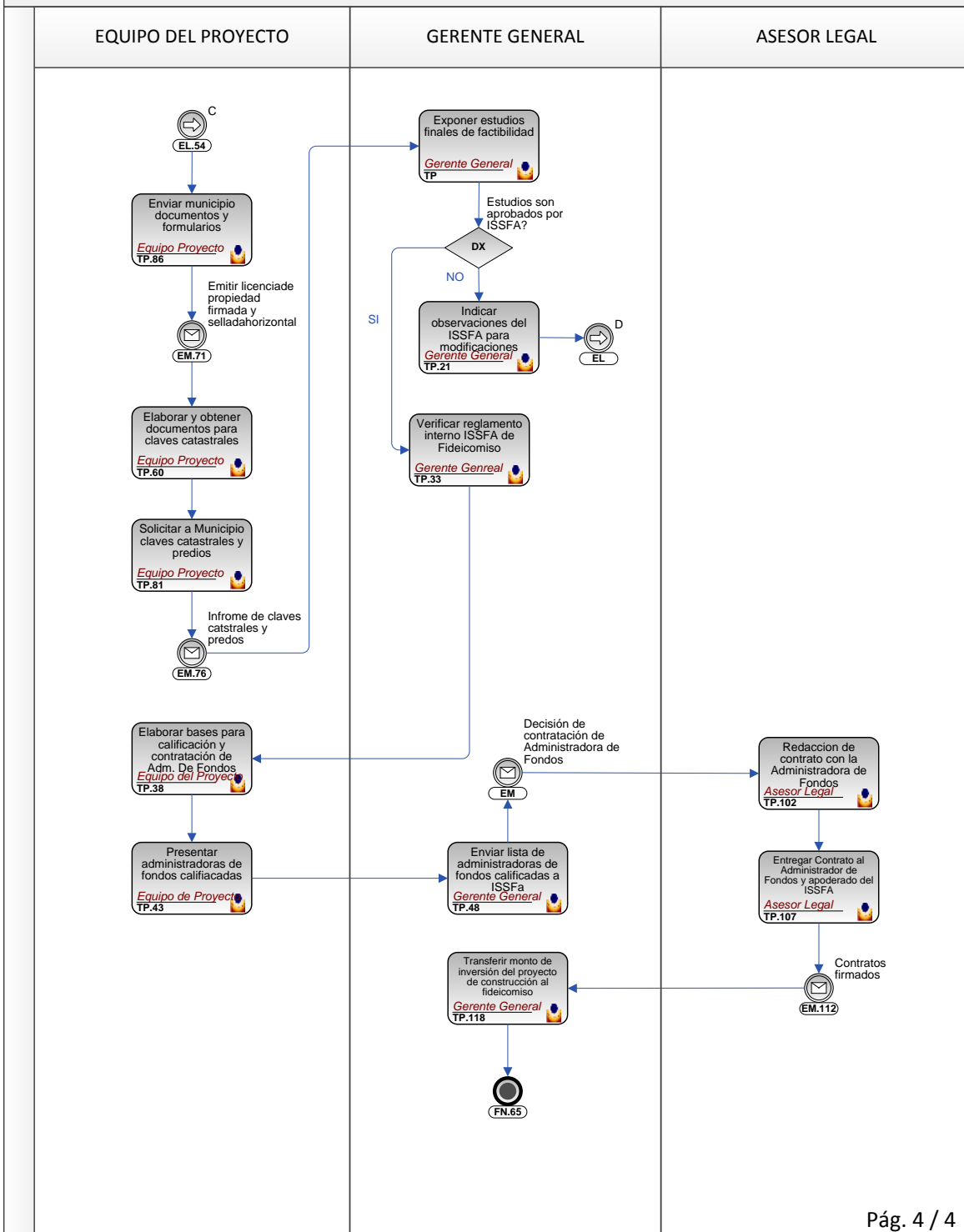
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004



# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: DISEÑO DEFINITIVO, APROBACIÓN Y LEGALIZACIÓN DEL PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-004



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																				
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																				
Macroproceso: Planificación y Diseño.										Código: INMO-OPT1-001-004										
Proceso: Planificación y Diseño.										Elaborado por: Los Autores.										
Subproceso: Diseño Definitivo, Aprobación y Legalización del Proyecto.										Fecha: 8/06/2014										
N°	VACI	VA Empresa	NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES								
			Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Gerente General	Jefe Técnico	Jefe Administrativo	Jefe Financiero	Jefe Comercial y MKT	Especialista de Presupuesto de	Otra	Asesor Legal
1		1					m	1	1	2160	2160	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
2						1	m	1	1	150	150			1						
3			1				m	1	1	90	90	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
4						1	m	1	1	45	45			1						
5		1					m	1	1	240	240	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
6						1	m	1	1	120	120			0.50	0.50					
7						1	m	1	1	30	30			0.50	0.50					
8					1		m	1	1	30	30	0.3333	0.33333							0.3333
9		1					m	1	1	1680	1680	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
10					1		m	1	1	15	15			1						
11			1				m	1	1	1440	1440	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
12					1		m	1	1	10	10	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
13						1	m	1	1	30	30			1						
14			1				m	1	1	60	60	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
15						1	m	1	1	30	30			1						
16					1		m	1	1	30	30			0.50	0.50					0.50
17						1	m	1	1	10	10	0.50	0.50							
18		1					m	1	1	120	120			1						
19					1		m	1	1	10	10			1						
20		1					m	1	1	1200	1200	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
21					1		m	1	1	30	30	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
22						1	m	1	1	120	120			0.50	0.50					
23			1			1	m	1	1	120	120	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
24						1	m	1	1	10	10	0.50	0.50							
25					1		m	1	1	30	30	0.3333	0.33333							0.3333
26		1					m	1	1	1440	1440	0.3333	0.33333							0.3333
27					1		m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
28		1					m	1	1	1920	1920	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
29		1					m	1	1	2160	2160	0.3333	0.33333							0.3333
30					1		m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
31			1				m	1	1	120	120	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
32					1		m	1	1	30	30	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
33		1					m	1	1	1200	1200	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
34		1					m	1	1	90	90	0.1429	0.14286	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429	0.1429
35		1					m	1	1	120	120			1						
36			1				m	1	1	15	15			1						
37						1	m	1	1	30	30			1						
38		1					m	1	1	120	120	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
39			1				m	1	1	15	15	0.1667	0.16667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667	0.1667		
40					1		m	1	1	15	15			1						
41		1					m	1	1	120	120									1
42			1				m	1	1	15	15									1
43		1					m	1	1	120	120	1								
											15400	15400	3356.31	3471.31	1691.31	1691.31	1691.31	1691.31	1691.31	1807.14

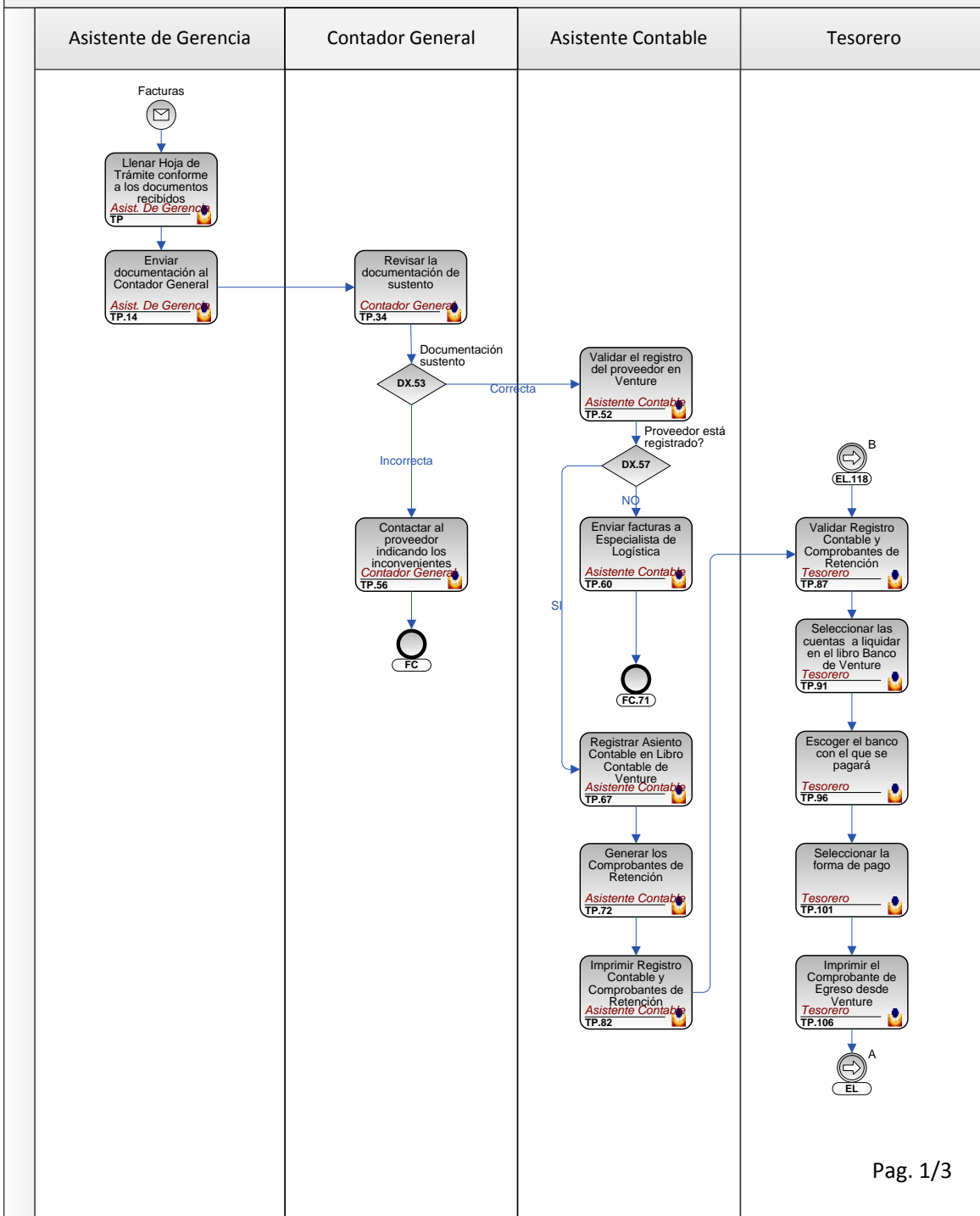
COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado ala empresa	12690	82.40%
P (3) Preparación	1875	12.18%
E (4) Espera	10	0.06%
M (5) Movimiento	260	1.69%
I (6) Control	565	3.67%
A (7) Archivo	0	0.0%
TOTAL	15400	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (IVA)	12690	
INDICE DE VALOR (IVA)	82.40%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	32.08	



# INMOSOLUCIÓN S.A.



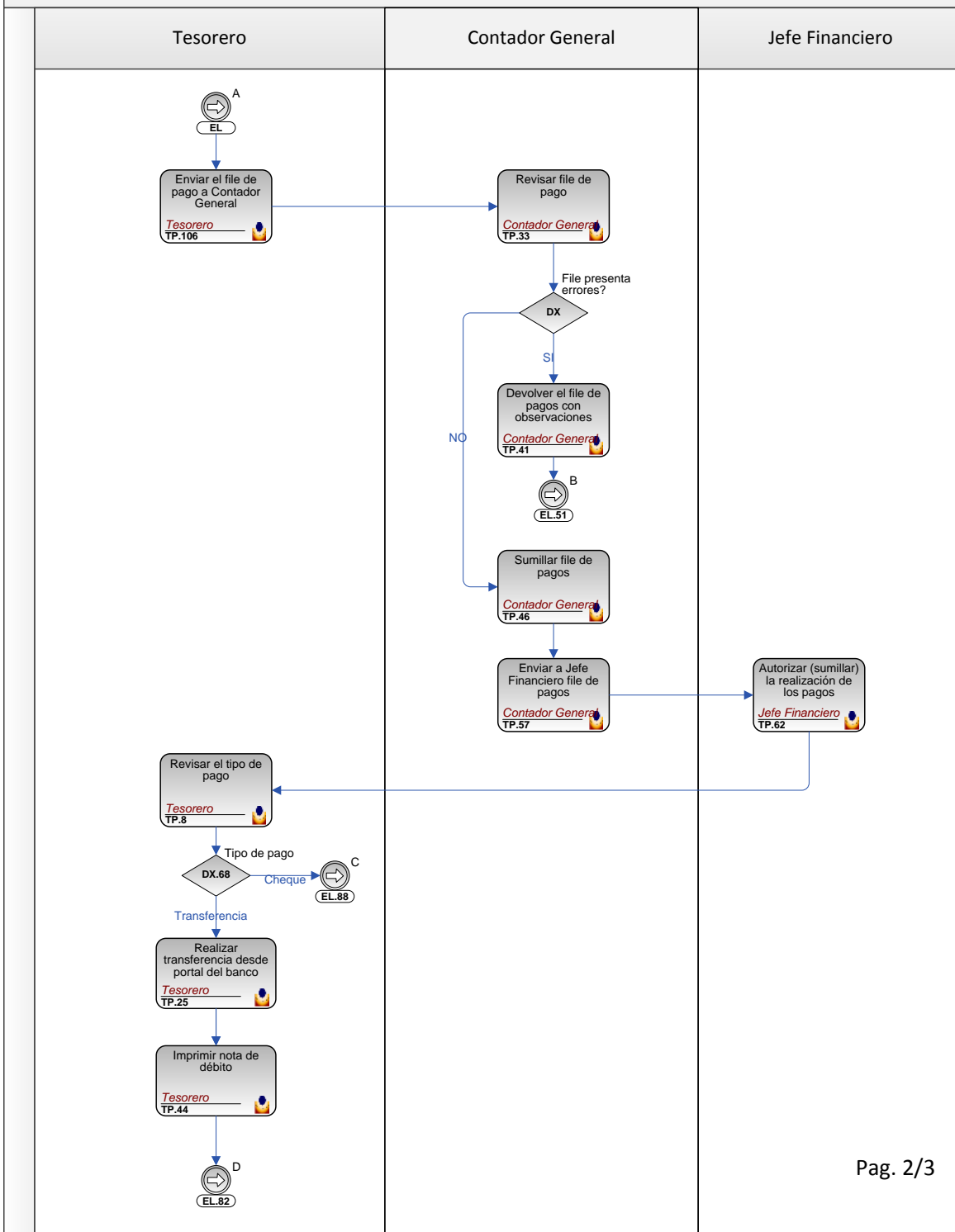
Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001





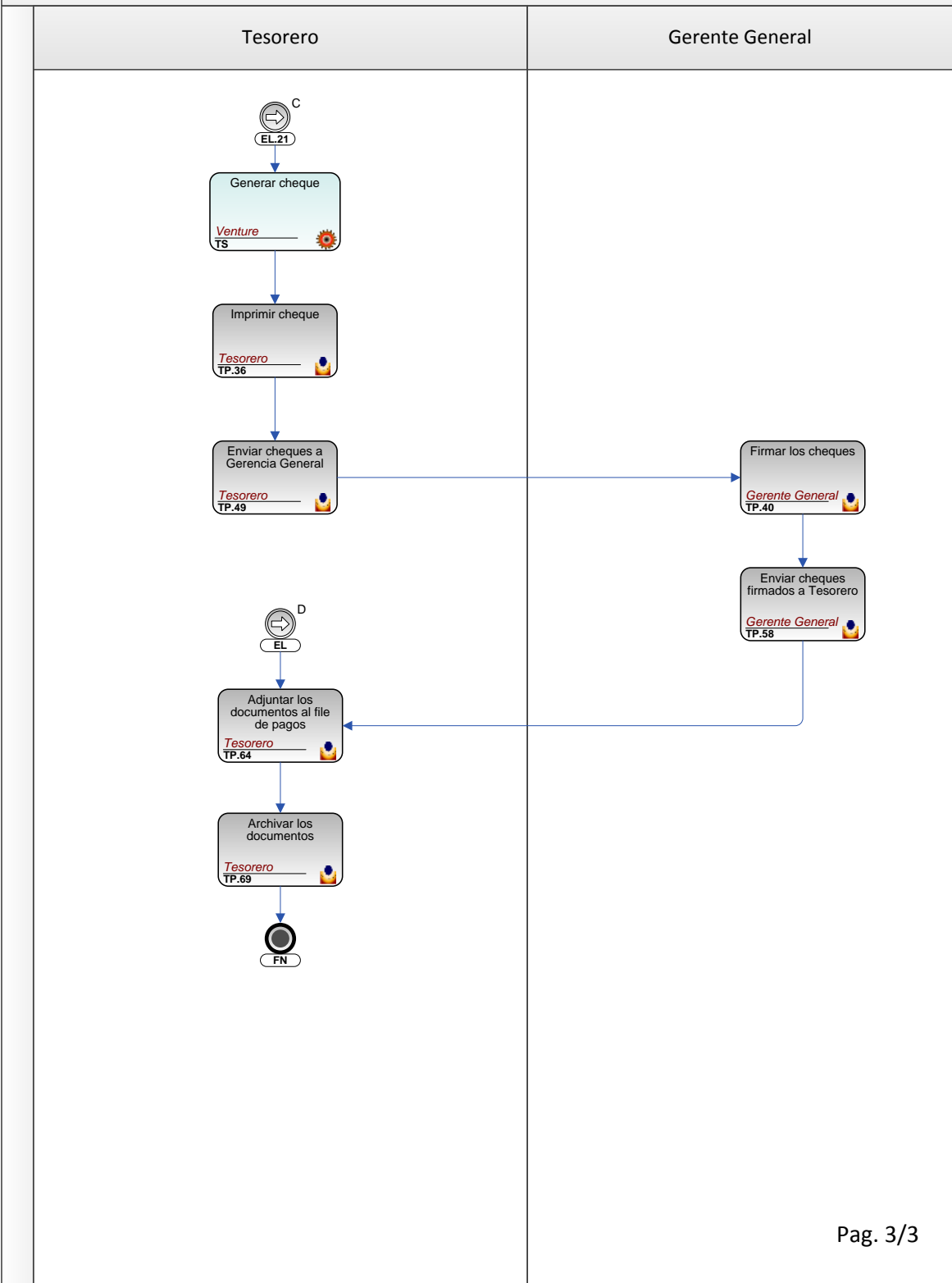
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001



