



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO /A EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**“MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SOFTECAPPS S.A.S., EN LA
CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023”**

AUTORES:

**LUCIO GARCIA HECTOR DAVID
TENELEMA NINABANDA RICHARD ANDRÉS**

DIRECTOR(A):

Ing. Zula Cujano Jorge Armando, PhD.

PAR ACADÉMICO:

ING. RENATO ESTUARDO PAREDES

CRUZ

AB. ANTONIO SÁNCHEZ SMITH

GUARANDA – ECUADOR

2023

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

MANUAL DE PROCESOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN
EN LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA SOFTECAPPS S.A.S., EN LA
CIUDAD DE GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, AÑO 2023.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento al Dr. Jorge Zula, nuestro tutor en este proyecto de investigación, gracias a su guía, asesoramiento y experiencia hemos logrado alcanzar nuestros objetivos.

Agradecemos su compromiso con nuestro trabajo, su paciencia y su dedicación para ayudarnos a superar los obstáculos que surgieron en el camino, además, su experiencia y conocimientos en la materia han sido esenciales para el éxito de este proyecto.

Por su invaluable contribución y apoyo durante todo el proceso de elaboración del manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de SOFTECAPPS S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.

Héctor David y Richard Andres

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación está dedicado a Dios, quien me ha dado la fortaleza, sabiduría y perseverancia para alcanzar este logro.

Asimismo, dedico este trabajo a mi familia, quienes siempre han estado a mi lado apoyándome y motivándome para seguir adelante en mis metas académicas y profesionales, en especial, a mi madre, quien ha sido mi inspiración y ejemplo a seguir en la vida. Gracias por su amor, dedicación y sacrificio por mi educación y por ser mi roca en los momentos difíciles.

Por último, quiero expresar mi agradecimiento a mi tutor, quien ha guiado y orientado mi trabajo de titulación con su conocimiento, experiencia y paciencia. Gracias por su apoyo y motivación en este proceso de formación académica.

Héctor David Lucio García

Este trabajo de titulación está dedicado a mis padres, quienes han sido mi pilar fundamental en la vida, gracias por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi ejemplo a seguir en la vida. A ellos les debo todo lo que soy y todo lo que he logrado.

Agradezco a mis amigos y compañeros de estudios, quienes han compartido conmigo esta experiencia única de aprendizaje y crecimiento personal y profesional. Por último, quiero expresar mi agradecimiento a mi tutor, quien ha guiado y orientado mi trabajo de titulación con su conocimiento, experiencia y paciencia. Gracias por su apoyo y motivación en este proceso de formación académica.

A todos ellos, les dedico este trabajo con todo mi corazón.

Richard Andrés Tenelema Ninabanda

DERECHOS DE AUTOR

Nosotros, **Lucio García Héctor David** y **Tenelema Ninabanda Richard Andrés** portador/res de la Cédula de Identidad No. **0202158333** y **0202480562** en calidad de autor/res y titular / es de los derechos morales y patrimoniales del Trabajo de Titulación: **Manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa Softecapps S.A.S., en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023.** Modalidad proyecto de investigación, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN, concedemos a favor de la Universidad Estatal de Bolívar, una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservamos a mi/nuestro favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo/autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar, para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El (los) autor (es) declara (n) que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Lucio García Héctor David
Andrés
C.I. **0202158333**

Tenelema Ninabanda Richard
C.I. **0202480562**

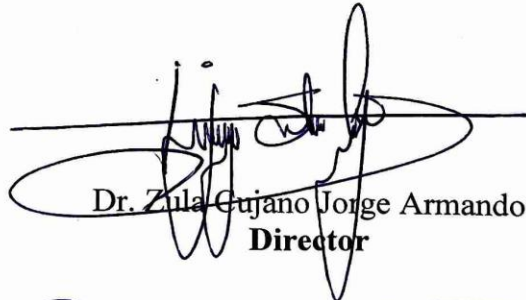
CERTIFICADO DE VALIDACIÓN

Dr. Zula Cujano Jorge Armando e Ing. Paredes Cruz Renato Estuardo, Abg. Sánchez Smith Antonio, en su orden Director y Pares Académicos del Trabajo de Titulación, **Manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa Softecapps S.A.S., en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023**. Desarrollado por los estudiantes **Lucio García Héctor David y Tenelema Ninabanda Richard Andrés**.

CERTIFICAN

Que, luego de haber revisado el Trabajo de Titulación en su totalidad, cumple con las exigencias académicas de la **Carrera de Administración de Empresas**.


Guaranda, agosto del 2023



Dr. Zula Cujano Jorge Armando
Director



Ing. Paredes Cruz Renato Estuardo
Par Académico



Abg. Sánchez Smith Antonio
Par Académico

ÍNDICE DE CONTENIDO

TEMA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I.	4
FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO	4
1.1. Descripción del Problema	4
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.3. Justificación	7
1.4. Objetivos: General y Específicos.....	9
1.5. Hipótesis.....	10
1.6. Variables.....	11
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes	14
2.2. Científico.....	16
2.3. Conceptual	28
2.4. Legal	32
2.5. Geo referencial	40
CAPITULO III.....	41
METODOLOGÍA	41
3.1. Científico.....	41
3.1.1. Investigación Descriptiva.....	41
3.1.2. Alcance	41
3.2. Enfoque de la investigación.....	42
3.3. Métodos de investigación.....	43
3.4. Científico.....	44
3.4.1. Técnicas.....	44

3.4.2.	Instrumentos.....	45
3.5.	Universo, Población y Muestra	45
3.5.1.	Universo.....	45
3.5.2.	Muestra.....	46
3.6.	Procesamiento de la información.....	47
3.6.1.	Tratamiento de la Información	48
CAPITULO IV.		49
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		49
4.1.	Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados	49
4.1.1.	Interpretación de la entrevista	49
4.1.2.	Análisis de la encuesta aplicada a funcionarios.....	50
4.1.3.	Análisis de la encuesta aplicada a clientes	55
4.1.4.	Discusión de resultados	59
CAPITULO V.....		60
PROPUESTA		60
5.1.	TÍTULO DE LA PROPUESTA	60
5.1.1.	OBJETIVOS	60
5.1.2.	DESARROLLO.....	60
5.1.3.	Unidades de la empresa	60
5.1.4.	Alcance del manual de procesos.....	61
5.1.5.	CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA.....	64
CONCLUSIONES.....		65
RECOMENDACIONES		66
BIBLIOGRAFÍA		67
ANEXOS		69
ANEXO 1 - CRONOGRAMA (GANTT).....		69
ANEXO 2 - PRESUPUESTO EJECUTADO		70
ANEXO 3 - GUIÓN ENTREVISTA		71
ANEXO 4 – FORMATOS DE ENCUESTA.....		73
ANEXO 5 - EVIDENCIA DE ENCUESTA Y ENTREVISTAS		75
ANEXO 6–.....		77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Universo de informantes	46
Tabla 2 Muestra de informantes.....	47
Tabla 3 Encuesta a funcionarios – conocimiento de manual de procesos	50
Tabla 4 Encuesta a funcionarios – Conocimiento de los beneficios de un manual de procesos.....	51
Tabla 5 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre estrategias de la empresa	52
Tabla 6 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre software que podría ayudar a la empresa.....	53
Tabla 7 Encuesta a funcionarios – Necesidad de un manual de procesos para la empresa	54
Tabla 8 Encuesta a clientes – Servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S., rápidos y oportunos	55
Tabla 9 Encuesta a clientes – Tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.	56
Tabla 10 Encuesta a clientes – Servicios ofertados cubren las expectativas de los usuarios	57
Tabla 11 Encuesta a clientes – Necesidad de un manual de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. que mejore sus servicios.....	58
Tabla 12 Cronograma.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Encuesta a funcionarios – conocimiento de manual de procesos.....	50
Gráfico N° 2 Encuesta a funcionarios – Conocimiento de los beneficios de un manual de procesos	51
Gráfico N° 3 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre estrategias de la empresa	52
Gráfico N° 4 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre software que podría ayudar a la empresa.....	53
Gráfico N° 5 Encuesta a funcionarios – Necesidad de un manual de procesos para la empresa.....	54
Gráfico N° 6 Encuesta a clientes – Servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S., rápidos y oportunos.....	55
Gráfico N° 7 Encuesta a clientes – Tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.	56
Gráfico N° 8 Encuesta a clientes – Servicios ofertados cubren las expectativas de los usuarios.....	57
Gráfico N° 9 Encuesta a clientes – Necesidad de un manual de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. que mejore sus servicios	58

INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de la gestión en los servicios empresariales se ha convertido en un tema de gran importancia en los últimos años, debido a la alta competencia en el mercado y a la necesidad de ofrecer productos y servicios de calidad, el presente trabajo tiene como objetivo elaborar un manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SORTECAPPS S.A.S, ubicada en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en el año 2023.

Esta empresa se dedica al desarrollo de software y aplicaciones informáticas, y ha identificado la necesidad de mejorar sus procesos internos para brindar un servicio más eficiente y de mayor calidad a sus clientes, cuenta con un equipo de profesionales altamente capacitados en el área de la tecnología y con experiencia en el desarrollo de soluciones innovadoras y de calidad para sus clientes.

El manual de procesos que se elabora en este trabajo, se enfoca en el mejoramiento de la gestión de los servicios que ofrece la empresa, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los clientes, la eficiencia en la entrega de los proyectos, el cumplimiento de los plazos establecidos y la optimización de los recursos de la empresa.

Para el desarrollo del manual, se utilizará una metodología que permita identificar y analizar los procesos existentes en la empresa, con el fin de determinar sus fortalezas y debilidades, y establecer las mejoras necesarias para optimizarlos. Además, se incluirán herramientas y técnicas que permitan el seguimiento y control de los procesos, para garantizar su efectividad en el tiempo.

El manual de procesos se estructurará en diferentes secciones, en las cuales se describirán los diferentes procesos que se llevan a cabo en la empresa, así como las herramientas y técnicas que se utilizarán para su seguimiento y control. De esta manera, se logrará una mejor organización y gestión de los procesos, lo que permitirá mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

RESUMEN

En este trabajo se presenta un análisis detallado del problema que enfrenta SOFTECAPPS, así como una justificación de la importancia de este proyecto de investigación para la línea de investigación a la cual aportará el trabajo. Asimismo, se exponen los objetivos generales y específicos que se persiguen, las preguntas de investigación que se han formulado, y se presentan las hipótesis y variables que se operacionalizarán.

El marco teórico es una parte fundamental de este proyecto, ya que se presentan los antecedentes académicos y artículos de investigación relacionados con la temática, así como las bases teóricas y conceptuales en las que se fundamenta la investigación. Además, se aborda el marco legal y geo-referencial, aspectos que permiten contextualizar el proyecto en el ámbito legal y geográfico.

La metodología que se empleará en este proyecto se describe en detalle en el capítulo III, donde se establecen el tipo y enfoque de investigación, los métodos e instrumentos de recopilación de datos, y se establece el universo, población y muestra. Así mismo, se describe el proceso de procesamiento de la información que se llevará a cabo.

En el capítulo IV se presentan los resultados y discusión, donde se analizan, interpretan y discuten los datos recopilados durante la investigación. Este capítulo es crucial para la elaboración de la propuesta, que se presentará en el capítulo V, y que consistirá en un conjunto de recomendaciones y acciones específicas para mejorar la gestión y procesos internos de la empresa.

Finalmente, se presentan las conclusiones de la investigación, donde se exponen las principales reflexiones y aprendizajes obtenidos, y se establecen las recomendaciones para futuros trabajos relacionados.

ABSTRACT

This paper presents a detailed analysis of the problem faced by SOFTECAPPS, as well as a justification of the importance of this research project for the line of research to which it will contribute. The general and specific objectives pursued, the research questions that have been formulated, and the hypotheses and variables that will be operationalized are also presented.

The theoretical framework is a fundamental part of this project, as it presents the academic antecedents and research articles related to the topic and the theoretical and conceptual bases on which the research is based. In addition, the legal and geo-referential framework is addressed, aspects that allow contextualizing the project in the legal and geographical context.

The methodology that will be used in this project is described in detail in chapter III, where the type and approach of the research are established, the methods and instruments for data collection are defined, and the universe, population, and sample are established. Likewise, the data processing process that will be carried out is described.

Chapter IV presents the results and discussion, where the data collected during the research is analyzed, interpreted, and discussed. This chapter is crucial for elaborating the proposal, which will be presented in chapter V, and which will consist of a set of recommendations and specific actions to improve the management and internal processes of the company.

Finally, the research conclusions are proposed, where the primary reflections and learnings accepted are exposed, and recommendations for future related work are specified.

CAPÍTULO I.

FORMULACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1. Descripción del Problema

El inadecuado servicio al cliente es un tema que afecta a las empresas locales, así como en la región siendo este un tema de importancia para el funcionamiento y subsistir de la entidad tomando en cuenta las exigencias de la clientela al momento de adquirir un bien y/o servicio, por lo cual las empresas se ven en la necesidad de mejorar e innovar los procesos para satisfacer a los clientes. El servicio al cliente juega un rol primordial en el desarrollo de las empresas consiste en todos los métodos para los clientes, algunas organizaciones no tienen comprensión de cual importante es brindar un servicio de calidad.

Un buen servicio al cliente no consiste sólo en responder a las preguntas de los clientes, sino también en anticiparse a sus necesidades y satisfacerlas de manera efectiva con todo el asesoramiento y asistencia que ofrece la empresa, aumentando la satisfacción del cliente respondiendo a sus preguntas. Lo más importante es tener una mejor experiencia, que no es más que un buen servicio o un buen producto que cumpla con tus expectativas.