# INMOSOLUCIÓN S.A.

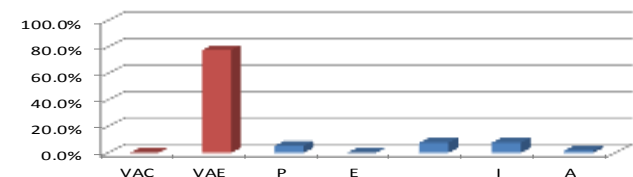
Proceso: Gestión Contable  
 Subproceso: Gestión Contable de Proveedores  
 Código: INMO-APY2-001-001



MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A																							
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																							
Macroproceso: Gestión Financiera										Código: INMO-APYZ-001-001													
Proceso: Gestión Contable										Elaborado por: Los Autores.													
Subproceso: Gestión Contable de Proveedores										Fecha: 01/06/2014													
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)					ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES										
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo						Asistente de Gerencia	Gerente General	Jefe Financiero	Contador General	Asistente Contable	Especialista de Logística	Tesorero				
1		1						Llenar Hoja de Trámite conforme a los documentos recibidos	m	1	170	5	850	1									
2					1			Enviar al Contador General	d	21	7	1	147	1									
3							1	Revisar la documentación de sustento	m	1	170	5	850			1							
4			1					Contactar al proveedor indicando los inconvenientes	m	1	4	5	20				1						
5		1						Validar el registro del proveedor en Venture	m	1	170	10	1700					1					
6					1			Enviar facturas a Especialista de Logística	m	1	4	5	20					1					
7		1						Registrar Asiento Contable en Libro Contable de Venture	m	1	170	10	1700						1				
8		1						Generar los Comprobantes de Retención	m	1	170	5	850						1				
9		1						Imprimir Registro Contable y Comprobantes de Retención	m	1	170	3	510						1				
10		1						Validar Registro Contable y Comprobantes de Retención	m	1	4	5	20										1
11		1						Seleccionar las cuentas a liquidar en el libro Banco de Venture	m	1	170	4	680										1
12		1						Escoger el banco con el que se pagará	m	1	170	3	510										1
13		1						Seleccionar la forma de pago	m	1	170	3	510										1
14		1						Imprimir el Comprobante de Egreso desde Venture	m	1	4	4	16										1
15					1			Enviar el file de pago Contador General	s	4	1	1	4										1
16							1	Revisar file de pago	m	1	4	15	60				1						
17			1					Devolver File de Pago con observaciones	m	1	1	6	6				1						
18		1						Sumillar el File de pago	m	1	4	30	120				1						
19					1			Enviar a Jefe Financiero file de pagos	m	1	1	5	5				1						
20		1						Autorizar (sumillar) la realización de los pagos	m	1	4	120	480			1		1					
21						1		Revisar el tipo de pago	m	1	170	2	340										1
22		1						Realizar transferencia desde el portal del banco	m	1	85	8	680										1
23		1						Imprimir nota de débito	m	1	85	3	255										1
24		1						Generar cheque	m	1	85	3	255										1
25		1						Imprimir cheque	m	1	85	3	255										1
26					1			Enviar cheques a Gerencia General	m	1	4	5	20										1
27		1						Firmar los cheques	m	1	85	3	255				1						
28					1			Enviar cheques firmados a Tesorero	m	1	4	5	20				1						
29			1					Adjuntar los documentos al file de pagos	m	1	4	4	16										1
30							1	Archivar los documentos	m	1	4	5	20										1
												286	11174	997	275	480	1061	4780	0	3581			

COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC (1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE (2) Valor agregado ala empresa	222	77.6%
P (3) Preparación	15	5.2%
E (4) Espera	0	0.0%
I (5) Movimiento	22	7.7%
A (6) Control	22	7.7%
A (7) Archivo	5	1.7%
TOTAL	286	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)	222	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)	77.62%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS	0.60	

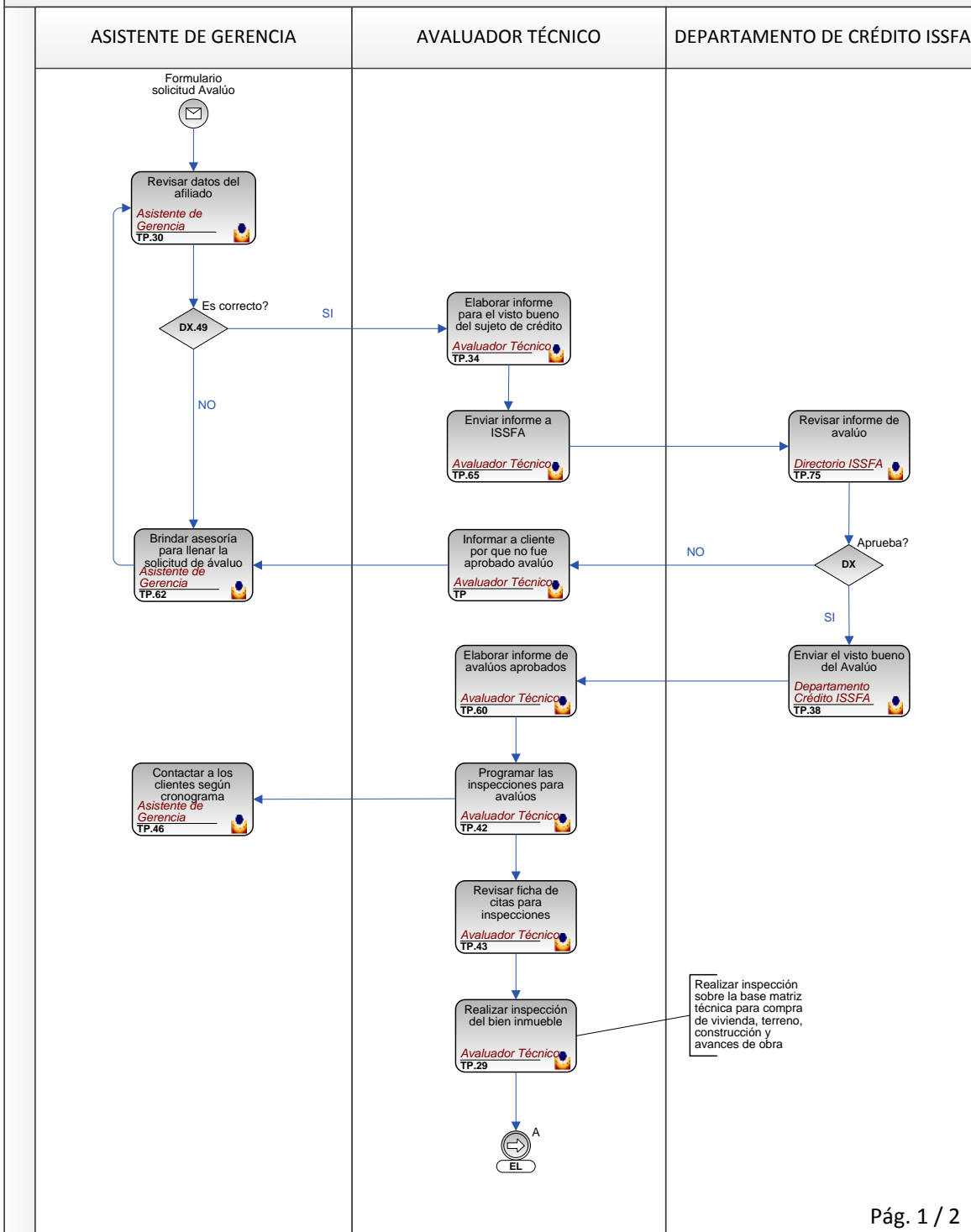
Composición de Actividades



# INMOSOLUCIÓN S.A.



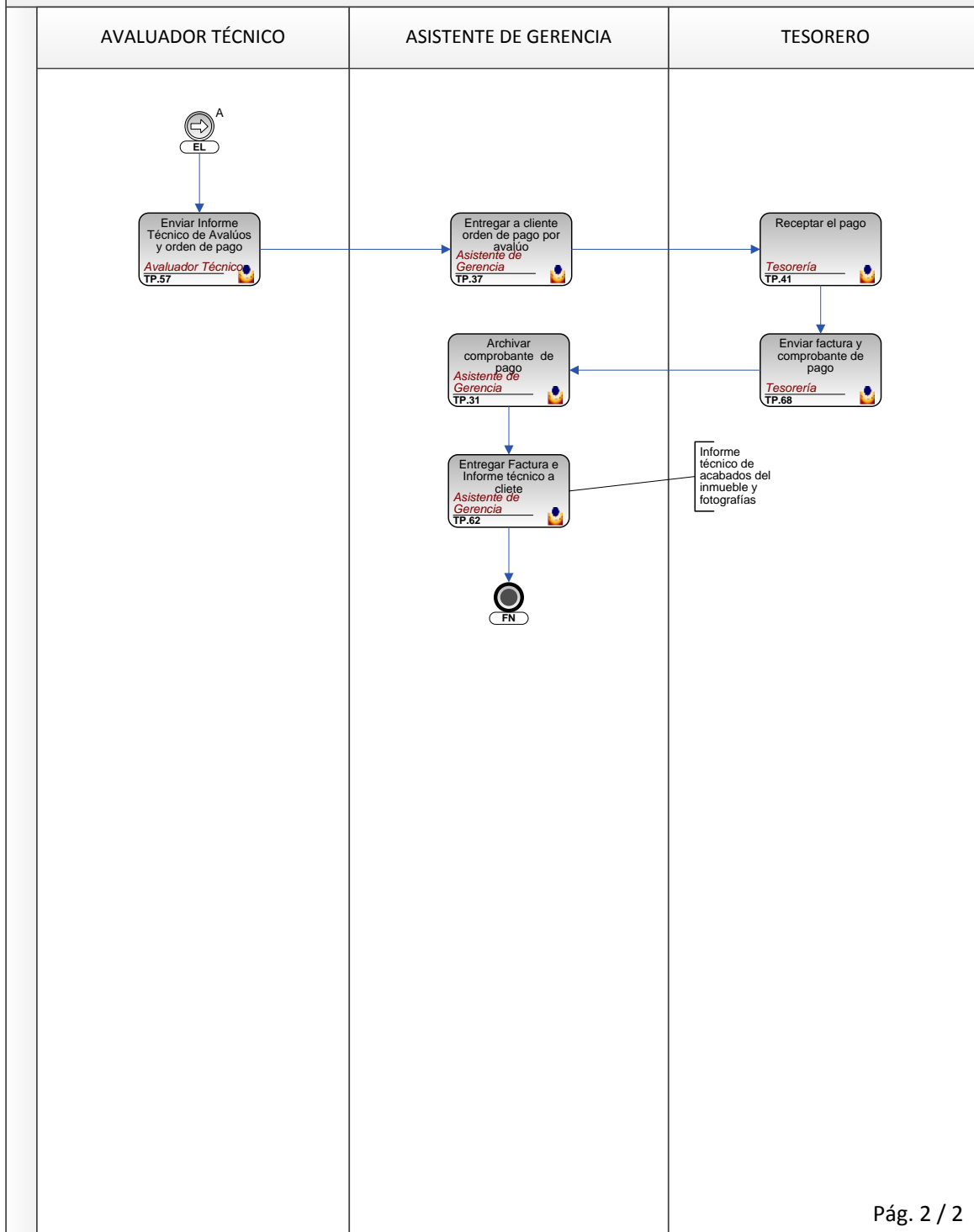
Proceso: AVALUOS  
 Subproceso: GESTIÓN DE AVALÚO.  
 Código: INMO-OPT4-001-001