En la empresa SoftecApps S.A.S de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar no existe una manual de procesos para la mejora en la gestión de los servicios ofertados a los clientes se ha concienciado de la importancia que tiene el cliente dentro de la empresa por lo que se aspira llegar a la clientela brindando una excelente atención para su crecimiento en ámbito profesional y competitivo, en Ecuador, el Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 y 2021 – 2025 se establece como uno de sus objetivos la transformación productiva y la generación de empleo. se busca fomentar la innovación, el emprendimiento y la tecnología como motores de crecimiento económico.

Al estandarizar los procesos y optimizar los procedimientos de trabajo, se puede aumentar la productividad y reducir errores y retrasos. Además, un manual de procesos también puede ayudar a la empresa a ser más competitiva al mejorar la calidad de los productos o servicios que ofrece.

1.2. Formulación del Problema

¿El manual de procesos puede ser una alternativa para mejorar la gestión de los servicios al cliente en la empresa SoftecApps S.A.S de la ciudad de Guaranda, provincia Preguntas de Investigación

¿Cuáles son los referentes teóricos que justifican la elaboración de un manual de procesos en empresas que desarrollan software para la satisfacción al cliente?

¿Cuál es el estado actual en el que se encuentra la empresa SoftecApps S.A.S de la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en lo referente a la gestión del servicio al cliente?

¿Cuál es la estructura adecuada para la elaboración del manual de gestión de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S a través de la estandarización y optimización de los procesos que permitan mejorar el servicio al cliente?

1.3. Justificación

Un manual de procesos es un documento que describe de manera detallada y precisa los procesos clave de una organización y cómo deben ser realizados, es importante que la empresa SoftecApps S.A.S tenga un manual, por la falta de estandarización y optimización de procesos la cual permitirá estandarizar y optimizar los procesos clave de la empresa, lo que aumenta la eficiencia y efectividad en la realización de las actividades y en la prestación de servicios a los clientes

La implementación de un manual de procesos podrá ayudar a solucionar el problema de baja productividad y competitividad en las empresas, dado que en él se establecen los procedimientos y pasos a seguir para llevar a cabo una actividad o tarea específica de manera eficiente y eficaz. Así como también la clarificación de roles y responsabilidades de cada trabajador y departamento en relación con cada proceso, las cuales se encontrará establecidas claramente dentro del manual, lo que facilita la comunicación y la coordinación entre ellos.

Por consiguiente, la mejora de la calidad y la consistencia de un manual de procesos documenta de manera detallada y precisa cómo deben realizarse los procesos, lo que garantiza la calidad y la consistencia en su ejecución.

De la misma manera el marco de referencia para la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos, permite identificar puntos de mejora e implementar cambios de manera efectiva dentro de la organización.

El manual de procesos facilitara la formación y el desarrollo de los trabajadores ya que proporciona información detallada y actualizada sobre cómo deben realizarse los procesos.

En el ámbito de la mejora de la satisfacción de los clientes, el manual de procesos permitirá garantizar la eficiencia y efectividad en la prestación de servicios a los clientes, lo que aumentala satisfacción de éstos y mejora la reputación de la empresa.

Por tal motivo el cumplimiento de normativas y regulaciones es un aspecto importante a considerar en la elaboración de un manual de procesos, ya que permite a la empresa cumplir con sus obligaciones legales y evitar sanciones y multas.

Por las razones antes expuestas es importante y se justifica la realización de este trabajo en la empresa SoftecApps S.A.S.

1.4. Objetivos: General y Específicos

Objetivo General

Proponer un manual de gestión de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en primer cuatrimestre del año 2023, que permita mejorar la gestión en los servicios de la empresa.

Objetivos Específicos

- Investigar los referentes teóricos que justifican la elaboración de un manual de procesos para empresas que desarrollan software y la satisfacción en la gestión al cliente.
- Diagnosticar el estado actual de la empresa SoftecApps S.A.S en referencia a la gestión de los servicios al cliente.
- Elaborar un manual de gestión de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S a través de la estandarización y optimización de los procesos que permita mejorar el servicio al cliente.

1.5. Hipótesis

La implementación de un manual de gestión de procesos para la empresa SoftecApps, permite mejorar la gestión en los servicios de la empresa.

1.6. Variables

Variable independiente

Gestión de servicios al cliente.

Variable dependiente

Manual para la gestión de los servicios.

Operacionalización de las variables

Tabla 1 - Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<p>Variable dependiente</p> <p>Manual para la gestión de los servicios.</p>	<p>Es una guía destinada a establecer la serie de pasos necesarios para que una empresa, organización o área pueda llevar a cabo con éxito sus funciones.</p>	<p>Manual de procesos</p> <p>Grado de Detalle</p>	<p>Procesos identificados</p> <p>Eficacia de procesos</p> <p>Resultados de Procesos</p>	<p>¿Conoce que es un manual de procesos y cómo podría beneficiar a una empresa?</p> <p>¿Podría enumerar algunos de los beneficios clave que un manual de procesos podría ofrecer a una empresa y cómo podrían afectar positivamente su desempeño y eficiencia?</p> <p>¿Podría describir cómo los diferentes departamentos de una empresa pueden beneficiarse de un manual de procesos y cómo puede contribuir al éxito general de la organización?</p>

<p style="text-align: center;">Variable independiente</p> <p>Gestión de servicios al cliente.</p>	<p>Es el conjunto de estrategias planteadas por las empresas para lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en el sector de atención al cliente, así como la satisfacción de las expectativas y necesidades de los clientes.</p>	<p>Estrategias Tecnologías Innovación</p> <p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Definir y analizar el Proceso</p> <p>Emplear estrategias metodológicas de Software y Marketing</p> <p>Rapidez</p> <p>Eficacia</p>	<p>¿Podría explicar algunas de las estrategias específicas que podrían ser incluidas en un manual de procesos para mejorar los servicios de la empresa y cómo podrían ser implementadas con éxito?</p> <p>¿Podría hablar sobre algunas de las tecnologías de software que podrían ser utilizadas para mejorar los servicios de la empresa y cómo podrían ser implementadas en el marco de un manual de procesos?</p> <p>¿Conoce sobre las estrategias de marketing que permiten el mejoramiento de la empresa, como se podrían implementar en el marco de un manual de procesos?</p> <p>¿Los servicios ofertados son rápidos y oportunos?</p> <p>¿Cómo califica el tiempo de respuesta de los servicios ofertados?</p> <p>¿Los servicios ofertados cumplen con sus expectativas?</p>
---	---	---	--	--

CAPÍTULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

En Ecuador, se ha visto un aumento en la demanda de herramientas y metodologías para la gestión de procesos en las empresas, especialmente en el ámbito de la tecnología y los servicios. En los últimos años, se han desarrollado varias iniciativas y proyectos enfocados en la mejora de la gestión empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la adopción de prácticas basadas en la mejora continua.

Por ejemplo, en el año 2019, el Ministerio de la Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca del Ecuador lanzó el programa "Ecuador Competitivo", el cual tiene como objetivo mejorar la competitividad de las empresas a través de la implementación de sistemas de gestión de calidad y la adopción de prácticas empresariales eficientes. Este programa ofrece herramientas y capacitación a las empresas para mejorar su gestión y alcanzar un mayor nivel de eficiencia y productividad.

Además, existen iniciativas privadas que también han desarrollado herramientas y metodologías para la gestión de procesos en las empresas. Por ejemplo, la Cámara de Comercio de Quito ha lanzado el programa "Gestión de la Excelencia", el cual ofrece capacitación y asesoramiento a las empresas para mejorar su gestión y alcanzar un mayor nivel de eficiencia y competitividad.

En cuanto al ámbito de la tecnología y los servicios, también se han desarrollado iniciativas y proyectos para mejorar la gestión de los procesos en estas empresas. Por ejemplo, la Asociación de Empresas de Tecnología de la Información del Ecuador (ALETI) ha lanzado el programa "Gestión de Servicios de TI", el cual tiene como objetivo mejorar la gestión de los servicios de tecnología de la información en las empresas.

Todos estos antecedentes demuestran que la gestión de procesos es una preocupación importante para las empresas en Ecuador, y que existen varias iniciativas y herramientas disponibles para mejorar la gestión empresarial. En este contexto, el desarrollo de un manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SoftecApps S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en el año 2023, podría ser una medida efectiva para mejorar la eficiencia y competitividad de la empresa y, en consecuencia, contribuir al desarrollo económico y social de la región.

SoftecApps S.A.S es una empresa dedicada al desarrollo de software y aplicaciones móviles para el sector público o privado, está ubicada en la ciudad de Guaranda, en las calles 7 de mayo 311 y Olmedo, esquina. El Ing. Tomás Borja MSc. es el gerente general y socio fundador, es supervisada por la Superintendencia de Compañías Valores y Seguros del Ecuador.

Misión

“Proveer servicios de desarrollo de software de calidad y con mejora continua, enfocados en las necesidades de nuestro principal activo, los clientes.”

Visión

“Ser al 2026 la principal empresa de desarrollo de software a medida del centro del país.”

Su misión y visión le han permitido tener rentabilidad en los últimos dos años, también gracias a la implementación de una política de reducción de costos y a una mejora en la eficiencia operativa, además la empresa ha realizado una inversión significativa en la formación y el desarrollo de su equipo, lo que ha permitido atraer y retener talento y mejorar la productividad.

Es importante destacar que debido a este crecimiento la empresa está en la actualidad enfrentando una serie de desafíos en la gestión de sus servicios, que han afectado la eficiencia y efectividad de la prestación de los mismos a sus clientes y han generado insatisfacción entre éstos.

2.2. Científico

La administración

La administración es una disciplina clave en las empresas y organizaciones de todo tipo, ya que permite a las mismas funcionar de manera eficiente, efectiva y lograr sus objetivos.

De acuerdo con (Stoner, Edward , & Gilbert, 1996) “La palabra administración proviene del latín: ad que significa dirección, tendencia. minister que significa subordinación, obediencia. En ese sentido significa cumplimiento de una función bajo el mando de otro.”

La administración incluye una variedad de funciones, como la toma de decisiones, la resolución de problemas, el liderazgo y la comunicación, y requiere una amplia gama de habilidades y conocimientos.

La organización

La organización como es un conjunto de personas y recursos que trabajan juntos con el fin de producir y comercializar bienes y servicios con el objetivo de obtener ganancias.

La organización como empresa se compone de diferentes elementos, como:

- Misión: es la razón de ser de la empresa y su propósito o finalidad.
- Visión: es el futuro que desea alcanzar la empresa y cómo quiere ser percibida por sus colaboradores.
- Valores: son los principios y creencias que guían la conducta de la empresa y sus decisiones.
- Objetivos: son los resultados que la empresa desea alcanzar y los hitos que marcan su progreso hacia la visión.
- Estructura organizativa: es la forma en que se dividen las tareas y responsabilidades en la empresa y se asignan autoridad y responsabilidad a los diferentes niveles jerárquicos.

- Recursos: son los elementos necesarios para llevar a cabo las actividades de la empresa, como el personal, los equipos, la tecnología y los financiamientos.

La organización es esencial para el buen funcionamiento y el éxito de cualquier negocio.

Organigrama

El organigrama es un diagrama que representa de manera visual la estructura jerárquica de una organización y las relaciones de autoridad y responsabilidad entre los diferentes niveles y áreas. El organigrama suele incluir:

Los diferentes niveles jerárquicos de la organización, desde el nivel más alto (por ejemplo, la alta dirección) hasta el nivel más bajo (por ejemplo, los trabajadores operativos).

Los departamentos o áreas especializadas que existen en la organización.

Las relaciones de reporte entre los diferentes niveles y áreas, indicando quién reporta a quién y quién tiene autoridad sobre quién.

El organigrama es una herramienta útil para entender la estructura y el funcionamiento de una organización y para identificar las responsabilidades y tareas de cada uno de sus miembros. También puede ser útil para diseñar y planificar cambios en la estructura de la organización.

Es importante tener en cuenta que el organigrama es solo una representación visual de la estructura jerárquica de la organización y no debe ser considerado como un reflejo exacto de las relaciones y dinámicas en la práctica.

El Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de actividades que lleva a cabo una organización para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos (humanos, financieros, materiales) con el fin de alcanzar sus objetivos.

El proceso administrativo se compone de cuatro etapas principales:

- Planeación o Planificación: consiste en establecer los objetivos de la organización y determinar las estrategias y acciones necesarias para alcanzarlos.

- Organización: implica establecer la estructura y los sistemas necesarios para llevar a cabo la planificación y asignar tareas y responsabilidades a los miembros de la organización.
- Dirección: es el proceso de motivar y dirigir a los empleados para que trabajen de manera eficiente y efectiva hacia la consecución de los objetivos de la organización.
- Control: consiste en evaluar el rendimiento de la organización y tomar medidas para corregir cualquier desviación del curso deseado.

El proceso administrativo es esencial para el buen funcionamiento de cualquier organización, ya sea grande o pequeña, es clave para alcanzar el éxito y la eficiencia.

Procedimientos y procesos

Los procedimientos y los procesos son dos conceptos clave en la administración y se relacionan con la forma en que se llevan a cabo las actividades en una organización.

Para él (Equipo de Consultoría - Grupo Albe, 2021) "Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo".

Son entonces los procedimientos reglas y pautas establecidas para realizar una tarea o actividad de manera específica, por ejemplo, un procedimiento de contratación podría incluir los pasos y tareas necesarias para seleccionar y contratar a un nuevo empleado, como la revisión de hojas de vida, la realización de entrevistas y la firma de un contrato, etc.

Los procesos, por otro lado, son conjuntos de actividades interrelacionadas que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo específico, por ejemplo, el proceso de producción es el conjunto de actividades necesarias para transformar materias primas en productos terminados, mientras que el proceso de atención al cliente es el conjunto de actividades necesarias para brindar servicio y soporte a los clientes de una organización.

En resumen, los procedimientos son pasos específicos que se deben seguir para llevar a cabo una actividad, mientras que los procesos son conjuntos de actividades que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo. Ambas son esenciales para el buen funcionamiento y la eficiencia de una organización.