# INMOSOLUCIÓN S.A.

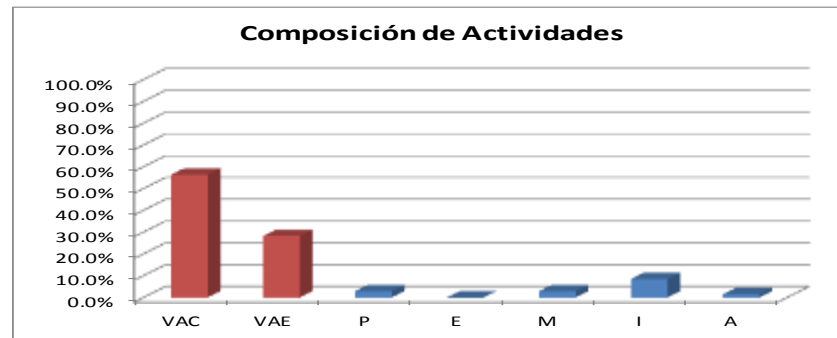


Proceso: AVALUOS  
 Subproceso: GESTIÓN DE AVALUOS  
 Código: INMO-OPT4-001-001



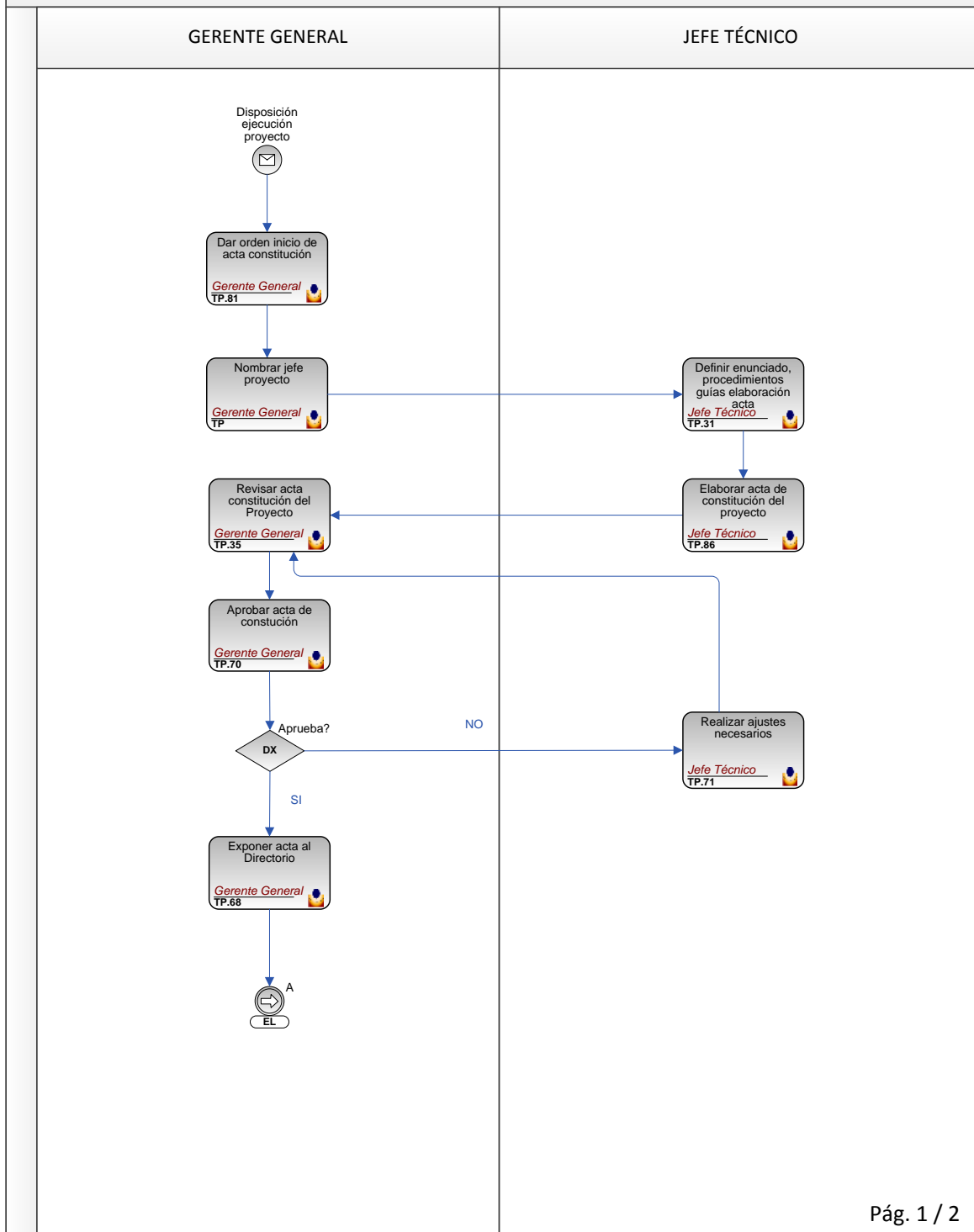
MANUAL DE PROCESOS INMO-SOLUCION S.A																	
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																	
Macroproceso: Servicios.										Código: INMO-OPT4-001-002							
Proceso: Avalúos.										Elaborado por: Los Autores.							
Subproceso: Gestión de Avalúos										Fecha: 4/06/2014							
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Ejecutores					
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Asistente de Gerencia	Avaluator Técnico	Tesoroero		
1						1											
2		1															
3					1												
4	1																
5	1																
6		1															
7		1															
8	1																
1			1														
7	1																
8					1												
9		1															
10		1															
11					1												
12							1										
13	1																
										385	12975	5430.00	6285.00	1260.00			

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	200	56.3%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	100	28.2%
P	(3) Preparación	10	2.8%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	2.8%
I	(6) Control	30	8.5%
A	(7) Archivo	5	1.4%
TOTAL		355	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		300	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		77.92%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.80	



# INMOSOLUCIÓN S.A.

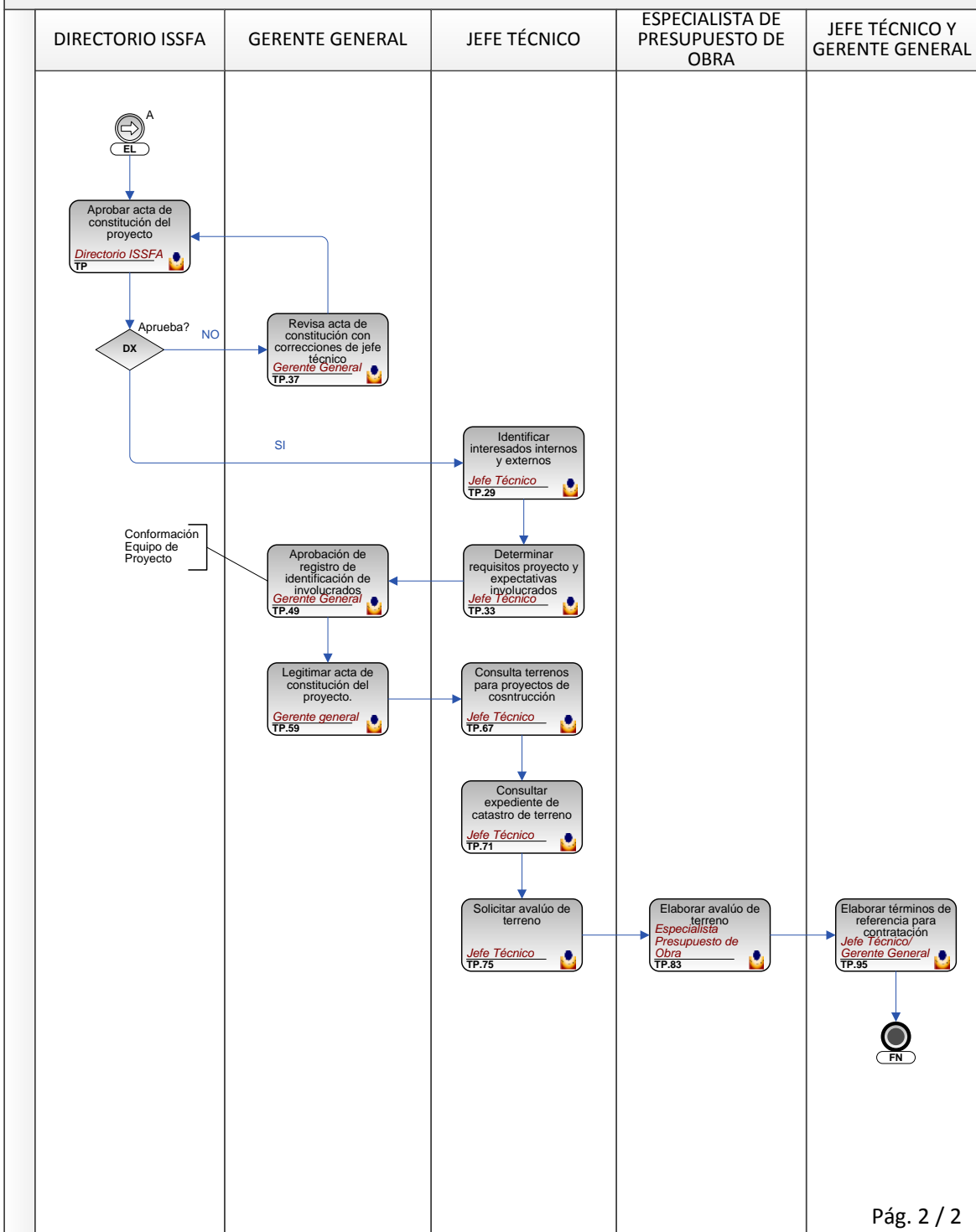
Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: INICIO DE PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-001




# INMOSOLUCIÓN S.A.



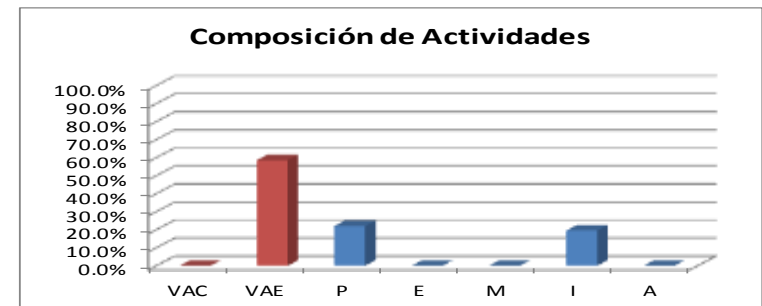
Proceso: PLANIFICACIÓN Y DISEÑO  
 Subproceso: INICIO DE PROYECTO  
 Código: INMO-OPT1-001-001





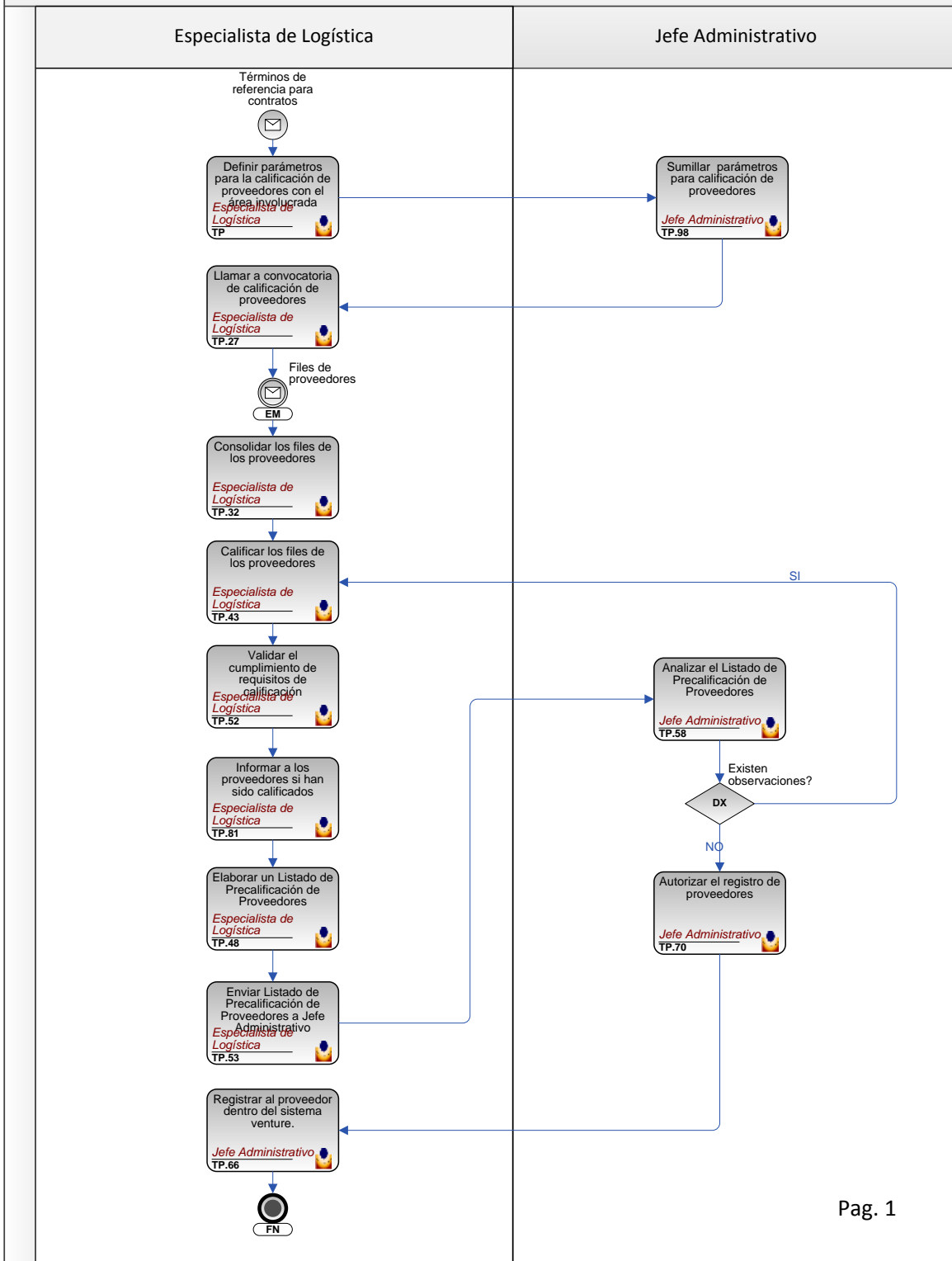
MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A															
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA															
Macroproceso: Planificación y Diseño.						Código: INMO-OPT1-001-001									
Proceso: Planificación y Diseño.						Elaborado por: Los Autores.									
Subproceso: Inicio del Proyecto.						Fecha: 9/06/2014									
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Gerente General	Jefe Técnico	
1		1						Analizar disposición de ejecutar proyecto.	A	0.083	6	30	15	1	
2			1					Dar orden de inicio de acta de constitución	A	0.083	6	30	15	1	
3		1						Nombrar al jefe del proyecto.	A	0.083	6	30	15	1	
4		1						Definir el enunciado del trabajo, procedimientos y guías para elaboración de acta.	A	0.083	6	60	30		1
5		1						Elaborar acta de constitución del proyecto.	A	0.083	6	150	75		1
6						1		Revisar acta de constitución del proyecto.	A	0.083	6	30	15	1	
7			1					Realizar los ajustes necesarios.	A	0.083	6	150	75		1
8						1		Aprobar acta de constitución del proyecto	A	0.083	6	10	5	1	
9		1						Exponer Acta al Directorio proyecto.	A	0.083	6	150	75	1	
10						1		Revisar acta de constitución con correcciones de jefe técnico.	A	0.083	6	90	45	1	
11		1						Identificar interesados internos y externos del proyecto.	A	0.083	6	30	15		1
12		1						Determinar los requisitos del proyecto y expectativas de las partes involucradas	A	0.083	6	30	15		1
13						1		Aprobación de registro de identificación de involucrados.	A	0.083	6	30	15	1	
											820	410	200	210	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	480	58.5%
P	(3) Preparación	180	22.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	0	0.0%
I	(6) Control	160	19.5%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		820	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		480	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		58.54%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.71	



# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Logística  
 Subproceso: Calificación y evaluación de proveedores  
 Código: INMO-APY1-002-001



## MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A

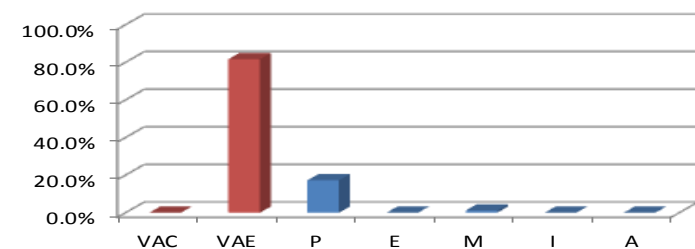
## ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA



Macroproceso: Gestión Administrativa							Código: INMO-APY1-002-001								
Proceso: Gestión Logística							Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Calificación y Evaluación de proveedores							Fecha: 01/06/2014								
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES			
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Especialista de Logística	Jefe Administrativo	
1		1						Definir parámetros para la calificación de proveedores con el área	m	1	1	240	240	1	
		1						Sumillar parámetros para calificación de proveedores	m	1	1	30	30		1
2			1					Llamar a convocatoria de calificación de proveedores	m	1	1	150	150	1	
			1					Consolidar files de proveedores	m	1	6	2	12	1	
3		1						Calificar los files de los proveedores	m	1	6	180	1080	1	
4		1						Validar el cumplimiento de requisitos de calificación	m	1	6	60	360	1	
5		1						Informar a los proveedores si han sido calificados	m	1	6	60	360	1	
6		1						Elaborar un Listado de Precalificación de Proveedores	m	1	1	120	120	1	
7					1			Enviar Listado de Precalificación de Proveedores a Jefe	m	1	1	10	10	1	
8		1						Analizar el Listado de Precalificación de Proveedores	m	1	1	10	10		1
9		1						Autorizar el registro de proveedores	m	1	1	10	10		2
10		1						Registrar al proveedor dentro del sistema Venture	m	1	1	10	10		3
									m	1	1	10	10		4
												882	2392	2332	90