Manual de procesos

De acuerdo con él (Equipo de Consultoría - Grupo Albe, 2021) “Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema”.

Manual de Procedimientos describe los procedimientos que debe hacer el personal para determinada actividad, el objetivo de un manual de procedimientos es evitar el gasto innecesario de tiempo señalando quién está encargado de realizar las actividades y a la vez de como, cuándo y dónde se realizan. (Maldonado Cifuentes, 2013)

Por otro lado, no se trata de la práctica de ensayo-error, es decir, de una serie de actos sin un orden fijo, sino que eligen un orden de prelación. Finalmente, no se trata simplemente de saber hacer una serie de acciones, sino que al mismo tiempo se precisa saber por qué y para qué se hace. Por tanto de alguna manera hay que proponerse un objetivo o descripción de tarea finalizada.

Manual de Políticas y Procedimientos: incluyen las definiciones de los dos manuales mencionados en párrafos anteriores, es decir, las normas internas que rigen la empresa y la quien, como, donde y cuando se realizan las actividades que competen a la funcionalidad de la organización. (González & Coronel, 2015)

Estos manuales suelen incluir información sobre los objetivos del proceso, los roles y responsabilidades de las personas involucradas, los pasos y tareas que deben realizarse, los recursos necesarios, los plazos y los criterios de éxito.

Utilidad del Manual de procesos

El Manual de Procedimientos permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él, se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

De forma resumida podemos decir que los manuales de procesos son útiles porque:

- Ayudan a mejorar la eficiencia y la productividad, al proporcionar una guía clara y detallada para realizar las actividades del proceso.
- Facilitan la formación y el conocimiento de los nuevos empleados, al proporcionar información completa y actualizada sobre el proceso.
- Ayudan a garantizar la calidad del trabajo, al definir claramente los criterios de éxito y las normas que deben seguirse.
- Facilitan el seguimiento y el control del proceso, al documentar las actividades realizadas y los resultados obtenidos.

Los manuales de procesos deben ser revisados y actualizados regularmente para asegurar que reflejen la forma en que se realizan realmente las actividades en la organización.

Clasificación de los manuales

Los manuales en administración son documentos que contienen información y pautas sobre cómo llevar a cabo las actividades administrativas de una organización. Los manuales pueden clasificarse de varias maneras, dependiendo de su finalidad y de su contenido:

Por su finalidad:

- Manuales de procedimientos o procesos: detallan los pasos y tareas necesarios para llevar a cabo una actividad o proceso específico.
- Manuales de políticas: establecen las normas y principios que deben seguirse en una organización.
- Manuales de instrucciones: proporcionan información detallada sobre cómo utilizar un producto o equipo.

Por su contenido:

- Manuales de gestión: incluyen información sobre cómo llevar a cabo tareas de gestión, como la planificación, la organización y el control.
- Manuales técnicos: proporcionan información detallada sobre el funcionamiento y el mantenimiento de equipos o sistemas técnicos.
- Manuales de recursos humanos: incluyen información sobre cómo gestionar el personal y los recursos humanos de una organización.

Es importante tener en cuenta que esta clasificación es solo una forma de agrupar los manuales y pueden existir muchas otras categorías y subcategorías según el contexto y la finalidad de cada manual.

Manual de procesos administrativos

Un manual de procesos o procedimientos administrativos es un documento que detalla los pasos y tareas necesarias para llevar a cabo las actividades administrativas en una organización.

Estos manuales suelen incluir información sobre cómo se deben llevar a cabo las tareas de planificación, organización, dirección y control de la organización.

Según (Vivanco Vergara, 2017) el manual de procesos administrativos es “Es un documento de gestión institucional, que tiene por objeto orientar, agilizar y viabilizar un trámite para la obtención de un producto o servicio, solicitando por los usuarios, dentro de un plazo prudencial, señalado las áreas responsables de su cumplimiento”.

Un manual de procedimientos administrativos puede incluir información sobre:

- Las políticas y procedimientos para la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Los procesos de contratación y selección de personal.
- Los procedimientos de gestión de recursos humanos, como la formación y el desarrollo del personal.
- Las políticas y procedimientos de gestión financiera, como la contabilidad y el presupuesto.
- Los procedimientos de gestión de la información y la comunicación.
- Los procedimientos de gestión de la calidad y el control de la calidad.

Un manual de procedimientos administrativos es esencial para garantizar la eficiencia y la eficacia de las actividades administrativas en una organización.

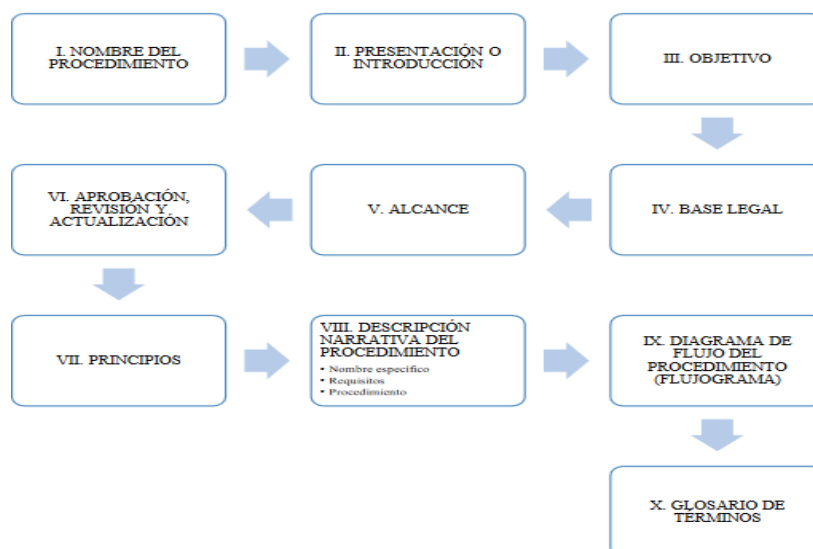


Ilustración 1 - Esquema de manual de procedimientos Fuente: (Vivanco Vergara, 2017)

Manual de procedimientos financieros

Un manual de procedimientos financieros es un documento que detalla los pasos y tareas necesarios para llevar a cabo las actividades financieras en una organización, estos manuales suelen incluir información sobre cómo se deben llevar a cabo tareas como la contabilidad, la gestión del presupuesto, la gestión de inversiones y la gestión de la liquidez.

Un manual de procedimientos financieros puede incluir información sobre:

- Los procedimientos de registro y clasificación de transacciones financieras.
- Los procesos de elaboración y presentación de estados financieros.
- Las políticas y procedimientos para la gestión del presupuesto.
- Los procesos de gestión de inversiones y financiación.
- Las políticas y procedimientos de control de la liquidez.

Los procesos de reporte y rendición de cuentas a los socios. Un manual de procedimientos financieros es esencial para garantizar la transparencia y la confianza en la gestión financiera de una organización.

Ventajas de un manual de procesos

Algunas de las ventajas de tener un manual de procesos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.

- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, comisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar.

Características del Manual de Procesos

Estos manuales deben estar escritos en lenguaje sencillo, preciso lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas funciones del trabajador, deben estar elaboradas mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación o actualización mediante hojas intercambiables, de acuerdo con las políticas que emita la organización. Los manuales de funciones, procesos y procedimientos deben contar con una metodología para su fácil actualización aplicación.

El sistema de hoja intercambiable permite acondicionar las modificaciones sin alterar la totalidad del documento. Cuando el proceso de actualización se hace en forma automatizada, se debe dejar registrada la fecha, tipo de novedad, contenido descripción del cambio, versión, el funcionario que lo aprobó el del que lo administra, entre otros aspectos. Los manuales deben ser dados a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso operación.

Las dependencias de la organización deben contar con mecanismos que garanticen su adecuada difusión. Los manuales deben cumplir con la función para lo cual fueron creados; se debe evaluar su aplicación, permitiendo así posibles cambios o ajustes. Cuando se evalúe su aplicabilidad se debe establecer el grado de efectividad de los manuales en las dependencias de la organización.

Las Cooperativas son las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus socios.

Gestión de servicios

La gestión de servicios es la actividad de planificar, organizar, ejecutar y controlar el diseño, la entrega y el soporte de servicios a clientes internos o externos. La gestión de servicios se aplica a una amplia variedad de servicios, como servicios financieros, de salud, de tecnología, de transporte, de turismo, etc.

La gestión de servicios incluye tareas como:

- **Diseño de servicios:** consiste en definir el contenido, el alcance y los requisitos de un servicio y en establecer los procesos y sistemas necesarios para su entrega.
- **Gestión de la calidad del servicio:** implica asegurar que el servicio cumple con los estándares de calidad establecidos y con las expectativas de los clientes.
- **Gestión de la entrega del servicio:** consiste en coordinar y supervisar el trabajo de los empleados y otros recursos necesarios para entregar el servicio de manera eficiente y efectiva.
- **Gestión del soporte del servicio:** implica proporcionar asistencia y soluciones a los problemas que puedan surgir durante el uso del servicio.

La gestión de servicios es esencial para garantizar la satisfacción del cliente y el éxito de cualquier empresa que ofrezca servicios.

Cultura organizacional

Schein (1988) definió la cultura organizacional como el modelo de presunciones básicas, inventadas, descubiertas o desarrolladas por un grupo dado al ir aprendiendo a enfrentarse a sus problemas de adaptación externa e integración interna y que han ejercido la suficiente influencia para ser consideradas válidas y, en consecuencia, 20 para ser enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas. (Naranjo & Calderon, 2015, pág. 5).

Por su parte, el Desarrollo Organizacional buscó lograr un cambio planeado de la organización conforme en primer término a las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma. De esta forma, la atención se puede concentrar en las modalidades de acción de determinados grupos para mejorar las relaciones humanas, los factores económicos y de costos, las relaciones entre grupos y el desarrollo de los equipos humanos para una conducción exitosa. (Martín Linares, Segredo, & Perdomo Victoria, 2013, pág. 4.

La cultura organizacional se define como las creencias subyacentes, los supuestos, los valores y las formas de interactuar que contribuyen al entorno social y psicológico único de una organización. Incluye las expectativas, las experiencias, la filosofía de una organización, así como los valores que guían el comportamiento de los miembros, y se expresa en la autoimagen de los miembros, el funcionamiento interno, las interacciones con el mundo exterior y las expectativas futuras. La cultura se basa en actitudes, creencias, costumbres y reglas escritas y no escritas compartidas que se han desarrollado a lo largo del tiempo y se consideran válidas (The Business Dictionary).

La cultura también incluye la visión, los valores, las normas, los sistemas, los símbolos, el lenguaje, los supuestos, las creencias y los hábitos de la organización (Needle, 2004). En pocas palabras, la cultura organizacional es "la forma en que se hacen las cosas aquí" (Deal y Kennedy, 2000).

Si bien las definiciones de cultura anteriores expresan cómo se desarrolla la construcción en el lugar de trabajo, otras definiciones enfatizan los componentes del comportamiento de los empleados y cómo la cultura organizacional influye directamente en los comportamientos de los empleados dentro de una organización

Bajo este conjunto de definiciones, la cultura organizacional es un conjunto de suposiciones compartidas que guían lo que sucede en las organizaciones al definir el comportamiento apropiado para diversas situaciones (Ravasi y Schultz, 2006).

La cultura organizacional afecta la forma en que las personas y los grupos interactúan entre sí, con los clientes y con las partes interesadas. Además, la cultura organizacional puede influir en la cantidad de empleados que se identifican con una organización (Schrodt, 2002). La cultura organizacional es una combinación de creencias subyacentes, suposiciones, valores y formas de interactuar que ayudan a producir el ambiente social y psicológico en una organización. Es una cultura organizacional que combina las experiencias, las expectativas, la filosofía, los valores que guían el comportamiento, la autoimagen, el funcionamiento interno, las interacciones internas y externas y las expectativas futuras que definen una organización específica.

A medida que las culturas organizativas continúan cambiando y evolucionando, las creencias y pensamientos de las personas comienzan a formarse por la forma en que llevan a cabo sus negocios. La cultura organizacional se puede mostrar en:

- La forma en que la empresa u organización trata a las personas que emplea, a las que lleva a cabo negocios y cómo interactúan con la comunidad en general.
- Cuánta libertad hay en la organización para crear nuevas ideas, promover la autoexpresión y permitir una toma de decisiones adecuada.
- El flujo de poder, así como la información, en toda la jerarquía de la empresa.
- Cuánto compromiso tienen los empleados con los objetivos compartidos de la organización.

2.3. Conceptual

Articulación

Es la sinergia entre actores públicos, privados, mixtos y de la economía popular y solidaria, con la academia, para el desarrollo del ecosistema emprendedor e innovador.

Bienes

Son los elementos materiales e inmateriales que brindan valor o utilidad a quien los posee. Por lo general, tienen un valor económico en el mercado que depende de la demanda, y satisfacen directa o indirectamente determinada necesidad de los individuos que los adquieren.

Bien mueble

Son aquellos bienes, de naturaleza tangible, que por sus características se puedan trasladar de un lugar a otro fácilmente sin perder su integridad.

Bien inmueble

Son posesiones que no se pueden transportar de un lugar a otro y que constituyen el patrimonio de una persona, o una empresa. Estos bienes se caracterizan por su posición fija.

Control

El control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, en la cual se puede tener una información más precisa de lo que sucede, por lo general se fundamenta en realizar un examen o valoración de algo.

Empresa

La empresa es una entidad que produce y comercializa bienes y servicios con el objetivo de obtener ganancias. El término "empresa" proviene del latín "imprender", que significa "emprender" o "empezar algo". (Stoner, Edward , & Gilbert, 1996)

Emprendimiento

Es el esfuerzo que hace una persona o grupo de personas para impulsar un proyecto, crear una empresa o una solución innovadora. Con base en esta actividad se generarán ganancias y se aportará valor a los consumidores, de tal forma que el negocio o proyecto permanezca y prospere.

Emprendedor

Son personas naturales o jurídicas que persiguen un beneficio, trabajando individual o colectivamente. Pueden ser definidos como individuos que innovan, identifican y crean oportunidades, desarrollan un proyecto y organizan los recursos necesarios para aprovecharlo.

Flujograma

Un flujograma es un diagrama visual que representa el flujo de un proceso o sistema a través de una secuencia de etapas o actividades. Los flujogramas se utilizan a menudo en el campo de la ingeniería y la administración para documentar y analizar procesos de negocio, diseñar sistemas de información y para planificar proyectos.

Gestión

Conjunto de operaciones o acciones que llevan a cabo para conseguir, resolver algo o alcanzar un objetivo previamente planteado. (Vidales, 2015)

Manual

Un manual es un documento que contiene información y pautas sobre cómo llevar a cabo una actividad o proceso específico. El término "manual" proviene del latín "manualis", que significa "relativo a la mano". (Vivanco Vergara, 2017)

Manual de procesos o procedimientos

Un manual de procesos o procedimientos es un documento que describe las actividades necesarias para llevar a cabo un proceso o actividad específica de una empresa u organización. (Fayol)

Organización

Las organizaciones son sistemas administrativos creados para lograr metas u objetivos con el apoyo de las propias personas, o con apoyo del talento humano, los recursos disponibles, entre otras.

Producto

En mercadotecnia, un producto es una opción elegible, viable y repetible que la oferta pone a disposición de la demanda, para satisfacer una necesidad o atender un deseo a través de su uso o consumo.

Políticas

Las políticas son conjuntos de principios, reglas o directrices que se establecen para guiar la toma de decisiones y el comportamiento de una organización o grupo.

Procedimientos

Los procedimientos son un conjunto de pasos y tareas necesarios para llevar a cabo una actividad o proceso específico de manera eficiente y efectiva. El término "procedimiento" proviene del latín "procedere", que significa "avanzar" o "progresar". (Fayol)

Procedimientos Administrativos

Los procedimientos administrativos permiten el desarrollo organizado de las acciones que necesitan la dirección administrativa para alcanzar un determinado objetivo de interés común.

Proceso

Son creaciones humanas, con todas las posibilidades de acción sobre ellos: diseñar, describir, documentar, comparar, eliminar, modificar, alinear o rediseñar, entre otras. Reconoce que los procesos no pueden estar abandonados a su suerte y establece formas de intervención que tienen por objetivo cumplir la estrategia de la organización y mejorar en múltiples aspectos deseables: eficiencia, atención al cliente, calidad, productividad y muchos otros.

Servicio

Un servicio es un conjunto de actividades que se ofertan por una organización o empresa, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de un cliente.

Sociedad

Conjunto de personas que se relacionan entre sí, de acuerdo a determinadas reglas, y que comparten una misma cultura o civilización en un espacio o un tiempo determinados.

Sociedad simplificada por acciones

Es un tipo de compañía que se constituye por una o varias personas naturales o jurídicas, mediante un trámite simplificado sin costo, esta empresa permite una gestión más simple y económica, ideal para emprender o hacer crecer ordenadamente un negocio personal.

2.4. Legal

Ley de compañías

Según codificación del 15 de marzo de 2023: (Asamblea Nacional, 2023)

Art.2.- Hay seis especies de compañías de comercio, a saber:

1. Las compañías en nombre colectivo.
2. La compañía en comandita simple y dividida por acciones.
3. La compañía de responsabilidad limitada.
4. La compañía anónima.
5. La sociedad por acciones simplificada; y,
6. La compañía de economía mixta.

Estas seis especies de compañías constituyen personas jurídicas.

La Ley reconoce, además, a la compañía accidental o cuentas en participación.

Art. 19.- La inscripción en el Registro Mercantil surtirá los mismos efectos que la matrícula de comercio. Por lo tanto, queda suprimida la obligación de inscribir a las compañías en el libro de matrículas de comercio. Las sociedades por acciones simplificadas estarán habilitadas para el comercio mediante la inscripción en el registro de las sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, inscripción que deberá ser publicada en la página web de la misma institución.

Art. 36.- La compañía en nombre colectivo se contrae entre dos o más personas que hacen el comercio bajo una razón social. La razón social es la fórmula enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos, con la agregación de las palabras "y compañía". Sólo los nombres de los socios pueden formar parte de la razón social.

Art. 43.- El capital de la compañía en nombre colectivo se compone de los aportes que cada uno de los socios entrega o promete entregar. Para la constitución de la compañía será necesario el pago de no menos del cincuenta por ciento del capital suscrito. Si el capital fuere aportado en obligaciones, valores o bienes, en el contrato social se dejará constancia de ello y de sus avalúos.

Art. 44.- A falta de disposición especial en el contrato se entiende que todos los socios tienen la facultad de administrar la compañía y firmar por ella. Si en el acto constitutivo de la compañía sólo alguno o algunos de los socios hubieren sido autorizados para obrar, administrar y firmar por ella, sólo la firma y los actos de éstos, bajo la razón social, obligarán a la compañía.

Art. 45.- El administrador o administradores se entenderán autorizados para realizar todos los actos y contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de los fines sociales. Con todo, en el contrato social se podrá establecer limitación a estas facultades. Los administradores llevarán la contabilidad y las actas de la compañía en la forma establecida por la Ley y tendrán su representación judicial y extrajudicial.

Art. 145.- Para intervenir en la formación de una compañía anónima en calidad de promotor o fundador se requiere de capacidad civil para contratar. Sin embargo, no podrán hacerlo entre cónyuges ni entre padres e hijos no emancipados.

Art. 148.- La compañía puede constituirse en un solo acto (constitución simultánea) por convenio entre los que otorguen la escritura; o en forma sucesiva, por suscripción pública de acciones.

Este artículo tiene aplicación en el proceso de creación de la empresa, si los fundadores de la empresa decidieron constituir la empresa en un solo acto por convenio entre ellos, podrían utilizar el proceso de constitución simultánea, por otro lado, si los fundadores de la empresa deciden constituir la empresa en forma sucesiva por suscripción pública de acciones, podrían utilizar el proceso de constitución sucesiva.

Art. 149.- Serán fundadores, en el caso de constitución simultánea, las personas que suscriban acciones y otorguen la escritura de constitución; serán promotores, en el caso de constitución sucesiva, los iniciadores de la compañía que firmen la escritura de promoción.

En relación con el tema del "Manual de procesos para el mejoramiento de los servicios de la empresa SoftecApps S.A.S", el artículo 149 podría tener aplicación en el proceso de creación de la empresa. Si SoftecApps S.A.S se está fundando como una compañía, entonces el proceso de constitución de la empresa podría seguir uno de los dos modelos establecidos en el artículo 148. Dependiendo del modelo elegido, diferentes personas podrían ser consideradas fundadores o promotores de la empresa de acuerdo a lo establecido en el artículo 149.

El manual de procesos de la empresa podría incluir una sección sobre el proceso de constitución de la empresa y cómo seguir los requisitos y procedimientos establecidos en el artículo 149.

Además, el manual podría incluir información sobre las responsabilidades y obligaciones de los fundadores o promotores de la empresa y cómo se determina quiénes son considerados fundadores o promotores de acuerdo a lo establecido en el artículo 149.

Art. 160.- La compañía podrá establecerse con el capital autorizado que determine la escritura de constitución. La compañía podrá aceptar suscripciones y emitir acciones hasta el monto de ese capital. Al momento de constituirse la compañía, el capital suscrito y pagado mínimos serán los establecidos por la resolución de carácter general que expida la Superintendencia de Compañías.

SECCIÓN ...

SOCIEDADES POR ACCIONES SIMPLIFICADAS (S.A.S):

Disposiciones Generales. -

Art. (...) Definición y naturaleza. La sociedad por acciones simplificada es una sociedad de capitales cuya naturaleza será siempre mercantil, independientemente de sus actividades operacionales.

Art. (...) Limitación de responsabilidad. La sociedad por acciones simplificada podrá constituirse por una o varias personas naturales o jurídicas, quienes sólo serán responsables limitadamente hasta por el monto de sus respectivos aportes. Salvo que, en sede judicial, se hubiere desestimado la personalidad jurídica de la sociedad por acciones simplificada, el o los accionistas no serán responsables por las obligaciones laborales, tributarias o de cualquier otra naturaleza en las que incurra la sociedad.

El o los accionistas podrán renunciar de manera expresa y por escrito al principio de responsabilidad limitada en este tipo de compañías. De mediar una renuncia expresa en tal sentido, los accionistas renunciantes serán solidaria e ilimitadamente responsables por todos los actos que ejecutare la sociedad por acciones simplificadas.

Art. (...) Personalidad jurídica. La sociedad por acciones simplificada, una vez inscrita en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, formará una persona jurídica distinta de sus accionistas.

Art. (...) Imposibilidad de negociar valores en el mercado público. Las acciones que emita la sociedad por acciones simplificada no podrán inscribirse en el Catastro Público de Mercado de Valores ni ser negociadas en bolsa.

Art. (...) Prohibiciones. Las sociedades por acciones simplificadas no podrán realizar actividades relacionadas con operaciones financieras, de mercado de valores, seguros y otras que tengan un tratamiento especial, de acuerdo con la Ley.

2. Constitución y prueba de la sociedad.

Art. (...) Constitución de la sociedad por acciones simplificada. La sociedad por acciones simplificada se creará mediante contrato o acto unilateral que conste en documento privado que se inscribirá en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, momento desde el cual adquiere vida jurídica.

El documento constitutivo deberá contener los requisitos mínimos para la constitución de una sociedad por acciones simplificada, expresados en esta Ley para este tipo de compañías.

Los Intendentes de Compañías, en sus respectivas jurisdicciones, tendrán la competencia para el registro y control de este tipo de sociedades. De acuerdo con la reglamentación expedida por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, la sociedad por acciones simplificadas también podrá constituirse por vía electrónica.

Si se trata de una compañía que ha adoptado la categoría de Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo, podrá agregar a su denominación la expresión “Sociedad de Beneficio e Interés Colectivo”, o las siglas B.I.C.”

Art. (...) Presunción de veracidad de la información proporcionada por los fundadores. - La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por el o los accionistas durante el proceso de constitución de una sociedad por acciones simplificada, es de su exclusiva responsabilidad. En consecuencia, la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros presumirá que las declaraciones, documentos y actuaciones de las personas efectuadas en virtud del trámite administrativo de constitución de este tipo societario son verdaderas, bajo aviso a los comparecientes que, en caso de verificarse lo contrario durante las labores de control previo de legalidad, el trámite y resultado final de la gestión podrán ser negados y archivados, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que pudieren concurrir.

Art. (...) Contenido del documento constitutivo. - El documento de constitución, sin perjuicio de las cláusulas que los accionistas resuelvan incluir de acuerdo con la Ley, expresará, cuando menos, lo siguiente:

1. El lugar y fecha en que se celebre el contrato o acto unilateral;
2. Nombre, nacionalidad, acreditación de identidad, correo electrónico y domicilio de los accionistas;
3. Razón social o denominación de la sociedad, seguida de las palabras “sociedad por acciones simplificada” o de las letras S.A.S.
4. El domicilio principal de la sociedad;

5. El plazo de duración, si éste no fuere indefinido. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad se ha constituido por plazo indefinido;
6. Una enunciación clara y completa de las actividades previstas en su objeto social, a menos que se exprese que la sociedad podrá realizar cualquier actividad mercantil o civil, lícita. Si nada se expresa en el acto de constitución, se entenderá que la sociedad podrá realizar cualquier actividad lícita.
7. El importe del capital social, con la expresión del número de acciones en que estuviere dividido, el valor nominal de las mismas, su clase, así como el nombre completo y nacionalidad de los suscriptores del capital;
8. La indicación, de acuerdo con la libre estipulación de las partes conforme a la Ley, de lo que cada accionista suscribe y pagará en dinero o en otros bienes muebles, inmuebles o intangibles y, en estos últimos casos, el valor atribuido a éstos.
9. La forma de administración y fiscalización de la sociedad, si se hubiese acordado el establecimiento de un órgano de fiscalización, y la indicación de los funcionarios que tengan la representación legal, así como la forma de designación del representante legal y de su subrogante de acordarse la existencia de este último en el estatuto social;
10. La forma de deliberar y tomar resoluciones en la junta de accionistas, y el modo de convocarla y constituirarla;
11. Las normas de reparto de utilidades;
12. La declaración, bajo juramento de los comparecientes, de la veracidad y autenticidad de la información proporcionada y de la documentación de soporte presentada durante el proceso de constitución de la sociedad por acciones simplificada.

En caso de que una sociedad extranjera fuere fundadora de una sociedad por acciones simplificada, al documento de fundación deberá agregarse una certificación que acredite la existencia legal de dicha sociedad en su país de origen.

Art. (...) Principio de existencia de la sociedad por acciones simplificada. El principio de existencia de las sociedades por acciones simplificadas es la fecha de inscripción del acto constitutivo en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Código de comercio

Cuerpo legal suscrito el 9 de mayo de 2019: (Asamblea Nacional, 2019)

Art. 1- El Código de Comercio rige las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles, y los actos y contratos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes.

Art. 2- Son comerciantes los que, teniendo capacidad para contratar, hacen del comercio su profesión habitual.

Art. 39- La contabilidad del comerciante por mayor debe llevarse en no menos de cuatro libros encuadernados, forrados y foliados, que son: Diario, Mayor, de Inventarios y de Caja. Estos libros se llevarán en idioma castellano.

Art. 40- En el Diario se asentarán, día por día y por el orden en que vayan ocurriendo, todas las operaciones que haga el comerciante, designando el carácter y las circunstancias de cada operación y el resultado que produce a su cargo o descargo, de modo que cada partida manifieste quien es el acreedor y quien el deudor en la negociación a que se refiere. Los gastos generales del establecimiento y los domésticos del comerciante, bastará que se expresen en resumen mes, al fin de cada mes, pero en cuentas distintas.