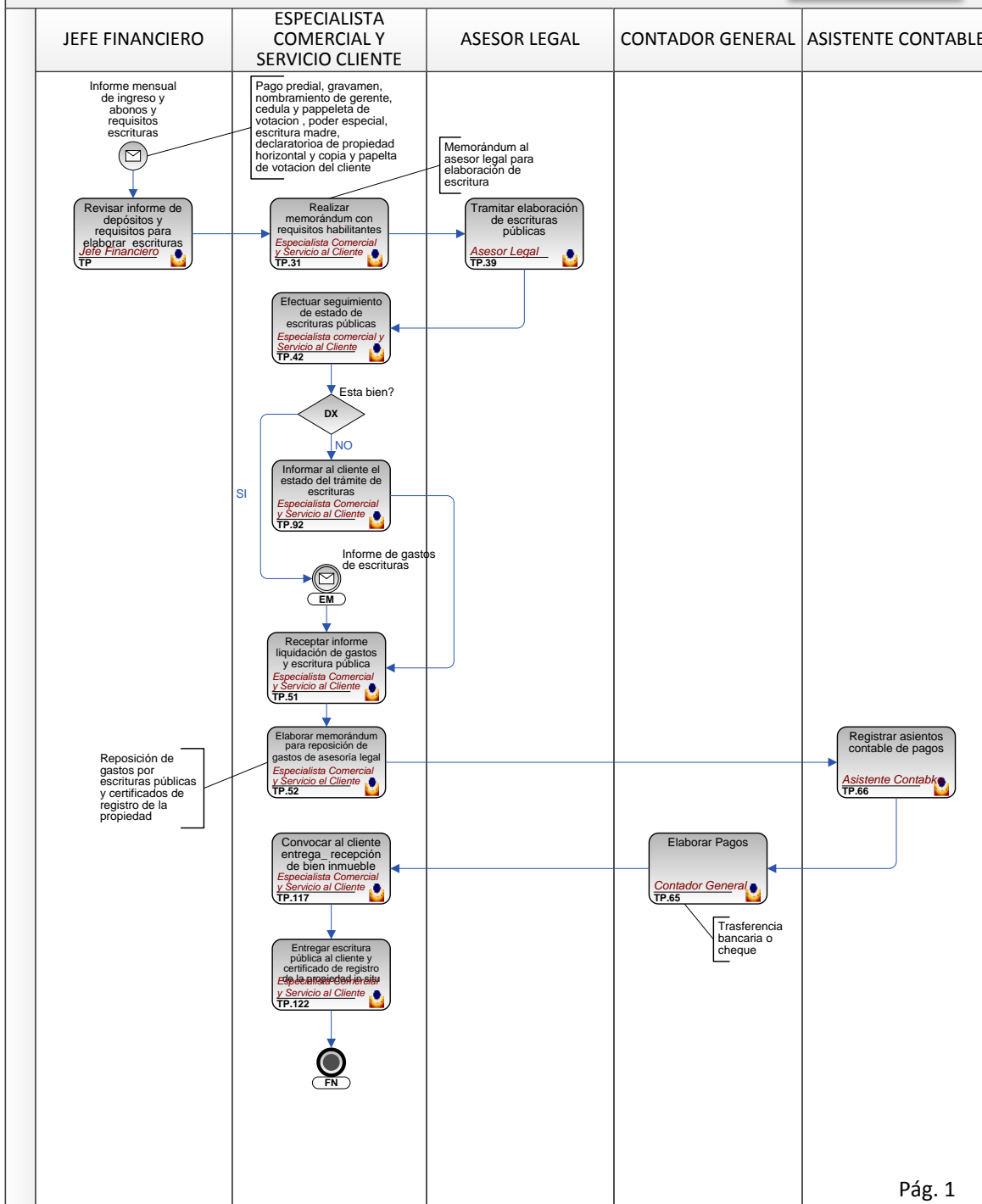
	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	720	81.6%
P	(3) Preparación	152	17.2%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	10	1.1%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	0	0.0%
TOTAL		882	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		720	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		81.63%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		1.84	

Composición de Actividades



# INMOSOLUCIÓN S.A.

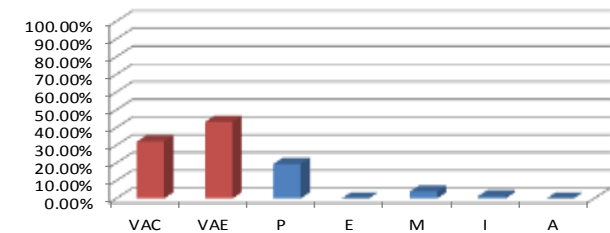
Proceso: SERVICIO AL CLIENTE  
 Subproceso: Seguimiento a Trámites de Escrituras  
 Código: INMO-OPT3-004-002



MANUAL DE PROCESOS INMOSEOLUCION S.A																		
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																		
Macroproceso: Comercialización.										Código: INMO-OPT3-004-002								
Proceso: Servicio al Cliente.										Elaborado por: Los Autores.								
Subproceso: Seguimiento a Trámites de Escrituras.										Fecha: 05/06/2014								
VA (real)		NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES											
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	Jefe Financiero	Especialista Comercial y de Servicio al Cliente.	Asesor Legal	Contador General	Asistente Contable	
1		1						Revisar informe de depósitos y requisitos para la elaboración de escrituras.	m	1	1	125	125	1				
2			1					Realizar memorándum con requisitos habilitantes para elaboración de escritura.	m	1	1	120	120		1			
3		1						Tramitar elaboración de Escrituras Públicas.	m	1	1	180	180			1		
4	1							Efectuar seguimiento del estado de la Escritura Pública.	m	1	1	240	240		1			
5	1							Informar al cliente el Estado del Trámite de Escrituras	m	1	1	210	210					
6					1			Receptar informe de liquidación de gastos y Escrituras públicas.	m	1	1	60	60		1			
7			1					Elaborar Memorándum para reposición de Gastos de Asesoría Legal.	m	1	1	180	180		1			
8						1		Autorizar reposición de Gastos Legales.	m	1	1	20	20	1				
9		1						Registrar asientos contables de pagos	m	1	1	180	180				1	
10		1						Elaborar Pagos.	m	1	1	180	180				1	
11	1							Convocar al cliente entrega-recepción del bien inmueble	m	1	1	15	15		1			
12	1							Entregar escritura pública y certificado de registro de la propiedad in situ.	m	1	1	30	30		1			
												1540	1540	145	645	180	180	180

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	495	32.14%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	665	43.18%
P	(3) Preparación	300	19.48%
E	(4) Espera	0	0.00%
M	(5) Movimiento	60	3.90%
I	(6) Control	20	1.30%
A	(7) Archivo	0	0.00%
TOTAL		1540	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1160	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.32%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		3.21	

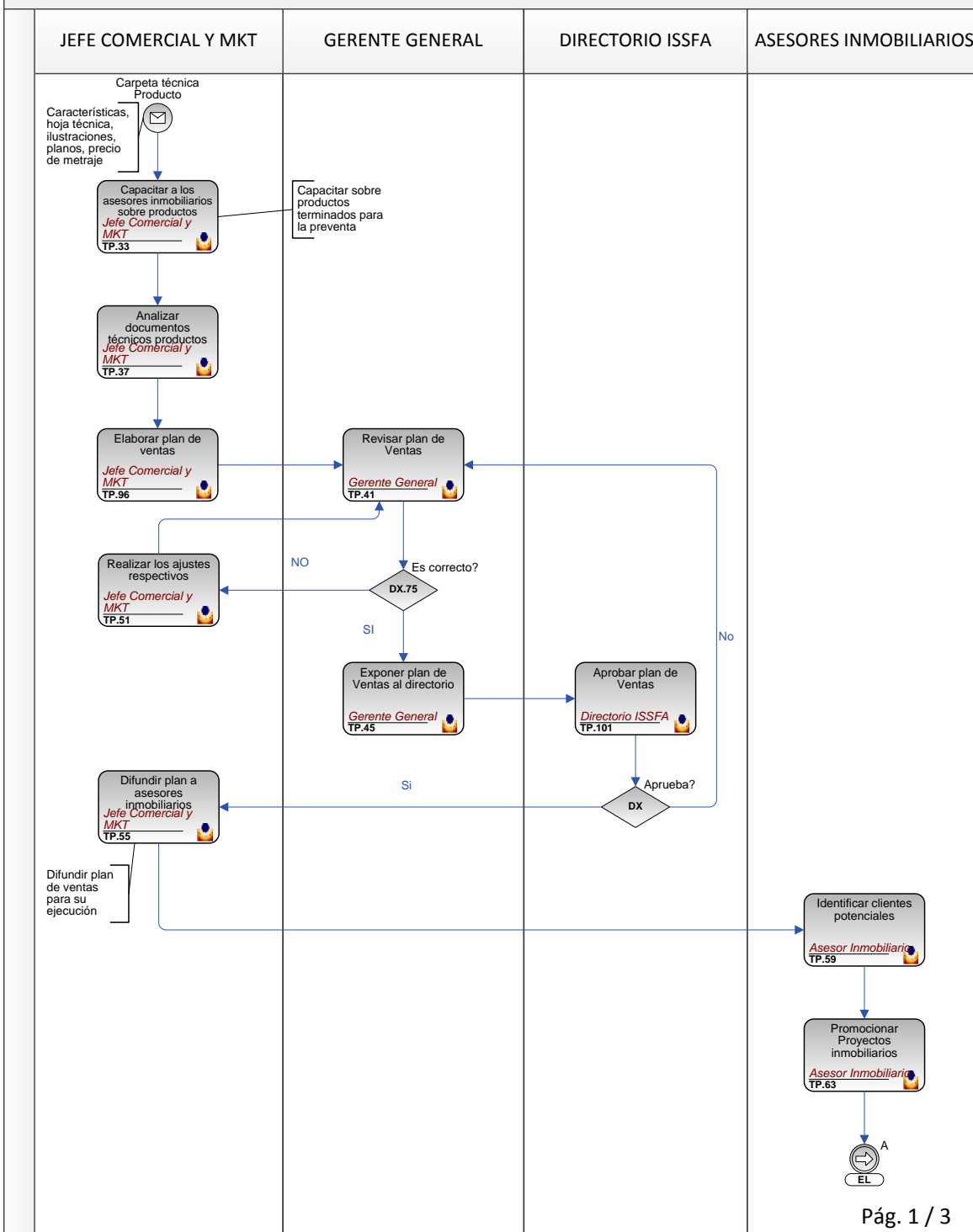
Composición de Actividades



# INMOSOLUCIÓN S.A.

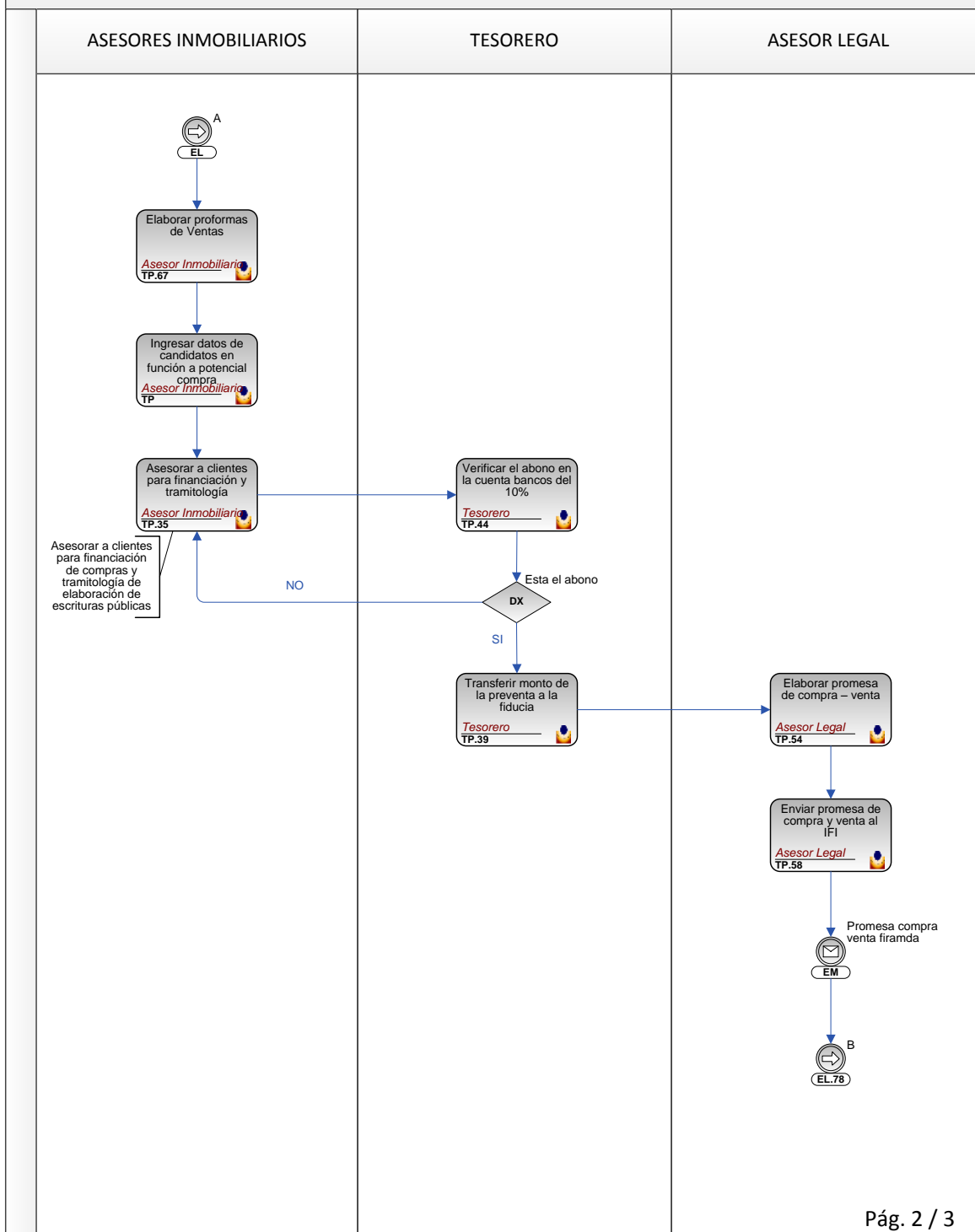


Proceso: VENTAS  
 Subproceso: Ventas  
 Código: INMO-OPT3-002-001



# INMOSOLUCIÓN S.A.

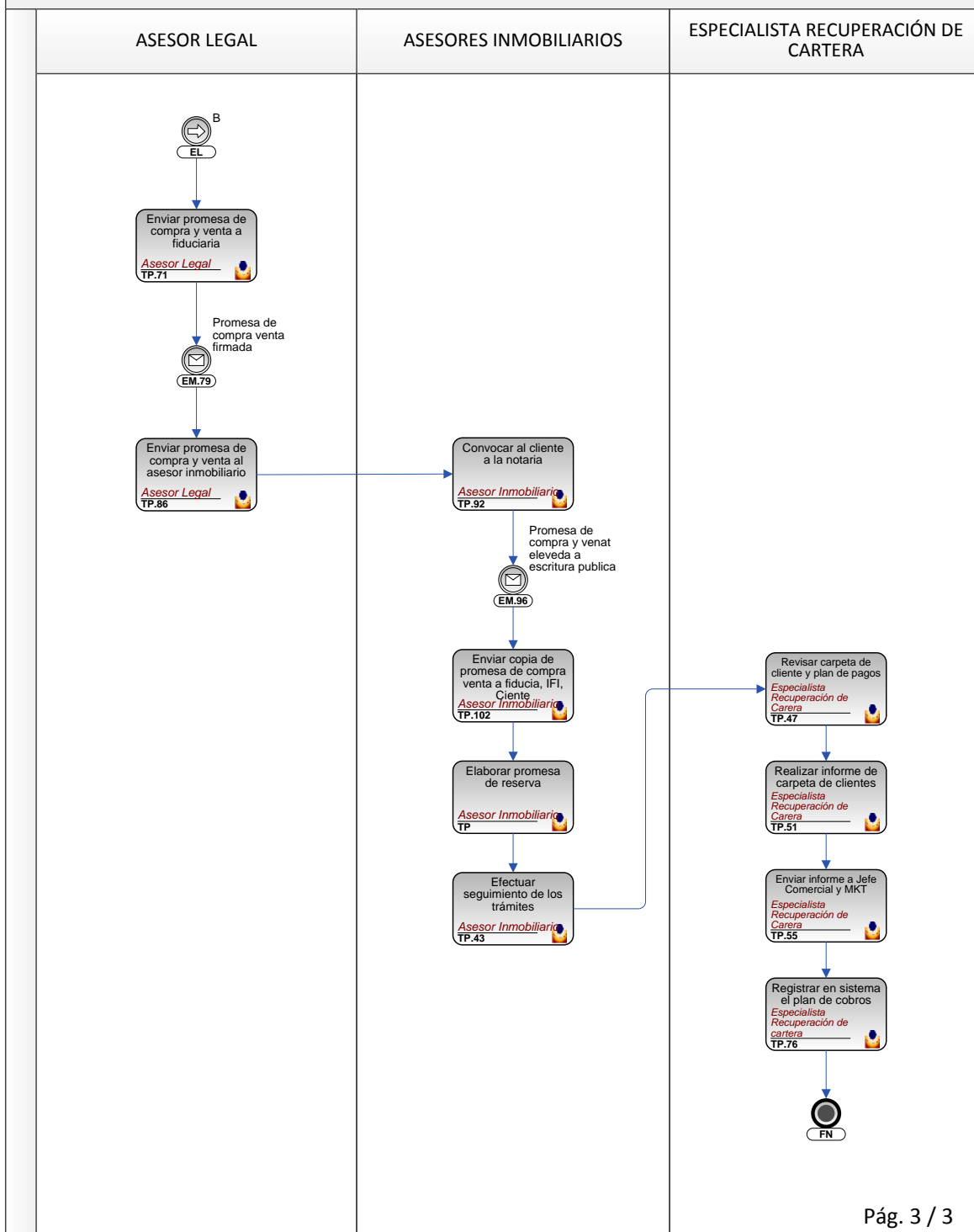
Proceso: VENTAS  
Subproceso: Ventas  
Código: INMO-OPT3-002-001