Art. 41- Se llevarán también libros especiales de facturas, que podrán ser copiadores de prensa.

Art. 42- En el Libro Mayor se abrirán las cuentas con cada persona u objeto, por Debe y Haber, trasladándose las partidas que le correspondan con referencia al Diario, y por el mismo orden de fechas que tengan en éste.

Art. 52- Los comerciantes podrán llevar, además de los libros que se prefijan como necesarios, todos los auxiliares que estimen conducentes para el mayor orden y claridad de sus operaciones; pero para que puedan aprovecharles en juicio, han de reunir todos los requisitos que se prescriben con respecto a los libros necesarios.

Art. 57.- El comerciante y sus herederos deben conservar los libros de su contabilidad y sus comprobantes, por todo el tiempo que dure su giro, hasta que termine de todo punto la liquidación de sus negocios, y diez años después.

2.5. Geo referencial

La empresa SoftecApps S.A.S es una empresa dedicada al desarrollo de aplicaciones móviles y software, líder en la prestación de servicios de tecnología en la localidad, cuenta con una amplia gama de soluciones y servicios para empresas y particulares.

Se encuentra ubicada en la ciudad de Guaranda calles 7 de mayo 311 y José Joaquín de Olmedo, provincia Bolívar, y cuenta con un equipo altamente capacitado y comprometido con la prestación de servicios de alta calidad a sus clientes.



Google Maps, obtenido de: <https://www.google.com.ec/maps/place/Guaranda/@-1.5908419,-79.0178489,14z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x91d31633414f2155:0x7ff4699820ed74ad!8m2!3d-1.5911691!4d-78.9990379?hl=es>



CAPITULO III.

METODOLOGÍA

3.1. Científico

3.1.1. Investigación Descriptiva

Importante porque mediante la recolección de datos, permitió describir y documentar de manera precisa la situación específica de la empresa SOFTECAPPS S.A.S, identificando y describiendo las relaciones causales o asociaciones entre las variables de estudio, relacionados a satisfacción de clientes, imagen institucional, la falta de organización interna, entre otros, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones entorno a proponer una solución eficaz al problema identificado.

3.1.2. Alcance

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice, con base a tendencias de un determinado grupo o población.(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Para comprender la problemática existente en la empresa SOFTECAPPS S.A.S fue necesario realizar un análisis interno de políticas y reglamentos que

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Gantt Chart																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																		
					14	21	dic '22	5	12	19	ene '23	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16	23	30	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	4	11	18	25	1	8	15	22	29	5	12	19	26	2	9	16

describen el funcionamiento de la empresa, identificando sus principales productos para establecer las dificultades presentes en ellos.

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue cualitativo - cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el enfoque cualitativo es un proceso que requiere de la recolección de datos sin medición numérica, mientras que el cuantitativo incorpora una valoración numérica de los datos recolectados; con base este enfoque se recolecto datos directamente de los informantes relacionados con la empresa SOFTECAPPS S.A.S, para lo cual se aplicó encuestas y entrevistas, mediante cuestionarios elaborados entorno a las variables de estudio.

3.3. Métodos de investigación

Los métodos utilizados se describen a continuación:

3.3.1. Método deductivo

Este método permitió establecer relaciones causales entre las variables en estudio. Partiendo de premisas generales o teorías fundamentadas para deducir conclusiones específicas sobre los procesos internos y externos de la empresa SOFTECAPPS S.A.S, esto permitió identificar las causas de la problemática, permitiendo conocer a profundidad el problema para presentar una propuesta de solución.

3.3.2. Método Inductivo

El método inductivo es un enfoque de razonamiento lógico que se utiliza en la investigación para inferir patrones o principios generales a partir de datos u observaciones específicas el método inductivo va de lo particular a lo general, aplicando técnicas de recolección de datos como: observación directa, encuesta y entrevista, se realizó una comparativa de los servicios de atención al cliente de la empresa SOFTECAPPS S.A.S, con otros de objeto similar, esto permitió elaborar una propuesta de solución global que integre estrategias que contribuyan a mejorar la calidad de los procesos.

3.3.3. Método Descriptivo

Método que permitió describir y documentar de manera detallada las causas que ocasionan la problemática en la empresa SOFTECAPPS S.A.S, para lo cual se apoyó de los datos recolectados a informantes directos, como empleados y clientes, los cuales, con su punto de vista aportaron a describir las falencias tanto internas como externas que se producen en el accionar de la empresa.

3.3.4. Método Bibliográfico

Es una estrategia utilizada en la investigación que implica recopilar y analizar información relevante y existente en fuentes bibliográficas como libros, revistas, artículos científicos y otras publicaciones, con la finalidad de obtener una revisión actualizada del estado del arte de la teoría científica sustento de la investigación, identificando metodologías y enfoques que aporten al desarrollo de una propuesta integral, en este caso un manual de procesos.

3.3.5. Método analítico sintético

Es una estrategia utilizada en la investigación que involucra el desglose y análisis detallado de un problema en sus partes (método analítico) y luego la síntesis de esas partes en una comprensión integral o solución (método sintético). Ayudó en el desarrollo de una propuesta de solución, y permitió establecer conclusiones del trabajo de investigación.

3.4. Científico

3.4.1. Técnicas

Observación

Se llevó a cabo en la investigación de campo, permitiendo tener una visión amplia de las actividades desarrolladas por los procesos internos y aquellos relacionados a la atención al cliente, dentro de los ítems se consideró: tiempo de respuesta de procesos y empleados, satisfacción al cliente, entre otros.

Entrevista

Permitió obtener información detallada y a profundidad sobre las experiencias, opiniones, conocimientos y perspectivas de informantes relacionados con la planificación y recursos humanos, para determinar políticas y estrategias de la Empresa, Al interactuar directamente con los entrevistados, se pudo explorar las causas que ocasionan el problema para definir una propuesta integral de solución.

Encuesta

Se la aplicó a la totalidad de clientes en un número de 187, y a 8 empleados, las encuestas son especialmente útiles para recopilar datos cuantitativos, es decir, datos numéricos y medibles. Para lo cual se utilizó preguntas de opción múltiple elaboradas con base a las variables en estudio, mismas que permitieron conocer la situación de los procesos de la empresa, para tener una visión global de la problemática y su posible solución

3.4.2. Instrumentos

Cuestionario de preguntas

Se presentó con base a un conjunto de preguntas estructuradas, abiertas (entrevista) y con respuestas predefinidas (encuesta), la elección del tipo de pregunta dependió de la información que se deseaba recopilar, su propósito fue el conocer de primera mano datos relacionados a la problemática existente.

Guía de Observación

Se aplicó una guía estructurada, la cual se basa en un conjunto predefinido de categorías o variables que se deben registrar durante la observación. La guía incluye una lista de comportamientos, eventos o características específicas que se deben observar y registrar según se van presentando, esta se aplicó a empleados directamente relacionados con los servicios de atención al cliente.

3.5. Universo, Población y Muestra

Para conocer la información verídica de los procesos de la empresa SOFTECAPPS S.A.S, se consideró a diferentes informantes, los cuales, por su rol de participación en la empresa, fueron cruciales para identificar las falencias y establecer mejoras a los procesos.

3.5.1. Universo

El universo de informantes considera a todas las personas relacionadas con el funcionamiento de la empresa, como se muestra a continuación.

Tabla 1 Universo de informantes

Informante	No de personas	Porcentaje
Gerente de la Empresa	1	0,28
Empleados	8	2,23
Clientes	350	97,49
Total	359	100

Fuente: Empresa SOfTECAPPS S.A.S

Elaboración: Autor

3.5.2. Muestra

El universo de informantes resulta extenso para la temporalidad de la presente investigación, por tanto, fue necesario considerar una muestra que permita recopilar datos representativos de la población de interés de manera más eficiente, trabajando con un subconjunto más manejable de participantes, pero manteniendo la confianza, para lo cual se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

n = Tamaño de la muestra

N = Universo de informantes

E = Error de muestreo (0.05 admisible)

$$n = \frac{350}{0,05^2(350 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{350}{0,0025 (349) + 1}$$

$$n = \frac{350}{1,87}$$

$$n = 186,91$$

Por tanto, el nuevo cuadro con la muestra evidencia a 187 ciudadanos, como se detalla a continuación:

Tabla 2 Muestra de informantes

Población	No de personas	Porcentaje
Gerente de la Empresa	1	0,51
Empleados	8	4,08
Clientes	187	95,41
Total	196	100

Fuente: Empresa SOFTECAPPS S.A.S

Elaboración: Autor

3.6. Procesamiento de la información

El análisis es el proceso de examinar e interpretar los datos recopilados a través de la investigación. El análisis permite obtener conclusiones y hallazgos a partir de los datos, y es un paso fundamental para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SOFTECAPPS S.A.S.

Existen diferentes métodos de análisis que se pueden utilizar dependiendo del tipo de datos que se hayan recopilado y de los objetivos de la investigación. Algunos de los métodos de análisis que se pueden utilizar en el Manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SOFTECAPPS S.A.S son:

- **Análisis de contenido:** consiste en examinar el contenido de los datos para identificar patrones y tendencias. Este método es adecuado para datos cualitativos, como entrevistas o grupos focales.
- **Análisis de datos estadísticos:** utiliza técnicas estadísticas para analizar datos cuantitativos y determinar patrones y tendencias.
- **Análisis de sistemas:** examina la relación entre los componentes de un sistema y cómo interactúan entre sí.
- **Análisis de redes:** examina las relaciones y conexiones entre diferentes elementos y cómo influyen en el comportamiento del sistema.

En resumen, el análisis es un paso clave para obtener conclusiones y hallazgos a partir de los datos recopilados, y es importante elegir el método de análisis adecuado en función de los datos y los objetivos de la investigación.

3.6.1. Tratamiento de la Información

En primera instancia se revisó y organizó los datos recolectados, comprobando que se encuentren en el formato adecuado para el análisis, para esto se realizó una tabulación, exponiendo frecuencias y sus respectivos porcentajes, para mejor visualización se presentó gráficos representativos, desarrollados mediante la herramienta Office Excel, esto permitió elaborar el análisis de cada interrogante planteada entorno al problema de investigación y su posible propuesta de solución.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de Resultados

Se presentan a continuación los resultados de la entrevista aplicada y su análisis.

Tabla 2 – Resultados de la entrevista

Resultados de la entrevista	
Aplicado a:	Ing. Tomás Borja MSc.
Cargo:	Gerente General
Pregunta	Respuesta
1	Sí, estoy familiarizado con la idea de un manual de procesos. Es una herramienta que documenta los procedimientos que se siguen en la empresa para realizar sus actividades y alcanzar sus objetivos.
2	Sí, estoy consciente de los beneficios de un manual de procesos. Algunos de ellos son: la mejora en la eficiencia y efectividad de los procesos, la estandarización de las operaciones, la disminución de errores y la optimización de los recursos.
3	Sí, los manuales de procesos pueden ser beneficiosos para todos los departamentos de la empresa. Por ejemplo, para el departamento de producción, puede ayudar a estandarizar los procesos de fabricación; para el departamento de recursos humanos, puede ayudar a establecer las políticas y procedimientos de contratación y selección de personal; para el departamento de ventas, puede ayudar a establecer los procedimientos de venta y atención al cliente.
4	Sí, existen diferentes estrategias que se pueden plantear en un manual de procesos para mejorar los servicios de la empresa, como, por ejemplo: la identificación y eliminación de procesos innecesarios, la estandarización de procesos, la identificación y mejora de procesos críticos y la implementación de tecnologías de la información para mejorar la eficiencia.
5	Sí, estoy al tanto de que el uso de tecnologías de software puede mejorar significativamente los procesos y servicios de la empresa. Algunas tecnologías que se pueden utilizar incluyen sistemas de gestión de la información, software de automatización de procesos, sistemas de seguimiento de proyectos, entre otros.
6	Sí, estoy familiarizado con algunas estrategias de marketing que pueden ayudar a mejorar la empresa, como, por ejemplo: la investigación de mercado para conocer las necesidades y deseos de los clientes, el desarrollo de productos y servicios que se ajusten a estas necesidades, la implementación de campañas publicitarias efectivas y la mejora de la experiencia del cliente en general.

Fuente: Entrevista aplicada al Gerente de la empresa

4.1.1. Interpretación de la entrevista

Se puede notar en la entrevista aplicada al Gerente general de la empresa, que tiene conocimientos amplios sobre los manuales de procesos, tecnologías de la información y marketing por esta razón interpretamos que se ha dado amplia apertura para la realización del manual de procesos.

4.1.2. Análisis de la encuesta aplicada a funcionarios

1. ¿Conoce usted qué es un manual de procesos?

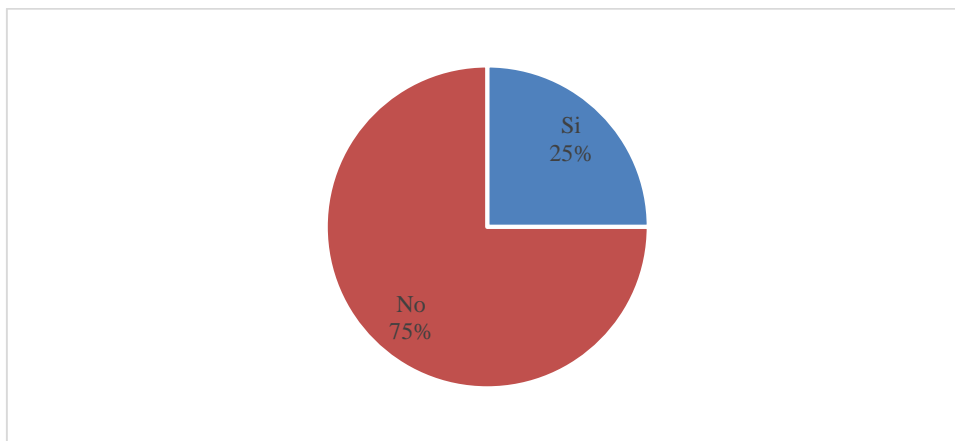
Tabla 3 Encuesta a funcionarios – conocimiento de manual de procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	25,0
No	6	75,0
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 1 Encuesta a funcionarios – conocimiento de manual de procesos



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

Los datos evidencian el desconocimiento que tienen la gran mayoría de informantes sobre lo que es un manual de procesos, lo que refleja la necesidad de implementar un manual que determine el ámbito y funcionamiento de cada proceso interno de la empresa, incluidos los procesos de atención al usuario, mejorando su accionar y el servicio al cliente.