# INMOSOLUCIÓN S.A.



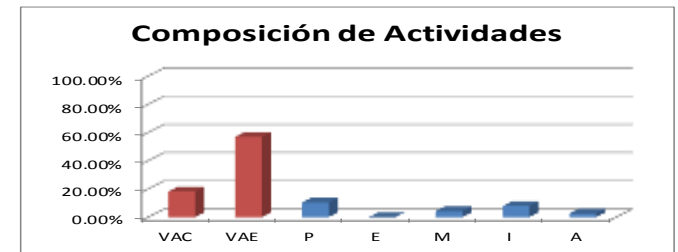
Proceso: VENTAS  
 Subproceso: Ventas  
 Código: INMO-OPT3-002-001





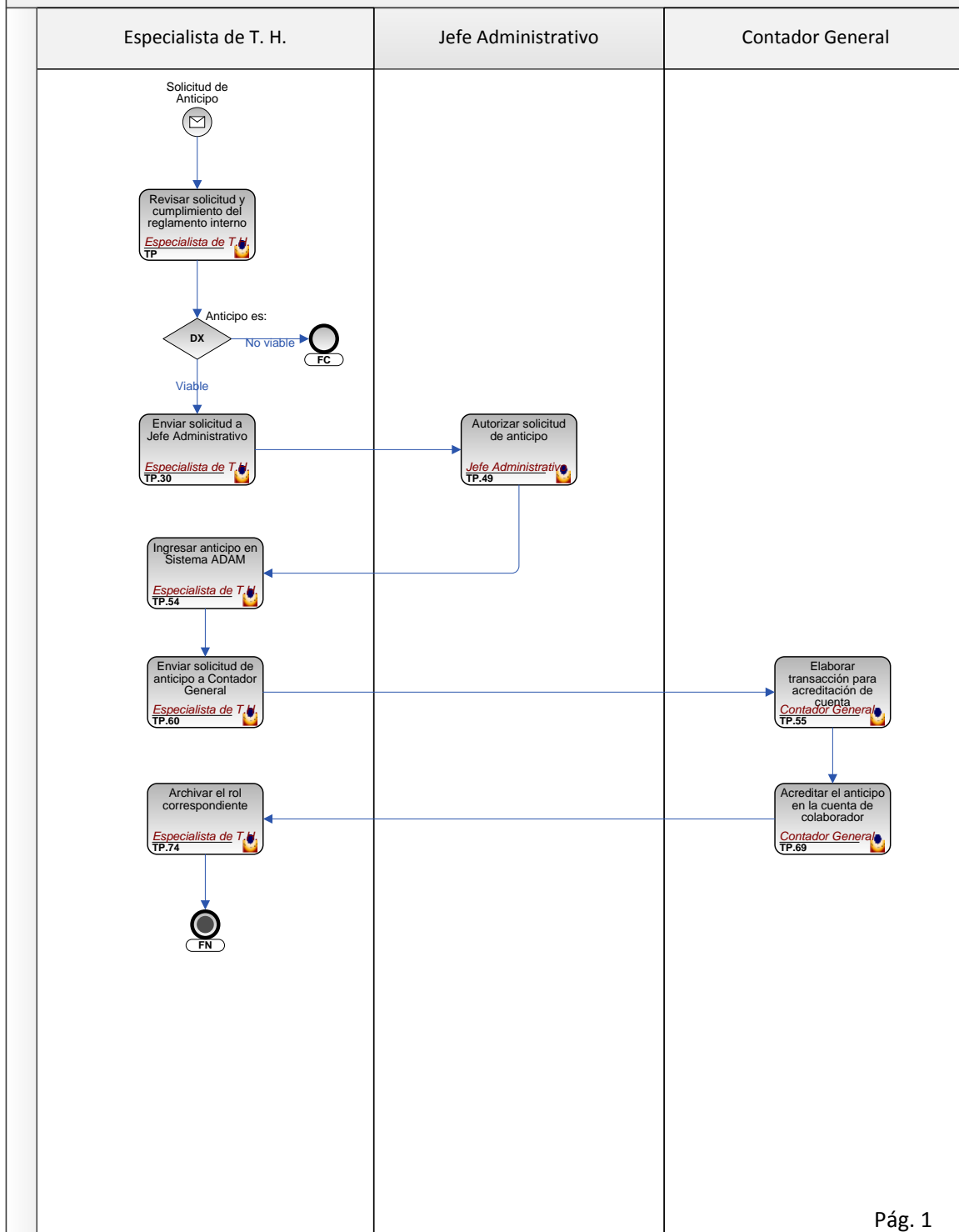
MANUAL DE PROCESOS INMO SOLUCION S.A										ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA									
Macroproceso: Comercialización.					Código: INMO-OPT3-002-001														
Proceso: Ventas.					Elaborado por: Los Autores.														
Subproceso: Ventas.					Fecha: 06/06/2014														
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)				ACTIVIDADES	Frecuencia (A)	Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	EJECUTORES							
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control						Archivo	Jefe Comercial y MKT	Gerente General	Asesor Inmobiliario	Tesoroero	Asesor Legal	Especialista de Recuperación de Cartera	
1		1						T	0.25	1	120	30	1						
2		1						T	0.25	1	60	15	1						
3		1						A	0.0833	1	120	10	1						
4							1	A	0.0833	1	60	5		1					
5			1					A	0.0833	1	120	10	1						
6			1					A	0.0833	1	120	10		1					
7		1						A	0.0833	1	120	10	1						
8		1						A	0.0833	1	120	10							
9		1						d	21	1	240	5040							
10	1							s	4	1	60	240							
11							1	d	21	1	60	1260							
12	1							d	21	1	60	1260							
13		1						s	4	2	60	480							
14		1						s	4	2	150	1200				1			
15	1							s	4	2	120	960				1			
16					1			s	4	2	30	240						1	
17					1			s	4	2	30	240						1	
18					1			s	4	2	5	40				1			
19	1							s	4	2	120	960							
20					1			s	4	2	30	240							
21	1							s	4	2	60	480							
22		1						m	1	1	150	150							
23							1	s	4	1	120	480							1
24		1						m	1	1	120	120							1
25					1			m	1	1	5	5							1
26		1						s	4	2	60	480							1
											2320	13975	75	15	9640	1720	1440	1085	

	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	420	18.10%
VAE	(2) Valor agregado ala empresa	1320	56.90%
P	(3) Preparación	240	10.34%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	100	4.31%
I	(6) Control	180	7.76%
A	(7) Archivo	60	2.59%
TOTAL		2320	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		1740	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.00%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		4.83	



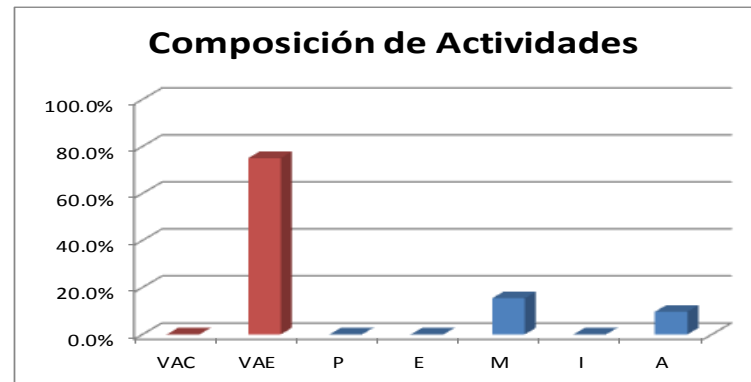
# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Talento Humano  
 Subproceso: Anticipo  
 Código: INMO-APY1-001-006



MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S.A																
ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO Y CAPACIDAD INSTALADA																
Macroproceso: Gestión Administrativa										Código: INMO-APY1-001-006						
Proceso: Gestión de Talento Humano										Elaborado por: Los Autores.						
Subproceso: Anticipo										Fecha: 01/06/2014						
VA (real)			NVA (sin Valor agregado)					EJECUTORES								
N°	VACI	VA Empresa	Preparación	Espera	Movimiento	Control	Archivo	ACTIVIDADES	Frecuencia (A)		Volumen (B)	Tiempo Unitario (minutos) (C)	Tiempo total al mes (minutos) (A*B*C)	1	1	1
														1	1	1
1		1						Revisar solicitud y cumplimiento del reglamento interno	m	1	2	9	18	1		
2					1			Enviar solicitud a Jefe Administrativo	m	1	2	3	6	1		
3		1						Autorizar solicitud de anticipo	m	1	2	5	10		1	
4		1						Ingresar anticipo en Sistema ADAM	m	1	2	10	20	1		
5					1			Enviar solicitud de anticipo a Contador General	m	1	2	5	10	1		
6		1						Elaborar transacción para acreditación de cuenta	m	1	2	10	20			1
7		1						Acreditar el anticipo en la cuenta de colaborador	m	1	2	5	10	1		
8							1	Archivar el rol correspondiente	m	1	2	5	10	1		
												52	104	74	10	20

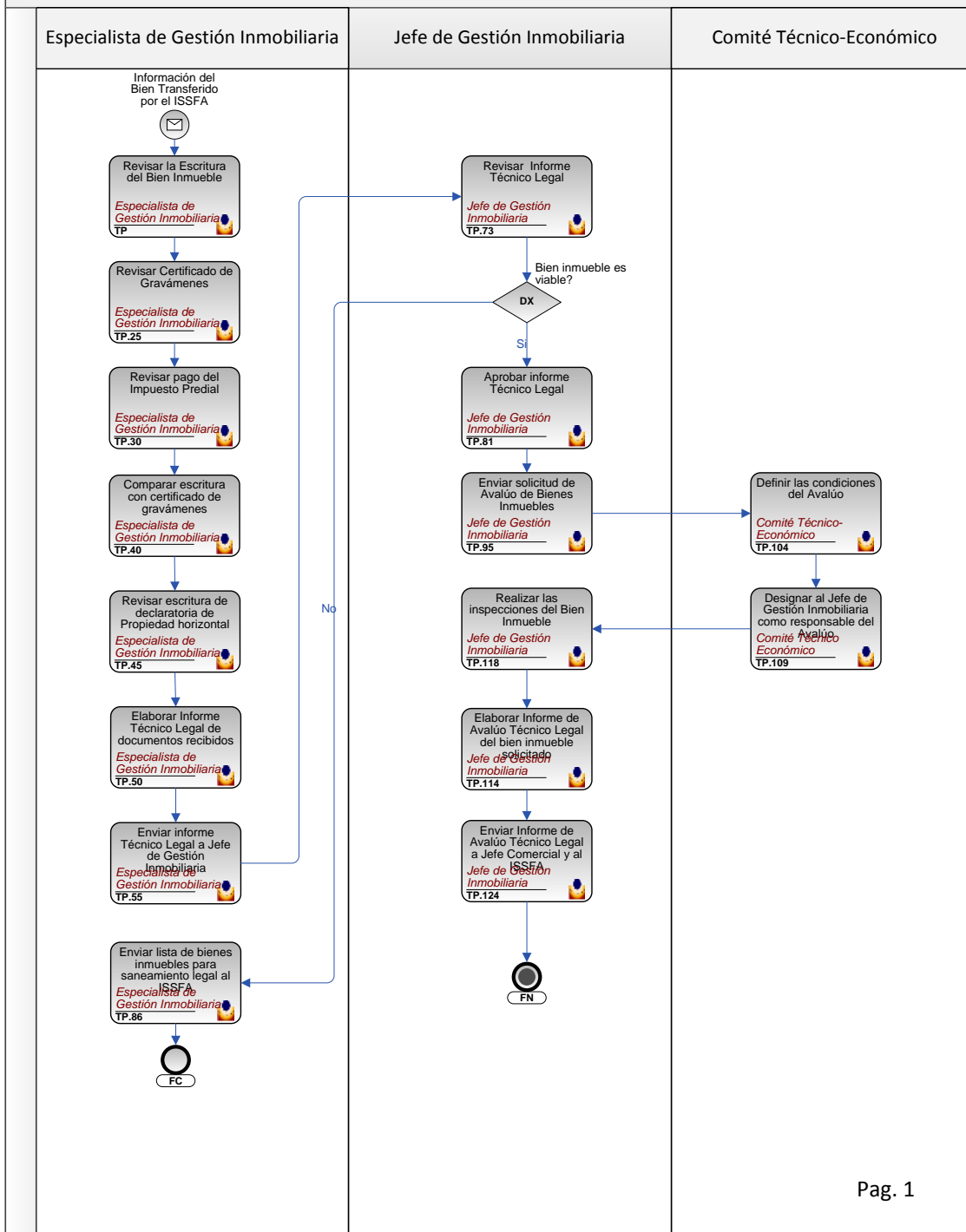
	COMPOSICION DE ACTIVIDADES	TIEMPO	%
VAC	(1) Valor Agregado al cliente	0	0.0%
VAE	(2) Valor agregado a la empresa	39	75.00%
P	(3) Preparación	0	0.0%
E	(4) Espera	0	0.0%
M	(5) Movimiento	8	15.38%
I	(6) Control	0	0.0%
A	(7) Archivo	5	9.62%
TOTAL		52	100.0%
TIEMPO DE VALOR AGREGADO (TVA)		39	
ÍNDICE DE VALOR (IVA)		75.00%	
TIEMPO TOTAL EN DÍAS		0.10	




**ANEXO J – NUEVOS PROCESOS INMOSOLUCION S.A.**

# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles  
 Subproceso: Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados  
 Código: INMO-OPT5-001-001



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT5-001-001
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**


**PROCESO: Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5-001)**

**SUBPROCESO: Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados**

**(INMO-OPT5-001-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisar la Escritura del Bien Inmueble	Área Técnica	Revisión de las Escrituras del bien inmueble para determinar características del bien inmueble	Especialista de Gestión Inmobiliaria
2	Revisar Certificado de Gravámenes	Área Técnica	Revisión para determinar si tiene o no alguna Reserva de Domino; Prenda Comercial; Prohibición de Gravar y enajenar	Especialista de Gestión Inmobiliaria
3	Revisar pago del Impuesto Predial	Área Técnica	Revisión para determinar si estan todos los pagos al día	Especialista de Gestión Inmobiliaria
4	Comparar escritura con certificado de gravámenes	Área Técnica	Determinando que coincidan todos los datos	Especialista de Gestión Inmobiliaria
5	Revisar escritura de declaratoria de Propiedad horizontal	Área Técnica	Revisión de escrituras de declaratoria de Propiedad horizontal y validación de la misma	Especialista de Gestión Inmobiliaria
6	Elaborar Informe Técnico Legal de documentos recibidos	Área Técnica	Informe Técnico Legal resumiendo las características y anomalías de todos los documentos recibidos	Especialista de Gestión Inmobiliaria
7	Enviar informe Técnico Legal a Jefe de Gestión Inmobiliaria	Área Técnica	Envío de Informe Técnico Legal al Jefe de Gestión Inmobiliaria	Especialista de Gestión Inmobiliaria
8	Revisar Informe Técnico Legal	Área Técnica	Revisión del Informe Técnico Legal para tomar decisiones respecto a las condiciones de los bienes inmuebles	Jefe de Gestión Inmobiliaria
9	Enviar lista de bienes inmuebles para saneamiento legal al ISSFA	Área Técnica	En caso de que el informe Técnico Legal no haya sido favorable debido anomalías encontradas	Especialista de Gestión Inmobiliaria
10	Aprobar informe Técnico Legal	Área Técnica	Si no han sido encontradas anomalías en la documentación de los bienes inmuebles	Jefe de Gestión Inmobiliaria
11	Enviar solicitud de Avalúo de Bienes Inmuebles	Área Técnica	Solicitud enviada al Comité Técnico Económico	Jefe de Gestión Inmobiliaria
12	Definir las condiciones del Avalúo	Área Técnica	Tomando en cuenta las condiciones del bien inmueble, determinando planificación de tiempos y personal	Comité Técnico Económico
13	Designar al Jefe de Gestión Inmobiliaria como responsable del Avalúo	Área Técnica	Jefe de Gestión Inmobiliaria es el responsable de la realización del avalúo	Comité Técnico Económico
14	Realizar las inspecciones del Bien Inmueble	Área Técnica	Inspecciones del Bien inmueble en las fechas establecidas y con los recursos determinados	Jefe de Gestión Inmobiliaria
15	Elaborar Informe de Avalúo Técnico Legal del bien inmueble solicitado	Área Técnica	Informe de Avalúo Técnico Legal bien inmueble acorde a la inspección del bien	Jefe de Gestión Inmobiliaria
16	Enviar Informe de Avalúo Técnico Legal a Jefe Comercial y al ISSFA	Área Técnica	Informe de Avalúo Técnico Legal bien inmueble enviado al ISSFA	Jefe de Gestión Inmobiliaria

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO: Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles**


**(INMO-OPT5-001)**

**SUBPROCESO: Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados**

**(INMO-OPT5-001-001)**

**OBJETIVO:** Realizar avalúo de los bienes inmuebles transferidos del ISSFA, para determinar el valor de los mismos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
	ISSFA	Información de Bienes transferidos	Revisar la Escritura del Bien Inmueble Revisar Certificado de Gravámenes Revisar pago del Impuesto Predial Comparar escritura con certificado de gravámenes Revisar escritura de declaratoria de Propiedad horizontal Elaborar Informe Técnico Legal de documentos recibidos Enviar informe Técnico Legal a Jefe de Gestión Inmobiliaria Revisar Informe Técnico Legal Enviar lista de bienes inmuebles para saneamiento legal al ISSFA Aprobar informe Técnico Legal Enviar solicitud de Avalúo de Bienes Inmuebles Definir las condiciones del Avalúo Designar al Jefe de Gestión Inmobiliaria como responsable del Avalúo	Informe de Avalúo Técnico Legal	Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)	ISSFA

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO:** Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5-001)**


**SUBPROCESO:** Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados

**(INMO-OPT5-001-001)**

**OBJETIVO:** Realizar avalúo de los bienes inmuebles transferidos del ISSFA, para determinar el valor de los mismos.

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Realizar las inspecciones del Bien Inmueble Elaborar Informe de Avalúo Técnico Legal del bien inmueble solicitado Enviar Informe de Avalúo Técnico Legal a Jefe Comercial y al ISSFA			



	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión:

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5)  
**PROCESO:** Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5-001)  
**SUBPROCESO:** Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados (INMO-OPT5-001-001)

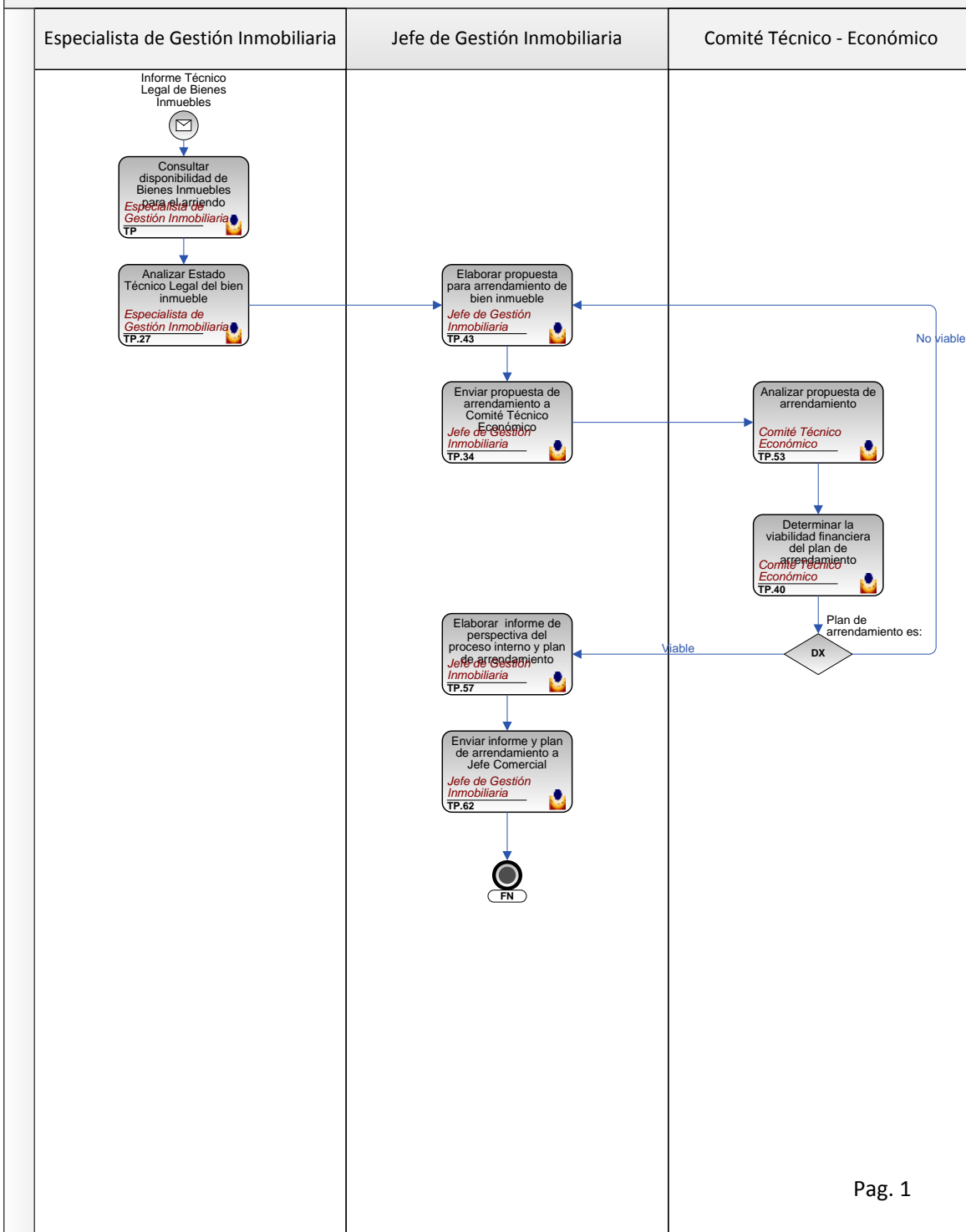
<b>NOMBRE:</b>	Variación del tiempo de realización de avalúo
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica la variación de tiempo en la realización de un avalúo de un bien inmueble con respecto al tiempo planificado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\text{Tiempo ejecutado}}{\text{Tiempo planificado}} - 1$
<b>META:</b>	Se espera que el margen de variación sea del 10%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe de Gestión Inmobiliaria
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral


**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5)  
**PROCESO:** Gestión de Avalúos de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5-001)  
**SUBPROCESO:** Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados (INMO-OPT5-001-001)

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de bienes que necesitan Saneamiento legal
<b>DEFINICIÓN:</b>	Porcentaje de bienes adjudicados que necesitan saneamiento legal con relación al número total de bienes adjudicados
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ bienes saneamiento}}{\# \text{ total de bienes}}$
<b>META:</b>	Se espera un máximo de 30%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe de Gestión Inmobiliaria
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Anual

## INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Arrendamiento  
 Subproceso: Diseño de Planes de Arrendamiento  
 Código: INMO-OPT5-002-001



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT5-002-001
	Pág. 1 de 1	

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**


**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO: Diseño de Planes de Arrendamiento**

**(INMO-OPT5-002-001)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Consultar disponibilidad de Bienes Inmuebles para el arriendo	Área Técnica	Consulta realizada de acuerdo a los avalúos realizados y con la propuesta de nuevos negocios	Especialista de Gestión Inmobiliaria
2	Analizar Estado Técnico Legal del bien inmueble	Área Técnica	Verificando que todo se encuentre en regla	Especialista de Gestión Inmobiliaria
3	Elaborar propuesta para arrendamiento de bien inmueble	Área Técnica	Conforme a las características del bien inmueble	Jefe de Gestión Inmobiliaria
4	Enviar propuesta de arrendamiento a Comité Técnico Económico	Área Técnica	Propuesta de arrendamiento enviada a Comité Técnico para su análisis y aprobación	Jefe de Gestión Inmobiliaria
5	Analizar propuesta de arrendamiento	Área Técnica	Para determinar si la propuesta está encaminada a las necesidades de la información	Comité Técnico Económico
6	Determinar la viabilidad financiera del plan de arrendamiento	Área Técnica	Realizado para determinar si el proyecto es viable financieramente	Comité Técnico Económico
7	Elaborar informe de perspectiva del proceso interno	Área Técnica	Determinando que es lo que la empresa requiere de su Talento humano	Jefe de Gestión Inmobiliaria
8	Enviar informe de perspectiva de proceso interno a Jefe Comercial	Área Técnica	Para que se desarrolle los planes correspondientes al área comercial	Jefe de Gestión Inmobiliaria

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO: Diseño de Planes de Arrendamiento**

**(INMO-OPT5-002-001)**

**OBJETIVO: Elaborar el diseño de planes de arrendamiento de bienes inmuebles adjudicados por el ISSFA**

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados (INMO-OPT4-001-001)  Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)		Informe de Avalúo Técnico Legal  Propuestas de nuevos negocios	Consultar disponibilidad de Bienes Inmuebles para el arriendo Analizar Estado Técnico Legal del bien inmueble Elaborar propuesta para arrendamiento de bien inmueble Enviar propuesta de arrendamiento a Comité Técnico Económico Analizar propuesta de arrendamiento Determinar la viabilidad financiera del plan de arrendamiento Elaborar informe de perspectiva del proceso interno Enviar informe de perspectiva de proceso interno a Jefe Comercial	Informe de perspectiva de proceso interno  Plan de Arrendamiento	Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)	

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5-002)**

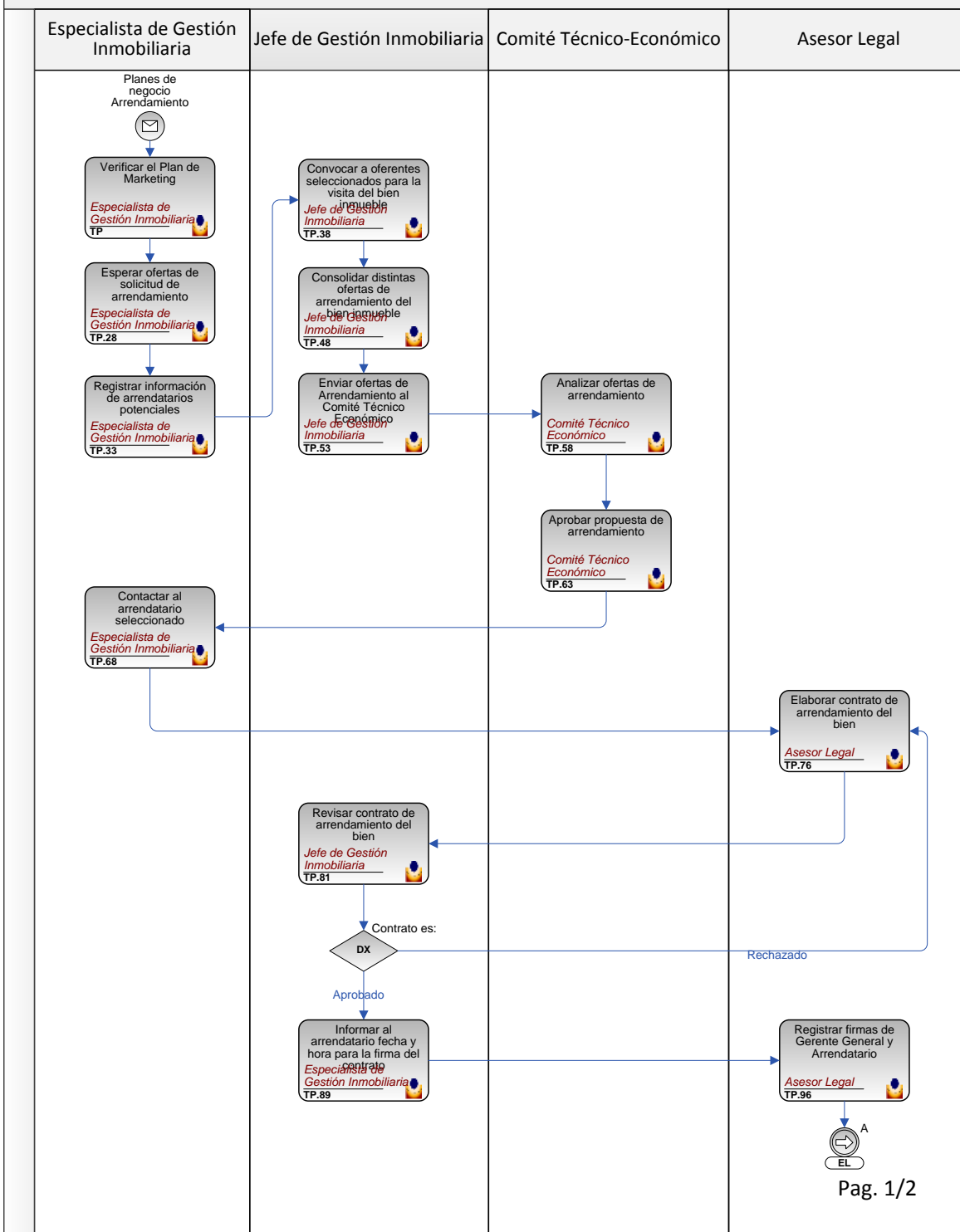
**SUBPROCESO:** Diseño de Planes de Arrendamiento

**(INMO-OPT5-002-001)**

<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de propuestas de arrendamiento aprobadas
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de propuestas de arrendamiento aprobadas en relación al total presentado
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ Propuesta aprobadas}}{\# \text{ Total de propuestas}}$
<b>META:</b>	Se espera que se apruebe el 90% de las propuestas presentadas
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe de Gestión Inmobiliaria
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Semestral

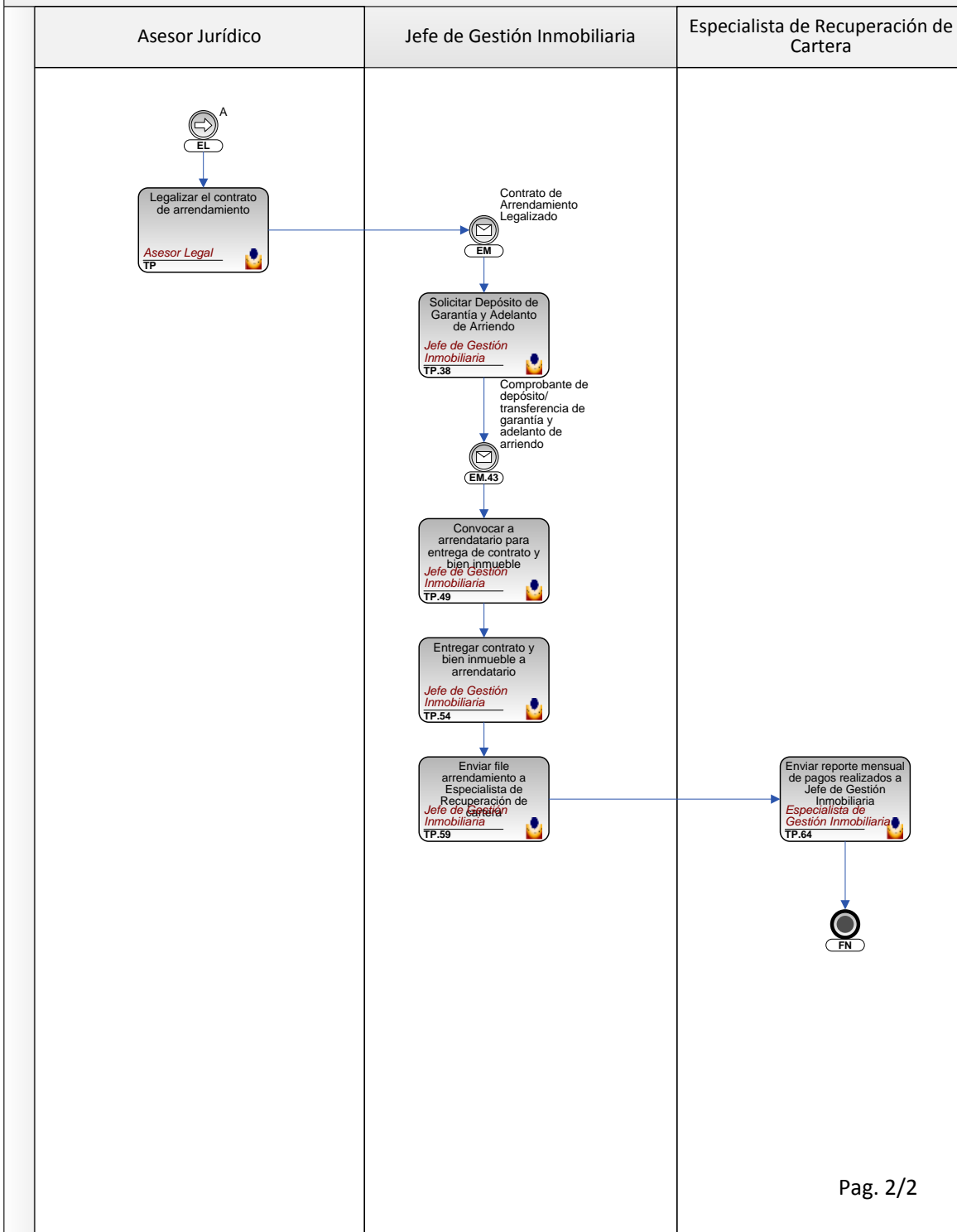
## INMOSOLUCIÓN S.A.