2. ¿Conoce sobre los beneficios de un manual de procesos para la empresa que labora?

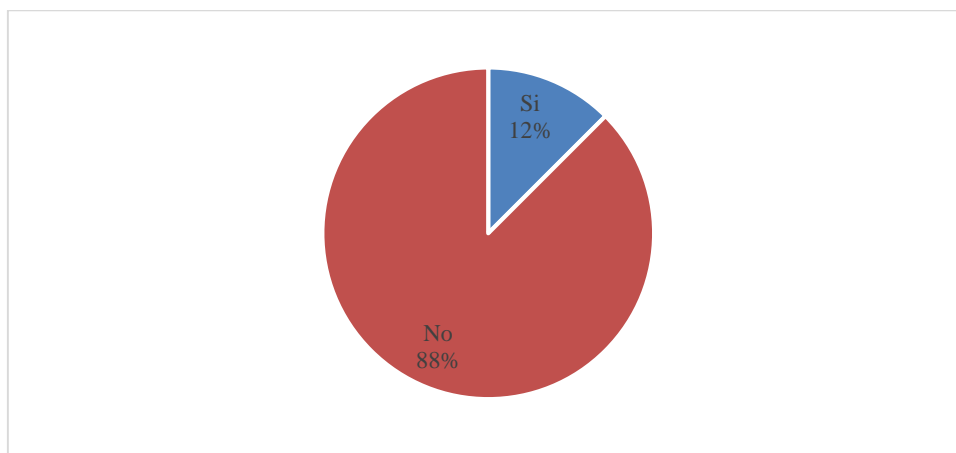
Tabla 4 Encuesta a funcionarios – Conocimiento de los beneficios de un manual de procesos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	12,5
No	7	87,5
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 2 Encuesta a funcionarios – Conocimiento de los beneficios de un manual de procesos



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

Los informantes desconocen de los beneficios que conlleva la utilización de un manual de procesos, ya que este determina las reglas de funcionamiento e intercomunicación entre procesos internos, definiendo tiempos, responsables, entre otros; es necesario crear una cultura organizativa que ayude al desarrollo de las empresas, reglamentando sus procesos.

3. ¿Conoce usted sobre las estrategias comerciales y administrativas que utiliza la empresa en que labora?

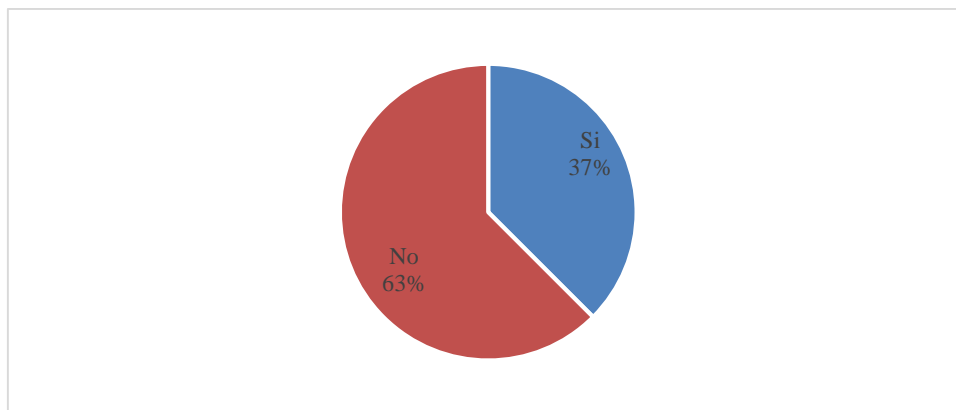
Tabla 5 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre estrategias de la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	37,5
No	5	62,5
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 3 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre estrategias de la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

Los informantes en su mayoría desconocen de las estrategias comerciales y administrativas que utiliza la empresa, lo que impide que todos los funcionarios aporten a la consecución de objetivos; esto mejoraría con la implementación de un manual de procesos, donde todas las unidades tendrían definidos sus horizontes en pro de mejorar el servicio de la empresa

4. ¿Conoce usted tecnologías de software que podrían ser utilizadas para mejorar los servicios de la empresa?

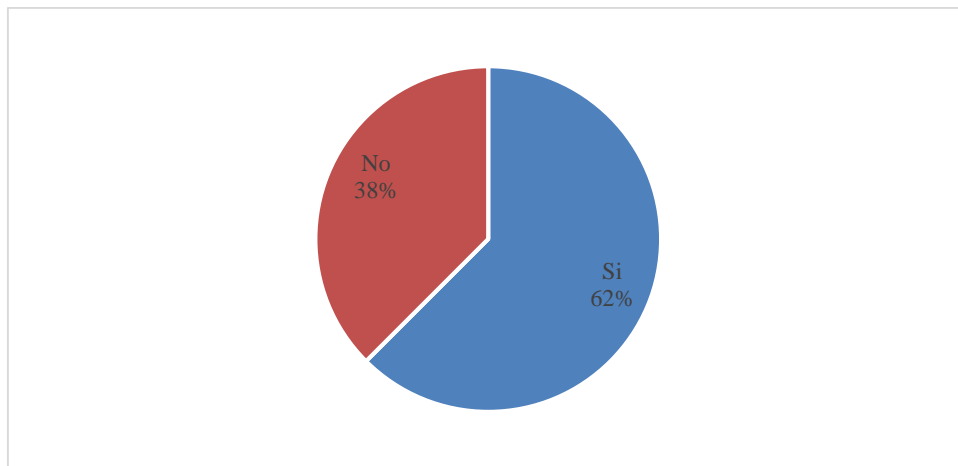
Tabla 6 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre software que podría ayudar a la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	62,5
No	3	37,5
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 4 Encuesta a funcionarios – Conocimiento sobre software que podría ayudar a la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

La mayoría de informantes conocen sobre el manejo de herramientas software que podrían ser utilizadas para mejorar los servicios de la empresa; por lo que es importante aprovechar esos conocimientos e implementar un manual de procesos que determine su aplicación en las tareas internas y de atención al cliente de la empresa.

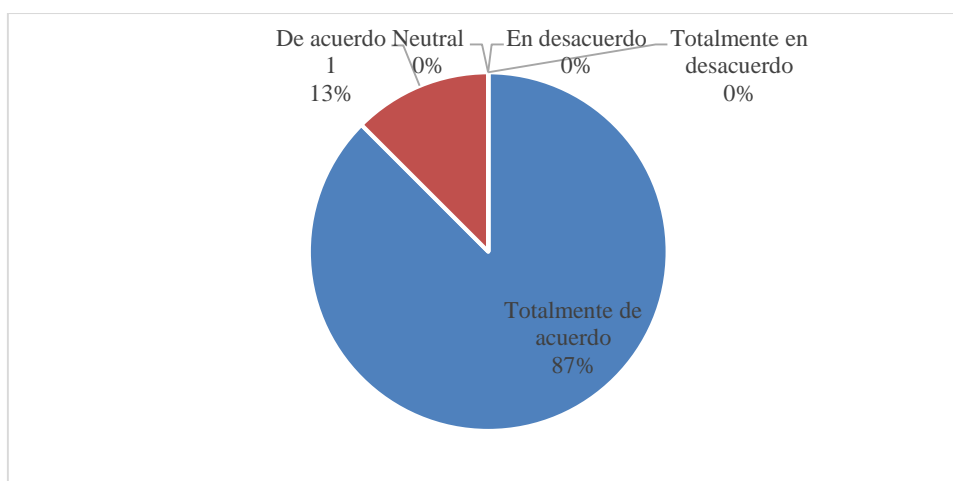
5. ¿Una vez explicado que es un manual de procesos, considera que la empresa SoftecApps S.A.S. necesita del mismo para mejorar su accionar?

Tabla 7 Encuesta a funcionarios – Necesidad de un manual de procesos para la empresa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	87,50
De acuerdo	1	12,50
Neutral	0	0,00
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	8	100

Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 5 Encuesta a funcionarios – Necesidad de un manual de procesos para la empresa



Fuente: Encuesta aplicada a funcionarios de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Análisis

Una vez explicados los beneficios de un manual de procesos, la totalidad de informantes están de acuerdo en que es necesario la implementación de un manual de procesos que determine las actividades internas y atención al cliente en base a los servicios que oferta la empresa; así como la forma de trabajo de cada una de ellas y en conjunto.

4.1.3. Análisis de la encuesta aplicada a clientes

1. ¿Los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S. son rápidos y oportunos?

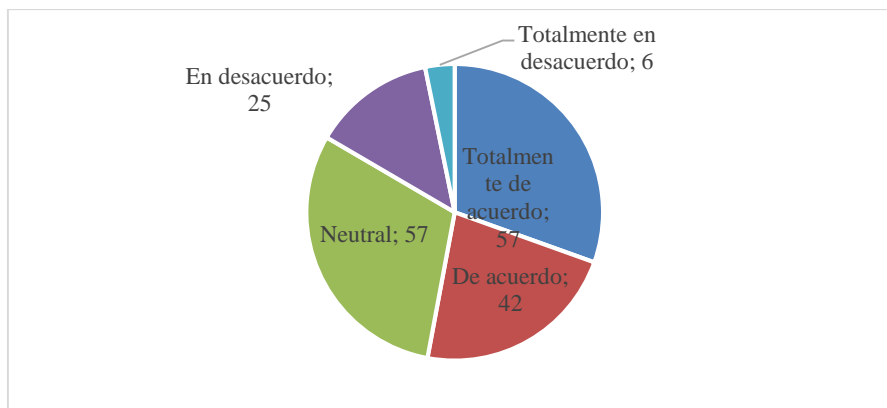
Tabla 8 Encuesta a clientes – Servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S., rápidos y oportunos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	57	30,48
De acuerdo	42	22,46
Neutral	57	30,48
En desacuerdo	25	13,37
Totalmente en desacuerdo	6	3,21
Total	187	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 6 Encuesta a clientes – Servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S., rápidos y oportunos



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

Los informantes se encuentran divididos en sus repuestas, siendo una parte considerable quienes se inclinan por Neutral, lo que evidencia que existe cierto descontento con la rapidez de los servicios que ofertan, lo que corrobora la necesidad de implementar un manual de procesos que vislumbre el ámbito de cada proceso, de tal manera que se mejoren los servicios ofertados

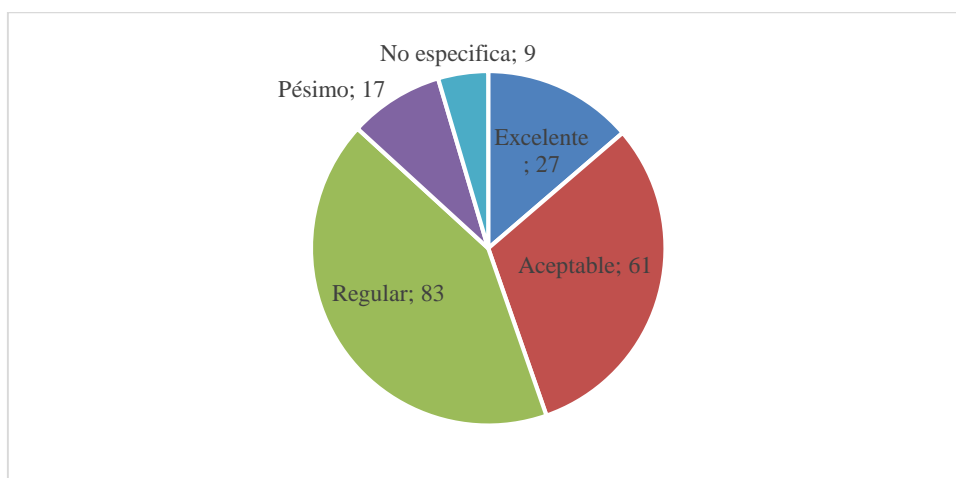
2. ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.?

Tabla 9 Encuesta a clientes – Tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	27	13,71
Aceptable	61	30,96
Regular	83	42,13
Pésimo	17	8,63
No especifica	9	4,57
Total	197	100,00

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 7 Encuesta a clientes – Tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Análisis

Según los resultados obtenidos, los informantes están descontentos con el tiempo de respuesta de servicios ofertados por la empresa, esto mejoraría con la definición en tiempos y responsabilidades de cada unidad interna de la empresa, todo esto está incluido en un manual de procesos que regula o establece las reglas de funcionamiento.

3. ¿Los servicios ofertados cubren sus expectativas?