Proceso: Gestión de Bienes Inmuebles  
 Subproceso: Gestión de Arrendamiento de Bienes Inmuebles  
 Código: INMO-OPT5-002-002



# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Bienes Inmuebles  
 Subproceso: Gestión de Arrendamiento de Bienes Inmuebles  
 Código: INMO-OPT5-002-002



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOLOCACION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT5-002-002
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Arrendamiento de bienes inmuebles

**(INMO-OPT5-002-002)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Verificar el Plan de Marketing	Área Técnica	Plan de Marketing desarrollado y puesto en marcha en el área comercial	Especialista de Gestión Inmobiliaria
2	Esperar ofertas de solicitud de arrendamiento	Área Técnica	Ofertas recibidas tanto por e mail como por vía telefónica	Especialista de Gestión Inmobiliaria
3	Registrar información de arrendatarios potenciales	Área Técnica	Alimentar una base de datos de arrendatarios potenciales	Especialista de Gestión Inmobiliaria
4	Convocar a oferentes seleccionados para la visita del bien inmueble	Área Técnica	Visita realizada en la fecha y hora pactada entre ambas partes	Jefe de Gestión Inmobiliaria
5	Consolidar distintas ofertas de arrendamiento del bien inmueble	Área Técnica	Ofertas realizadas por los potenciales clientes una vez realizada la visita	Jefe de Gestión Inmobiliaria
6	Enviar ofertas de Arrendamiento al Comité Técnico Económico	Área Técnica	Ofertas enviadas al Comité Técnico Económico	Jefe de Gestión Inmobiliaria
7	Analizar ofertas de arrendamiento	Área Técnica	Ofertas de los potenciales clientes tomando en cuenta los objetivos empresariales	Comité Técnico Económico
8	Aprobar propuesta de arrendamiento	Área Técnica	Propuesta de arrendamiento aprobada después de la deliveración del Comité Técnico Económico	Comité Técnico Económico
9	Contactar al arrendatario seleccionado	Área Técnica	Para comunicarle al cliente que su oferta fue la escogida	Especialista de Gestión Inmobiliaria
10	Elaborar contrato de arrendamiento del bien	Área Técnica	Contrato de arrendamiento elaborado bajo las condiciones de negociación	Asesor Legal
11	Revisar contrato de arrendamiento del bien	Área Técnica	Contrato de arrendamiento revisado para garantizar que se encuentren plasmados todos los términos de negociación	Jefe de Gestión Inmobiliaria
12	Informar al arrendatario fecha y hora para la firma del contrato	Área Técnica	Fecha y hora acordada para la firma por el arrendatario y Gerente General	Jefe de Gestión Inmobiliaria
13	Registrar firmas de Gerente General y Arrendatario	Área Técnica	Tanto el Gerente General de la empresa como su representante legal y el arrendatario deben firmar el contrato	Asesor Legal
14	Legalizar el contrato de arrendamiento	Área Técnica	Legalización realizada en el estudio jurídico	Asesor Legal
15	Solicitar Depósito de Garantía y Adelanto de Arriendo	Área Técnica	Término indicado en el momento de la negociación, cliente depositará el monto indicado en la cuenta bancaria de la empresa	Jefe de Gestión Inmobiliaria
16	Convocar a arrendatario para entrega de contrato y bien inmueble a arrendatario	Área Técnica	Fecha de entrega acordada por ambas partes para que no hayan inconvenientes	Jefe de Gestión Inmobiliaria
17	Entregar contrato y bien inmueble a arrendatario	Área Técnica	En la entrega del bien inmueble además de las llaves se entregará el contrato	Jefe de Gestión Inmobiliaria
18	Enviar file arrendamiento a Especialista de Recuperación de cartera	Área Técnica	File de arrendamiento que contiene la copia de contrato y el plan de pagos	Jefe de Gestión Inmobiliaria
19	Enviar reporte mensual de pagos realizados a Jefe de Gestión Inmobiliaria	Área Técnica	Consolidado de los pagos de arriendos cobrados	Especialista de Gestión Inmobiliaria



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO: Gestión de Arrendamiento de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5-002-002)**

**OBJETIVO:** Gestionar el arrendamiento de los bienes inmuebles adjudicados por el ISSFA y acorde al plan de negocio de arrendamiento

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)		Planes de Negocio de Arrendamiento	Verificar el Plan de Marketing Esperar ofertas de solicitud de arrendamiento Registrar información de arrendatarios potenciales Convocar a oferentes seleccionados para la visita del bien inmueble Consolidar distintas ofertas de arrendamiento del bien inmueble Enviar ofertas de Arrendamiento al Comité Técnico Económico Analizar ofertas de arrendamiento Aprobar propuesta de arrendamiento Contactar al arrendatario seleccionado Elaborar contrato de arrendamiento del bien Revisar contrato de arrendamiento del bien Informar al arrendatario fecha y hora para la firma del contrato Registrar firmas de Gerente General y Arrendatario	Contrato de arrendamiento legalizado  File de Arrendamiento  Reporte mensual de pagos realizados a	Recuperación de Cartera (INMO-OPT3-003-001)  Jefe de Gestión inmobiliaria	Cliente

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>	
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión: _____ Aprobación: _____ Versión: _____ Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO: Gestión de Arrendamiento de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5-002-002)**

**OBJETIVO:** Gestionar el arrendamiento de los bienes inmuebles adjudicados por el ISSFA y acorde al plan de negocio de arrendamiento

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Legalizar el contrato de arrendamiento Solicitar Depósito de Garantía y Adelanto de Arriendo Convocar a arrendatario para entrega de contrato y bien inmueble a arrendatario Entregar contrato y bien inmueble a arrendatario Enviar file arrendamiento a Especialista de Recuperación de cartera Enviar reporte mensual de pagos realizados a Jefe de Gestión Inmobiliaria			

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>INDICADORES</b>	
	Versión:	Revisión: Aprobación:

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5)**

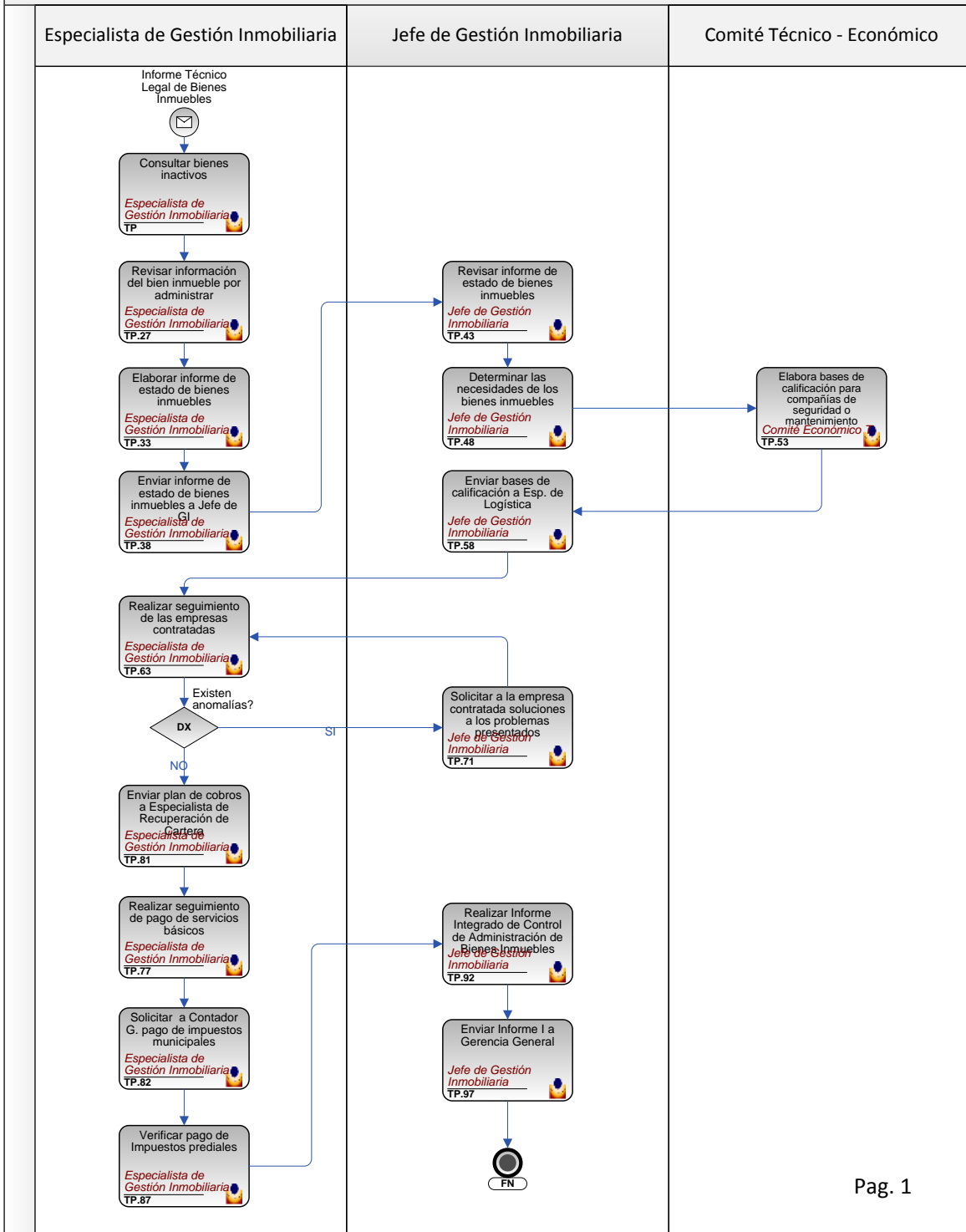
**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles (INMO-OPT5-002)**


**SUBPROCESO: Gestión de Arrendamiento de bie (INMO-OPT5-002-002)**

<b>NOMBRE:</b>	Tiempo de entrega del bien
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el tiempo transcurrido desde la presentación de la oferta hasta la entrega del bien
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	días
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	Fecha de entrega del bien - Fecha de recepción de propuesta
<b>META:</b>	Se espera que máximo se realice el proceso en 30 día
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe de Gestión Inmobiliaria
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Semestral

# INMOSOLUCIÓN S.A.

Proceso: Gestión de Bienes Inmuebles  
 Subproceso: Administración de Bienes Inmuebles  
 Código: INMO-OPT5-002-003



	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S. A.</b>	
	<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>	Código: INMO-OPT5-002-003
		Pág. 1 de 1

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**


**PROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO:** Gestión de Arrendamiento de bienes inmuebles

**(INMO-OPT5-002-003)**

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Consultar bienes inactivos	Área Técnica	Consultar los avalúos realizados de los bienes inmuebles adjudicados	Especialista de Gestión Inmobiliaria
2	Revisar información del bien inmueble por administrar	Área Técnica	Información como escrituras, pagos de impuestos, planos, historia del bien inmueble	Especialista de Gestión Inmobiliaria
3	Elaborar informe de estado de bienes inmuebles	Área Técnica	Informe realizado tomando en cuenta la documentación revisada y el bien inmueble	Especialista de Gestión Inmobiliaria
4	Enviar informe de estado de bienes inmuebles a Jefe de GI	Área Técnica	Informe de estado de bienes inmuebles a Jefe de Gestión Inmobiliaria	Especialista de Gestión Inmobiliaria
5	Revisar informe de estado de bienes inmuebles	Área Técnica	Informe de estado de bienes inmuebles para conocer el estado actual del bien	Jefe de Gestión Inmobiliaria
6	Determinar las necesidades de los bienes inmuebles	Área Técnica	Necesidades de los bienes para su conservación	Jefe de Gestión Inmobiliaria
7	Elabora bases de calificación para compañías de seguridad o mantenimiento	Área Técnica	Bases de Calificación definidas de acuerdo a las necesidades de cada bien inmueble	Comité Económico Técnico
8	Enviar bases de calificación a Esp. de Logística	Área Técnica	Para que prosiga con el proceso de calificación de proveedores y adquisiciones	Jefe de Gestión Inmobiliaria
9	Realizar seguimiento de las empresas contratadas	Área Técnica	Mediante visitas periódicas a los distintos bienes inmuebles	Especialista de Gestión Inmobiliaria
10	Solicitar a la empresa contratada soluciones a los problemas presentados	Área Técnica	Información que se dará a la empresa contratada de acuerdo a los inconvenientes que se presenten en cada bien inmueble	Jefe de Gestión Inmobiliaria
11	Enviar plan de cobros a Especialista de Recuperación de Cartera	Área Técnica	Para que proceda con el cobro por la administración de los bienes inmuebles	Especialista de Gestión Inmobiliaria
12	Realizar seguimiento de pago de servicios básicos	Área Técnica	Para constatar que se realicen los respectivos pagos mensualmente	Especialista de Gestión Inmobiliaria
13	Solicitar a Contador G. pago de impuestos municipales	Área Técnica	Contador debe realizar el pago de impuestos prediales siguiendo el proceso de gestión de proveedores	Especialista de Gestión Inmobiliaria
14	Verificar pago de Impuestos prediales	Área Técnica	Para constatar que se hayan realizado el pago de impuestos mensualmente	Especialista de Gestión Inmobiliaria
15	Realizar Informe Integrado de Control de Administración de Bienes Inmuebles	Área Técnica	Informa que muestra el consolidado de los resultados del control de la gestión de todos los bienes inmuebles	Jefe de Gestión Inmobiliaria
16	Enviar Informe a Gerencia General	Área Técnica	Para que se mantenga al tanto de los procesos realizados	Jefe de Gestión Inmobiliaria

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 1 de 2

**MACROPROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO: Gestión de Bienes Inmuebles**


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO: Administración de Bienes Inmuebles**

**(INMO-OPT5-002-003)**

**OBJETIVO:** Administrar los Bienes Inmuebles, acorde a sus necesidades garantizando la conservación de los mismos

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
Avalúo y Catastro de Bienes Inmuebles Adjudicados (INMO-OPT4-001-001)		Informe de Avalúo Técnico Legal	Consultar bienes inactivos Revisar información del bien inmueble por administrar Elaborar informe de estado de bienes inmuebles Enviar informe de estado de bienes inmuebles a Jefe de GI	Plan de Cobros	Recuperación de Cartera (INMO-OPT3-003-001)	Cliente
Inteligencia de Negocios (INMO-OPT3-001-001)		Propuestas de nuevos negocios	Revisar informe de estado de bienes inmuebles Determinar las necesidades de los bienes inmuebles Elabora bases de calificación para compañías de seguridad o mantenimiento Enviar bases de calificación a Esp. de Logística Realizar seguimiento de las empresas contratadas Solicitar a la empresa contratada soluciones a los problemas presentados Enviar plan de cobros a Especialista de Recuperación de Cartera	Informe Integrado de Control de Administración de Bienes Inmuebles	Gerente General	

	<b>MANUAL DE PROCESOS DE INMOSOLUCION S.A.</b>		
	<b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS</b>	Revisión:	Aprobación:
		Versión:	Pág. 2 de 2

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles


**(INMO-OPT5-002)**

**SUBPROCESO:** Administración de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5-002-003)**

**OBJETIVO:** Gestionar el arrendamiento de los bienes inmuebles adjudicados por el ISSFA y acorde al plan de negocio de arrendamiento