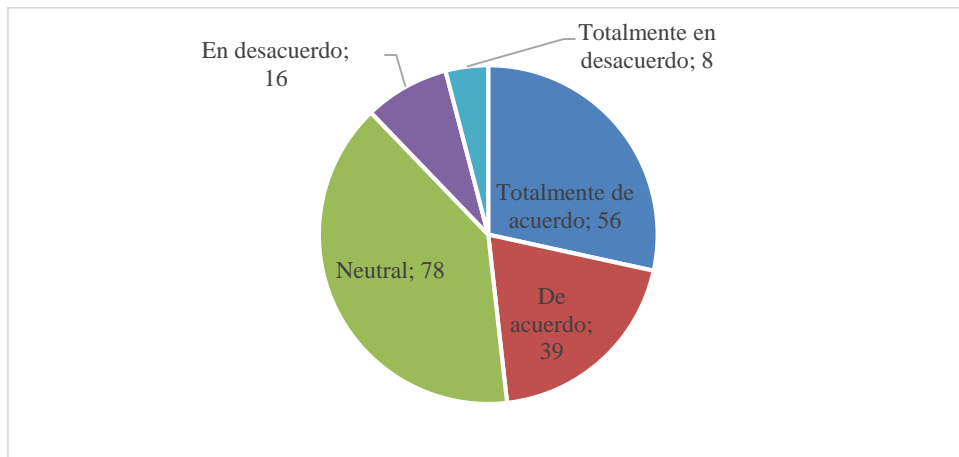
Tabla 10 Encuesta a clientes – Servicios ofertados cubren las expectativas de los usuarios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	56	28,43
De acuerdo	39	19,80
Neutral	78	39,59
En desacuerdo	16	8,12
Totalmente en desacuerdo	8	4,06
Total	197	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 8 Encuesta a clientes – Servicios ofertados cubren las expectativas de los usuarios



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa

Elaborado por: Investigadores

Análisis

Las opiniones están divididas, siendo una parte considerable la que se encuentra neutral, es decir los servicios ofertados con cumplen a plenitud con las expectativas de los clientes, por lo que es necesario definir un manual de procesos que ayuden a la coordinación interna de actividades, mejorando la imagen de la empresa en los clientes.

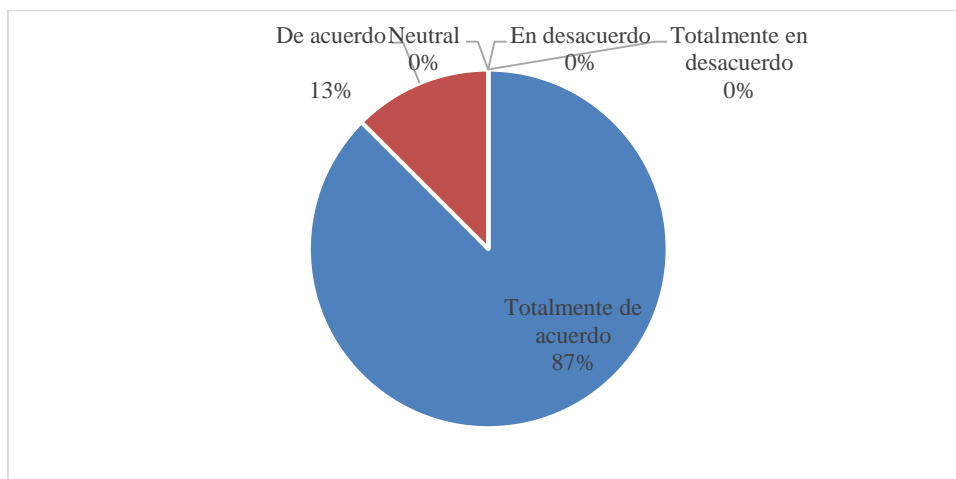
4. ¿Considera conveniente implementar un manual de procesos en la empresa SoftecApps S.A.S. para mejorar la calidad de servicios?

Tabla 11 Encuesta a clientes – Necesidad de un manual de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. que mejore sus servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	167	84,77
De acuerdo	26	13,20
Neutral	4	2,03
En desacuerdo	0	0,00
Totalmente en desacuerdo	0	0,00
Total	197	100

Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Gráfico N° 9 Encuesta a clientes – Necesidad de un manual de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. que mejore sus servicios



Fuente: Encuesta aplicada a clientes de la empresa
Elaborado por: Investigadores

Análisis

Los clientes están de acuerdo que es necesario la implementación de un manual de procesos que mejore la comunicación interna, la definición de actividades, el tiempo de respuesta, y demás; ya que esto permitirá un mejor servicio al cliente que se traducirá en el aumento sustancial de los mismos.

4.1.4. Discusión de resultados

Los resultados indican que existe una disparidad en cuanto al conocimiento y comprensión de los manuales de procesos en las diferentes áreas de la empresa. Si bien el Gerente General tiene una comprensión adecuada, los demás funcionarios tienen conocimientos limitados sobre el tema; además los clientes expresan su descontento con el tiempo de respuesta de productos y servicios ofertados por la empresa.

Esta situación sugiere que existe una oportunidad para la implementación de los manuales de procesos en la empresa, en particular en áreas donde la comprensión es limitada. Además, la entrevista con el encargado de la unidad de desarrollo de software revela que hay oportunidades para mejorar la gestión administrativa a través de la implementación de sistemas ERP.

En general, la implementación del manual de procesos puede ser de gran importancia para SoftecApps, ya que proporcionará una guía para la gestión eficiente de los procesos internos de la empresa.

Un manual de procesos bien estructurado y aplicado correctamente puede ayudar a aumentar la eficiencia operativa, reducir los costos, mejorar la calidad del producto o servicio y mejorar la satisfacción del cliente.

Además, puede ser una herramienta útil para mejorar la comunicación interna y la toma de decisiones. Por lo tanto, se recomienda que la empresa trabaje en la implementación adecuada de su manual de procesos, y en la capacitación del personal que requiera de ella, para obtener los beneficios esperados.

CAPÍTULO V.

PROPUESTA

5.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA

Diseño de un manual de gestión de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. a través de la estandarización y optimización de los procesos que permita mejorar el servicio al cliente

5.1.1. OBJETIVOS

General

Elaborar un manual de procesos para la empresa SoftecApps S.A.S. que permita mejorar el servicio al cliente.

Específicos

- Identificar las unidades de la empresa que necesitan mejoras y optimizaciones.
- Identificar los procesos actuales de la empresa y documentarlos de manera detallada.
- Definir roles y responsabilidades claras en cada proceso documentado

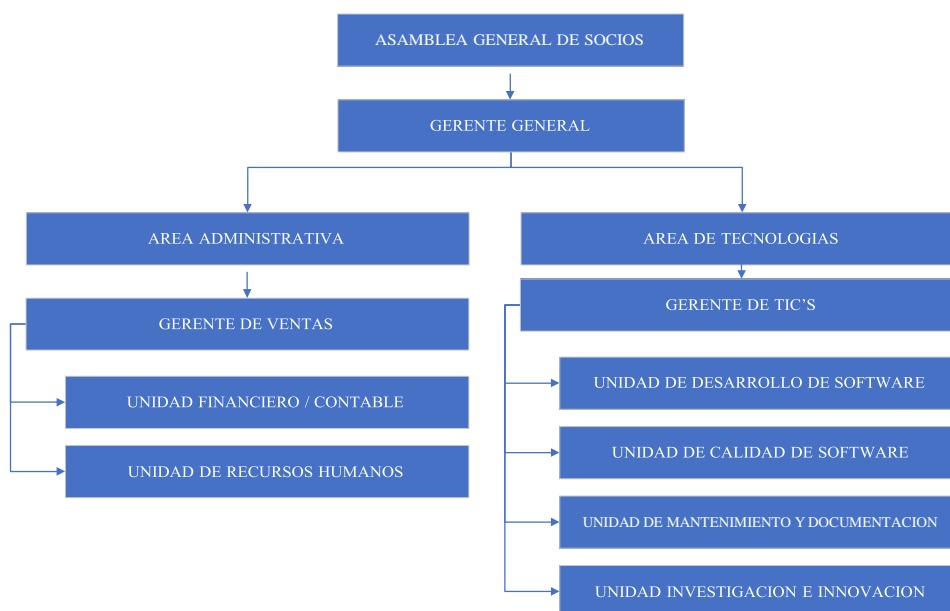
5.1.2. DESARROLLO

El manual de Procesos se compone de varias partes, cada uno de los cuales está dedicado a un área específica de la empresa, se describen los procesos principales y procesos operativos correspondientes a cada área, así como los roles y responsabilidades asociados a cada uno de ellos.

5.1.3. Unidades de la empresa

SoftecApps S.A.S cuenta con varias unidades descritas para su mayor entendimiento en su diagrama orgánico estructural, presentado a continuación.

Ilustración 2 – Diagrama Orgánico Estructural – SoftecApps S.A.S



El conocer las unidades de la empresa nos permiten desarrollar el mapa de procesos y definir el alcance del manual, así como sus tipos de procesos.

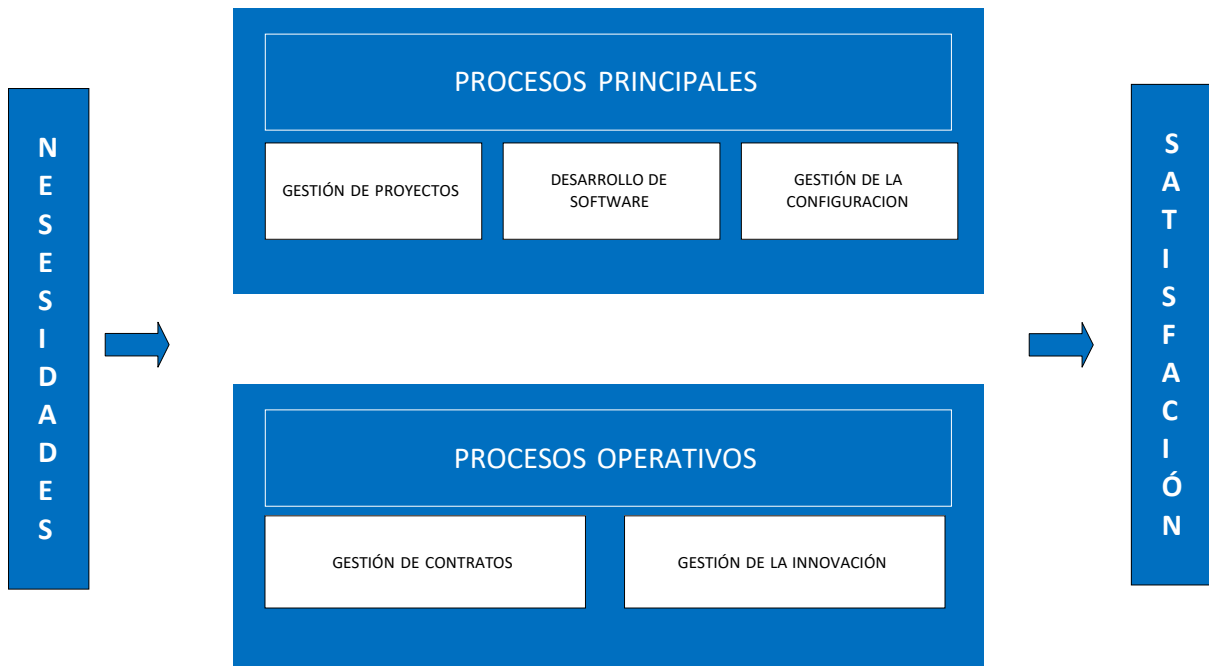
5.1.4. Alcance del manual de procesos

El alcance del manual de procesos de SoftecApps se enfoca en los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.

El manual de procesos abarca los procesos principales y procesos operativos necesarios para la gestión eficiente y efectiva de los servicios ofrecidos por la empresa, así como los procesos relacionados con la administración de la empresa, gestión de recursos humanos, área financiera y procesos para investigación.

Los procesos principales se enfocan en el desarrollo de software, desde la identificación de necesidades y requerimientos del cliente, pasando por el diseño, programación, pruebas y entrega del software, hasta el mantenimiento y soporte posterior. Los Procesos operativos relacionados con el desarrollo de software incluyen la gestión de proyectos, la gestión de versiones, la gestión de calidad y la gestión de riesgos.

Ilustración 3 - Mapa de procesos



- **Procesos Principales**

Los procesos principales son aquellos procesos que están directamente relacionados con la misión y visión de la empresa, y que generan valor para los clientes, son los procesos fundamentales para la producción o prestación del servicio que ofrece la empresa.

En el caso de SoftecApps, los procesos principales están relacionados con el desarrollo de software, desde la identificación de necesidades y requerimientos del cliente, pasando por el diseño, programación, pruebas y entrega del software, hasta el mantenimiento y soporte posterior. Estos procesos principales son críticos para la generación de valor para los clientes, ya que son los que permiten la creación y entrega de los productos y servicios de la empresa.

Gestión de proyectos

En esta categoría se deben presentar procesos que involucran la planificación, el seguimiento y el control de proyectos de desarrollo de software, desde la definición de requisitos hasta la entrega del producto final.

Desarrollo de software

Esta categoría deberá incluir las actividades necesarias para diseñar, codificar, probar y documentar el software, se encuentran la definición de arquitectura, la programación, la integración de componentes, las pruebas unitarias, las pruebas de integración y las pruebas de aceptación.

Gestión de la configuración

Esta categoría se enfoca en la gestión de los elementos de configuración del software, como el código fuente, la documentación y los artefactos de prueba, las actividades incluidas son la identificación de elementos de configuración, el control de versiones, la gestión de cambios y la auditoría de configuración.

- **Procesos Operativos**

Los procesos operativos son aquellos procesos que apoyan a los procesos principales en la empresa y que contribuyen a su eficiencia y eficacia, estos suelen ser de naturaleza administrativa o de soporte, y no están directamente relacionados con la producción o prestación del servicio que ofrece la empresa, pero son fundamentales para el funcionamiento adecuado de la empresa.

En el caso de SoftecApps, algunos ejemplos de procesos operativos podrían ser la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, el mantenimiento y la adquisición de equipos y suministros, la gestión de la calidad, la gestión de proyectos, la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías y productos.

Gestión de contratos

Deberá incluir la elaboración, negociación y gestión de contratos con clientes, proveedores y otros stakeholders.

Gestión de la innovación

Implica la identificación de oportunidades de innovación, la generación de ideas, la evaluación de ideas y la implementación de soluciones innovadoras.