Proveedor		Insumo	Transformación	Producto(s)	Cliente	
Interno	Externo				Interno	Externo
			Realizar seguimiento de pago de servicios básicos Solicitar a Contador G. pago de impuestos municipales Verificar pago de Impuestos prediales Realizar Informe Integrado de Control de Administración de Bienes Inmuebles Enviar Informe I a Gerencia General			

	<b>MANUAL DE PROCESOS INMOSOLUCION S. A.</b>		
	<b>INDICADORES</b>		
	Versión:	Revisión:	Aprobación:

**MACROPROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5)**

**PROCESO:** Gestión de Bienes Inmuebles

**(INMO-OPT5-002)**


**SUBPROCESO:** Administración de bienes inmuebles


**(INMO-OPT5-002-003)**


<b>NOMBRE:</b>	Porcentaje de pagos realizados a tiempo
<b>DEFINICIÓN:</b>	Indica el porcentaje de pagos de servicios básicos e impuestos de los bienes administrados realizados con relación al total de pagos requeridos
<b>UNIDAD DE MEDIDA:</b>	Porcentaje
<b>UNIDAD OPERACIONAL:</b>	$\frac{\# \text{ de pagos realizados a tiempo}}{\# \text{ de pagos requeridos}}$
<b>META:</b>	El cumplimiento debe ser del 100%
<b>RESPONSABLE DEL CONTROL</b>	Jefe de Gestión Inmobiliaria
<b>FRECUENCIA DE REVISIÓN</b>	Trimestral





**ANEXO K – ENTREVISTAS**


	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
<b>FECHA: 16 y 17 de Octubre 2013</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>DIRECCIÓN DE INVERSIONES</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>JEFATURA DE INVERSIONES</b>	
<b>Debate: Requerimientos del ISSFA</b>		
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>CARLOS CALDERÓN</b>	<b>ANALISTA DE INVERSIONES</b>	
<b>Información: ccisneros@inmosolucion.com.ec; 3230220 ext 132</b>		
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saniamiento Jurídico de Bienes Inmuebles.</li> <li>- Administración de proyectos en base a Fideicomisos.</li> <li>- Trámites en los Municipios.</li> <li>- Gestión documental y gestión de archivo general.</li> <li>- Especial atención en: Mandato, derecho fiduciario y poderes especiales.</li> <li>- Proceso de cobro de arriendos</li> </ul>		
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Especialización del Talento Humano en evaluación de portafolios de inversión.</li> <li>- Estandarizar la metodología de diseño y evaluación de proyectos.</li> </ul>		


	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>
<b>FECHA: 16 y 17 de Octubre 2013</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>DIRECCIÓN DE INVERSIONES</b>
<b>UNIDAD:</b>	<b>JEFATURA DE INVERSIONES</b>
<b>Debate: Requerimientos del ISSFA</b>	
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>SORAYA GORDÓN</b>	<b>ANALISTA DE GESTIÓN INMOBILIARIA</b>
<b>Información:</b>	
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemas legales con la venta.</li> <li>- Problemas con linderos de terrenos.</li> <li>- Saneamiento jurídico de bienes inmuebles.</li> <li>- Administración de contratos de arrendamiento.</li> <li>- Trámites municipales, gravámenes, impuestos prediales.</li> <li>- Actualización de canones de arrendamiento cada año.</li> <li>- Calificación de peritos evaluadores de bienes inmuebles.</li> <li>- Gestión de cobro de arriendos.</li> </ul> <p><b>ESTRUCTURA DE GESTIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ISSFA QUITO - REGIONAL LITORAL - AGENCIAS PROVINCIALES</li> </ul>	
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso contiene: Informe económico, técnico, legal y comisión de enajenación.</li> <li>- Enfoque de proyectos inmobiliarios de compra - venta.</li> </ul>	

	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
<b>FECHA: 16 y 17 de Octubre 2013</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>DIRECCIÓN DE INVERSIONES</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>JEFATURA DE INVERSIONES</b>	
<b>Debate: Requerimientos del ISSFA</b>		
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>WILLIAM PANCHI</b>	<b>TÉCNICO DE GESTIÓN INMOBILIARIA</b>	
<b>Información:</b>		
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de Arriendos y Contratos.</li> <li>- Anuncios para arrendar y/o vender bienes.</li> <li>- Publicación en medios impresos.</li> <li>- Supervisión de pago de arrendatarios y facturación.</li> <li>- Cierre de arrendamientos por mes.</li> <li>- Pagos de servicios básicos y alcúotas.</li> </ul> <p><b>Otras actividades claves por retroalimentar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenimiento de terrenos.</li> <li>- Seguridad de terrenos.</li> <li>- Actualización de avalúos.</li> </ul>		
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso contiene: Informe económico, técnico, legal y comisión de enajenación.</li> <li>- Enfoque de proyectos inmobiliarios de compra - venta.</li> </ul>		


	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>
	<b>FECHA: 23 de Octubre 2013</b>
<b>UNIDAD:</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>
<b>UNIDAD:</b>	<b>ÁREA ADMINISTRATIVA</b>
<b>Debate: Requerimientos de Inmosolucion S.A.</b>	
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>FERNANDO VEGA</b>	<b>JEFE ADMINISTRATIVO</b>
<b>Información: <a href="mailto:jvega@inmosolucion.com.ec">jvega@inmosolucion.com.ec</a>; 0999724222</b>	
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <p><b>Documentos recibidos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de Procesos: Avalúos, comercialización, construcción de proyectos, direccionamiento empresarial, Financiero, Logística, Planificación, Sistemas y Talento Humani, información recibida en formato CD.</li> <li>- Reglamento interno, organigrama estructural, manual de funciones y responsabilidades.</li> </ul>	
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar focus group con el talento humano de la empresa.</li> <li>- Trabajar en sala de reuniones.</li> </ul>	


	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
<b>FECHA: 23 de Octubre 2013</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>SERVICIOS</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>AVALÚOS</b>	
<b>Debate: Requerimientos de Inmosolucion S.A.</b>		
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>CRISTINA VEGA</b>	<b>AVALUADORA</b>	
<b>Información: cvega@inmosolucion.com.ec; 0984605603</b>		
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza al menos 1000 avalúos al año.</li> <li>- Los clientes visitan el Website del ISSFA para conseguir el teléfono para solicitar visitas técnicas.</li> <li>- En el website del ISSFA se encuentran los requisitos para el préstamo.</li> <li>- El avalúo legal se realiza en le ISSFA, el avalúo técnico realiza INMOSOLUCION.</li> <li>- Los avalúos especiales los realiza el Arq. Hugo Solano.</li> <li>- Se realizan avalúos, visto bueno de presupuestos de obra.</li> <li>- El afiliado paga por el avalúo técnico solicitado.</li> <li>- El Jefe de crédito del ISSFA autoriza la realización del avalúo técnico.</li> <li>- El Jefe de crédito del ISSFA se demora 2 días en autorizar los avalúos técnicos.</li> </ul>		
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un área de avalúos, se realizan entre 8, 9 inspecciones al día, el personal es insuficiente para la demanda recibida.</li> <li>- Es necesario contratar arquitectos evaluadores de bienes inmuebles.</li> <li>- Es importante mantener una base de datos de peritos evaluadores.</li> </ul>		


	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
	FECHA: 22 de Octubre 2013	
UNIDAD:	ÁREA FINANCIERA	
UNIDAD:	DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	
<b>Debate: Requerimientos de Inmosolucion S.A.</b>		
Personas entrevistadas:	Cargo:	
PATRICIA MONTENEGRO	CONTADORA GENERAL	
Información: pmontenegro@inmosolucion.com.ec; 3230220 Ext. 123		
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La estructura organizacional contiene 1 contador y financiero, 1 asistente contable, 1 tesorero.</li> <li>- Software utilizado VENTURE.</li> <li>- Aprobación del POA contiene: finanzas, presupuesto y control.</li> <li>- ISSFA invierte en proyectos inmobiliarios.</li> <li>- Se trabaja con el 100% de crédito del BIESS.</li> <li>- Balances se emiten el quinto día de cada mes.</li> <li>- Se contabiliza cada proyecto por separado.</li> <li>- Los asesores del ISSFA revisan las propuestas de inversión de la empresa.</li> <li>- Se cobra por los avalúos técnicos y venta de proyectos inmobiliarios.</li> <li>- La nueva misión es trabajar como Promotores Inmobiliarios.</li> <li>- Antes se contrataba una nómina para dirección técnica, residente, bodeguero como personal interno de la empresa.</li> <li>- La empresa mantiene su nómina de las utilidades de cada proyecto.</li> </ul>		
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro de depósitos en línea es importante.</li> <li>- Es importante contratar un Fideicomiso por proyecto.</li> <li>- El departamento de crédito debe tener acceso al sistema.</li> </ul>		

	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
<b>FECHA: 21 de Octubre 2013</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>	
<b>Debate: Requerimientos de Inmosolucion S.A.</b>		
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>CRISTINA CISNEROS</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN, MARKETING Y COBRANZAS</b>	
<b>Información: ccisneros@inmosolucion.com.ec; 3230220 ext 132</b>		
<p><b>FACTORES IMPORTANTES QUE DEBE CUMPLIR EL PROCESO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tercerización de brokers inmobiliarios.</li> <li>- Generación de expedientes de clientes, que contiene: plan de pagos, (detalle de flujo de efectivo), recibo de reserva de terreno, promesa de compra - venta, cédulas y papeletas de votación,</li> <li>- Procesos de Cobranzas (2 agentes) y cartera antigua.</li> <li>- El acompañamiento jurídico se realiza hasta la minuta.</li> <li>- Existe tercerización de tipo Jurídico y Legal con el Ab. Héctor Cevallos, los vendedores generan los contratos.</li> <li>- Existe un seguimiento y control del plan de pagos del cliente.</li> <li>- En caso de no pago se convoca al Ab. Héctor Cevallos.</li> <li>- Se trabaja con una agencia de publicidad para arte y medios.</li> <li>- Proyectos en venta: Paraíso Sur en Quito, Sotavento y Barlovento en Guayaquil.</li> <li>- ISSFA colabora con términos de crédito para clientes.</li> </ul>		
<p><b>ACTIVIDADES RECOMENDADAS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enlazar los pagos de clientes con contabilidad.</li> <li>- Crear un perfil de usuario cliente externo.</li> <li>- Manejar una mejor campaña de posicionamiento de proyectos inmobiliarios.</li> </ul>		



	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>
<b>FECHA: 21 de Noviembre 2013</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>
<b>UNIDAD:</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN</b>
<b>Debate: Problemas, Observaciones y Recomendaciones de Inmosolucion S.A.</b>	
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>
<b>CRISTINA CISNEROS</b>	<b>COMERCIALIZACIÓN, MARKETING Y COBRANZAS</b>
<b>Información: ccisneros@inmosolucion.com.ec; 3230220 ext 132</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se solicita utilizar el término: Corredor de bienes raíces.</li> <li>- Se solicita mantener una fuerza de ventas interna (equipo registrado en nómina al menos 3 - 4 agentes en nómina. Se solicita 3 o 4 vendedores en Guayaquil.</li> <li>- Se solicita que las bases de datos de los agentes inmobiliarios coordinen con el grupo objetivo identificado por Inmosolucion</li> <li>- Se solicita que con la reserva del bien se llene una solicitud de promesa de compra - venta.</li> <li>- Los documentos habilitantes para el proceso de escrituras son: pago predial, gravamen, nombramiento de gerente, cédula, papeleta de votación y poder especial de gerente, escritura madre, declaratoria de propiedad horizontal .</li> <li>- Como requisito para la firma de la promesa de compra - venta se debe realizar el primer pago de reserva del bien inmueble.</li> <li>- La preventa se realiza con un mínimo del 10% del valor del bien inmueble, y a continuación un plan de pagos del 20% de financiamiento interno y el 70% con financiamiento por una IFI.</li> <li>- Las promesas de Compra-venta actualmente no se elevan a escritura pública, se solicita una consulta para conocer el proceso con el Fideicomiso.</li> <li>- El proceso de elaboración de escrituras se puede realizar antes de la terminación del proyecto inmobiliario, y se activa cuando se recibe el pago total del bien inmueble.</li> <li>- El proceso de Escritura Pública lo realiza la institución financiera y el cliente, en el caso de préstamos.</li> <li>- Para el caso de pago en efectivo el proceso es entre el abogado del cliente e Inmosolucion.</li> <li>- Según NIIF solo se puede facturar una vez legalizada la escritura de compra venta e hipoteca.</li> <li>- Se realiza la entrega del bien inmueble in situ con un acta elaborada por el departamento técnico para realizar un check list y se entrega la llave del bien inmueble.</li> <li>- La entrega del bien inmueble se la realiza con un técnico y una persona responsable de servicio de postventa.</li> <li>-Es importante un informe del Fideicomiso con el detalle de las venats realizadas por tipo de cliente y proyecto inmobiliario.</li> </ul>	

	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
	FECHA: 23 de Noviembre 2013	
UNIDAD:	ÁREA TÉCNICA	
UNIDAD:	ÁREA TÉCNICA	
<b>Debate: Problemas, Observaciones y Recomendaciones de Inmosolucion S.A.</b>		
Personas entrevistadas:	Cargo:	
ARQ. HUGO SOLANO DE LA SALA	ESPECIALISTA PRESUPUESTO DE OBRA	
Información: <a href="mailto:hsolanodelasala@inmosolucion.com.ec">hsolanodelasala@inmosolucion.com.ec</a> ; 3230222 ext 143		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se solicita crear una actividad de evaluación de informe técnico con una idea previa real de lo que se desea realizar en el terreno y que cumpla con las características técnicas a la primera idea.</li> <li>- Se solicita una reunión previa solamente entre gerente de preinversiones y marketing para pulir la idea de inversión.</li> <li>- Se solicita enlazar análisis de mercado interno para la idea de inversión.</li> <li>- Se solicita por el momento no incluir al analista del ISSFA hasta que todo el staff de Inmosolucion se encuentre alineado con la idea de inversión.</li> <li>- Se solicita realizar un plan masa para fortalecer la idea de inversión, aproximar costos del proyecto, ingresos e inversiones del proyecto.</li> <li>- Una vez realizada la idea clara de inversión convocar al analista de inversiones del ISSFA.</li> <li>- Se solicita subir las actividades de precalificación, calificación de empresas al inicio del proceso.</li> <li>- Se solicita ingresar un gerente interno de proyecto como jerarquía interna.</li> <li>- Crear comité de evaluación (calificación): Gerente técnico, proyectos, representante de área financiera, calificarán el concurso según experiencia, aspecto técnico y financiero.</li> <li>- Comité de contrataciones decide la contratación y participan gerente general, técnico y proyectos.</li> <li>- Crear comité evaluador de proyectos: gerente proyecto, marketing, financiero, gerente general, le da paso a la factibilidad.</li> <li>- Se recomienda que al empresa que realizó el proyecto de prefactibilidad sea contratada para la factibilidad.</li> <li>- En la etapa de prefactibilidad convocar a consejo directivo del ISSFA, solicitar el acta que autoriza la factibilidad, luego autoriza el inicio de obra.</li> </ul>		

	<b>ENTREVISTA INMOSOLUCION S. A.</b>	
<b>FECHA: 25 de Noviembre 2013</b>		
<b>UNIDAD:</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>	
<b>UNIDAD:</b>	<b>ÁREA TÉCNICA</b>	
<b>Debate: Problemas, Observaciones y Recomendaciones de Inmosolucion S.A.</b>		
<b>Personas entrevistadas:</b>	<b>Cargo:</b>	
<b>ARQ. HUGO SOLANO DE LA SALA</b>	<b>ESPECIALISTA PRESUPUESTO DE OBRA</b>	
<b>Información: <a href="mailto:hsolanodelasala@inmosolucion.com.ec">hsolanodelasala@inmosolucion.com.ec</a>; 3230222 ext 143</b>		
<p>- El constructor debe iniciar el trámite de licencia de construcción una vez recibida la aprobación de su contratación de parte del Fideicomiso.</p> <p>- El proceso de Pre - inversión termina una vez conformadas las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Idea de inversión (incluye plan masa) aprobado.</li> <li>b) Estudios de prefactibilidad aprobados.</li> <li>c) Estudios de factibilidad aprobados.</li> <li>d) Administradora de Fondos contratada.</li> <li>e) Acta de aprobación de proyecto inmobiliario con Fideicomiso aprobado por el consejo directivo del ISSFA</li> <li>f) Planos de ingenierías de proyecto inmobiliario aprobados.</li> <li>g) Licencia de construcción aprobada</li> </ul>		