5.1.5. CONCLUSIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta se desarrolló de manera íntegra en un documento adjunto haciendo uso de la línea grafica definida por la empresa, esto permitirá que sea de fácil implementación, se tomara en cuenta todos los procesos principales y operativos que sirvan de soporte a la gestión de la empresa, llevando al cliente de la necesidad a la satisfacción y logrando así cumplir los objetivos generales y específicos de este manual.

CONCLUSIONES

- Se concluyó que el manual de procesos es una herramienta que ayudara a mejorar y agilizar el desarrollo de las actividades dentro de la empresa, ya que cada proceso realizado en el momento, lugar y tiempo establecido permite ofrecer servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes, logrando de esta manera mejorar la gestión organizacional de la empresa
- Del diagnóstico del estado de la empresa se identificó los procesos principales que están conformadas por: gestión de proyectos, desarrollo de software y gestión de la configuración, también se identificaron los procesos operativos que son: gestión de contratos y gestión de la configuración, las cuales nos sirvieron como punto de partida en la discusión de resultados para la elaboración del manual.
- El manual de procesos elaborado se basa en la fundamentación teórica y en el diagnóstico de los resultados que será propicio para la realización ya que el mismo cuenta con definiciones claras y precisas de los procesos a utilizar en la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que previo a la elaboración de un manual de procesos, se debe realizar el diagnóstico de la organización la cual ayudara a una mejor obtención de resultados.
- A la empresa se recomienda hacer el correcto uso de todos los procesos ya que es una herramienta para el crecimiento y estabilidad de la misma.
- A los miembros de la empresa hacer el uso del manual ya que permitirá tener más conocimiento acerca de las actividades a desarrollarse en cada proceso con el fin de mejorar el servicio que brinda la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Académico, R. d. (2020). *Reglamento de Régimen Académico* . Quito.
- Álvarez Torres, M. (1996). *Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, Primera edición*. Ciudad de Mexico: Panorama Editorial.
- Asamblea Nacional, C. d. (2008). *Constitución del Ecuador* . Quito .
- Asamblea Nacional. (2019). *Código de Comercio*. Quito: Asamblea Nacional. Retrieved 17 de Febrero de 2023, from <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/codigo-comercio>
- Asamblea Nacional. (2023). *Ley de Compañías*. Asamblea Nacional. Retrieved 2 de Abril de 2023, from <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/ley-companias>
- Empresas, C. d. (2020). *Plan Estratégico de la Carrera de Administración de Empresas*. Guaranda.
- Equipo de Consultoría - Grupo Albe. (17 de 05 de 2021). *Manuales de políticas y procedimientos*. Obtenido de <https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-y-porque-tenerlos/>
- Fayol, H. (s.f.). *Principios de la Administración*.
- Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, G. E. (2018). *Reglamento de la Unidad de Titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática*. Guaranda.
- Stoner, J. A., Edward , F., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Pearson educación.Superior, L. O. (2018). *Ley Organica de Educación Superior* . Quito.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). *Los manuales de procedimientos*

como herramientas de control interno de una organización.
Revista Universidad y Sociedad, 247-252.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Shadish, W. R., Cook, T. D., & Campbell, D. T. (2002). *Experimental and quasi-experimental designs for generalized causal inference*. Houghton Mifflin.

ANEXOS

ANEXO 1 - CRONOGRAMA (GANTT)

Tabla 12 Cronograma

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Cronograma																											
					14	21	dic '22	28	5	12	19	26	ene '23	2	9	16	23	feb '23	30	6	13	20	mar '23	27	6	13	20					
1	Socialización sobre el proceso de la modalidad, análisis de la denuncia del tema y asignación	10 días	jue 24/11/22	mié 7/12/22	[Barra de Gantt: 24/11/22 a 7/12/22]																											
2	Corrección y entrega de la denuncia del tema	5 días	lun 5/12/22	vie 9/12/22	[Barra de Gantt: 5/12/22 a 9/12/22]																											
3	Revisión de la denuncia del tema con los directores y pares académicos	10 días	lun 12/12/22	vie 23/12/22	[Barra de Gantt: 12/12/22 a 23/12/22]																											
4	Elaboración del anteproyecto según la estructura establecida	10 días	mar 27/12/22	lun 9/1/23	[Barra de Gantt: 27/12/22 a 9/1/23]																											
5	Inscripción de estudiantes a la unidad de integración curricular	1 día	mar 10/1/23	mar 10/1/23	[Barra de Gantt: 10/1/23]																											
6	Aprobación de los anteproyectos, director y pares académicos.	5 días	lun 9/1/23	vie 13/1/23	[Barra de Gantt: 9/1/23 a 13/1/23]																											
7	Desarrollo del trabajo de integración curricular (proyecto), con asesoramiento de los pares académicos y del director.	27 días	lun 16/1/23	mar 21/2/23	[Barra de Gantt: 16/1/23 a 21/2/23]																											
8	Recepción del proyecto con el correspondiente certificado de cumplimiento con el porcentaje para la aprobación de la asignatura Trabajo de Titulación e Integración Curricular firmado por el director.	5 días	lun 6/3/23	vie 10/3/23	[Barra de Gantt: 6/3/23 a 10/3/23]																											
9	Elaboración y entrega de informe del proceso de titulación del periodo académico.	5 días	lun 13/3/23	vie 17/3/23	[Barra de Gantt: 13/3/23 a 17/3/23]																											

Elaborado por: Investigadores

ANEXO 2 - PRESUPUESTO EJECUTADO

Tabla 8 - Presupuesto

CANTIDAD	UNIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
2	Unidades	Computador Portátil	500.00	1000.00
4	Meses	Conexión a internet 100mbps	40.00	160.00
300	Unidades	Impresiones a color	0.15	45.00
900	Unidades	Copias Blanco y Negro	0.03	27.00
3	Unidades	Anillados	2.00	6.00
1	Unidades	Empastado	20.00	20.00
3	Unidades	Discos CD/DVD	0.50	1.50
1	Unidades	Tramites Notariales	40.00	40.00
1	Unidades	Extras (desplazamientos, imprevistos etc.)	20.00	20.00
TOTAL				1319.50

ANEXO 3 - GUIÓN ENTREVISTA

ENTREVISTA

Objetivo: Recabar información importante sobre los procesos que se llevan a cabo en SoftecApps S.A.S, para la elaboración de un manual de procesos de la empresa, está dirigido al Gerente General y encargados de las diferentes unidades.

Nombre: _____

Cargo: _____

1. ¿ Que es un manual de procesos y cómo podría beneficiar a una empresa?

2. ¿Podría enumerar algunos de los beneficios clave que un manual de procesos ofrecer a una empresa y cómo contribuye positivamente a su desempeño y eficiencia?

3. ¿Describa cómo los diferentes departamentos de una empresa pueden beneficiarse de un manual de procesos y cómo puede contribuir al éxito general de la organización?

4. ¿Puede usted explicar algunas de las estrategias específicas que deben ser incluidas en un manual de procesos para mejorar los servicios de la empresa y su implementación con éxito?

5. ¿Podría hablar sobre (Mencionaría) algunas de las tecnologías de software que podrían ser utilizadas para mejorar los servicios de la empresa y cómo implementarlas en el marco de un manual de procesos?

6. ¿Conoce sobre las estrategias de marketing que permiten el mejoramiento de la empresa, como se pueden implementar en el marco de un manual de procesos?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4 – FORMATOS DE ENCUESTA

Encuesta aplicada funcionarios de la empresa SoftecApps S.A.S.
Tema: manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SoftecApps S.A.S. en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023
Objetivo: determinar el conocimiento que tiene los funcionarios de la empresa sobre la importancia de un manual de procesos.
Lugar: Guaranda
Indicaciones: Marque con una “X” de acuerdo a la respuesta que considere la más importante.
IMPORTANTE: La encuesta es ANÓNIMA y con fines únicamente académicos.

Cuestionario

- 1. ¿Conoce usted qué es un manual de procesos?**
Si ()
No ()
- 2. ¿Conoce sobre los beneficios de un manual de procesos para la empresa que labora?**
Si ()
No ()
- 3. ¿Conoce usted sobre las estrategias comerciales y administrativas que utiliza la empresa en que labora?**
Si ()
No ()
- 4. ¿Conoce usted tecnologías de software que podrían ser utilizadas para mejorar los servicios de la empresa?**
Si ()
No ()
- 5. ¿Una vez explicado que es un manual de procesos, Considera que la empresa SoftecApps S.A.S. necesita del mismo para mejorar su accionar?**
Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración ...

Encuesta aplicada clientes de la empresa SoftecApps S.A.S.
Tema: manual de procesos para el mejoramiento de la gestión en los servicios de la empresa SoftecApps S.A.S. en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, año 2023
Objetivo: conocer sobre la percepción de los procesos y servicios que oferta la empresa SoftecApps S.A.S.
Lugar: Guaranda
Indicaciones: Marque con una “X” de acuerdo a la respuesta que considere la más importante.
IMPORTANTE: La encuesta es ANÓNIMA y con fines únicamente académicos.

Cuestionario

- 1. ¿Los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S. son rápidos y oportunos?**

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

- 2. ¿Cómo calificaría el tiempo de respuesta de los servicios ofertados por la empresa SoftecApps S.A.S.?**

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

- 3. ¿Los servicios ofertados cubren sus expectativas?**

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

- 4. ¿Considera conveniente implementar un manual de procesos en la empresa SoftecApps S.A.S. para mejorar la calidad de servicios?**

Totalmente de acuerdo ()
De acuerdo ()
Neutral ()
En desacuerdo ()
Totalmente en desacuerdo ()

Gracias por su colaboración ...

ANEXO 5 - EVIDENCIA DE ENCUESTA Y ENTREVISTAS

Entrevista al gerente general



Encuesta a funcionarios



Encuesta a clientes



ANEXO 6-



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 1 de 100

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S ENERO DE 2023



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **2** de **100**

DATOS DE ELABORACIÓN

Elaborado por:	Elaborado por:	Revisado por:
Sr. David Lucio	Sr. Andrés Tenelema	Ing. Thomás Borja MSc.
Cargo: Asesor Externo	Cargo: Asesor Externo	Cargo: Gerente General



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **3** de **100**

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Código	Descripción	Fecha
1.0	MP-SASAS-01	Elaboración inicial del manual de procesos de SoftecApps S.A.S	Enero 2023

ÍNDICE

DATOS DE ELABORACIÓN	2
CONTROL DE CAMBIOS	3
ÍNDICE.....	4
INTRODUCCIÓN.....	7
OBJETIVO	9
ALCANCE	10
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS	12
PROCESOS PRINCIPALES	13
GESTIÓN DE PROYECTOS	14
PP-GP-01 - PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	15
PP-GP-02 - GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO	17
PP-GP-03 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO	18
PP-GP-04 - GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO	20
DESARROLLO DE SOFTWARE	21
PP-DS-01 - ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS	22
PP-DS-02 - DISEÑO DE LA ARQUITECTURA	23
PP-DS-03 - DESARROLLO DE CÓDIGO	24
PP-DS-04 - PRUEBAS DE SOFTWARE.....	24
PP-DS-05 - IMPLEMENTACIÓN.....	25
PP-DS-06 - MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE	27
GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN.....	28
PP-GC-01 - IDENTIFICACIÓN DE CONFIGURACIÓN.....	29
PP-GC-02 - CONTROL DE CAMBIOS.....	31
PP-GC-03 - GESTIÓN DE VERSIONES	31
PROCESOS OPERATIVOS.....	33
GESTIÓN DE CONTRATOS.....	34
PO-GCN-01 - PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONTRATOS.....	35
GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN.....	37
PO-GI-01 - IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN.....	38
PO-GI-02 - DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS	39
FLUJOGRAMAS	40
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-01 - PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	41



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página 5 de 100

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-02 - GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO	42
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-03 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO	43
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-04 - GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO	44
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-01 - ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS.....	45
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-02 - DISEÑO DE LA ARQUITECTURA	46
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-03 - DESARROLLO DE CÓDIGO.....	47
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-04 - PRUEBAS DE SOFTWARE	48
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-05 – IMPLEMENTACIÓN	49
FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-06 - MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE.....	50
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-01 - IDENTIFICACIÓN DE CONFIGURACIÓN	51
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-02 - CONTROL DE CAMBIOS	52
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-03 - GESTIÓN DE VERSIONES.....	52
GLOSARIO	54
ANEXOS.....	57
FR-PP-GP-01-01 - ORDEN DE TRABAJO.....	57
FR-PP-GP-01-02 - PLAN DE PROYECTO	58
FR-PP-GP-02-01 – FORMULARIO RIESGO - RESPUESTA.....	59
FR-PP-GP-03-01 – FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO.....	60
FR-PP-GP-04-01 - ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO	60
FR-PP-GP-04-02 - ACTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE.....	61
FR-PP-DS-01-01 - FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	64
FR-PP-DS-01-02 - FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS.....	65
FR-PP-DS-02-01 - REQUERIMIENTOS ARQUITECTÓNICOS	66
FR-PP-DS-02-02 - COMPONENTES DEL SISTEMA.....	67
FR-PP-DS-02-03 - REGISTRO DE ENTIDADES.....	67
FR-PP-DS-02-04 - ACTA DE APROBACIÓN DE ARQUITECTURA	69
FR-PP-DS-03-01 - PRUEBAS UNITARIAS.....	71
FR-PP-DS-03-02 - PRUEBAS DE INTEGRACIÓN.....	72
FR-PP-DS-03-02 - BITÁCORA MANTENIMIENTO	73
FR-PP-DS-04-01 - PLAN DE PRUEBAS.....	74
FR-PP-DS-04-02 – NOTIFICACIÓN	75
FR-PP-DS-04-03 - INFORME DE PRUEBAS	76
FR-PP-DS-05-01 - HOJA DE VERIFICACIÓN.....	78
FR-PP-DS-06-01 - HOJA DE EVALUACIÓN.....	79
FR-PP-DS-06-02 - DOCUMENTACIÓN DE SOLUCIÓN.....	80
FR-PP-GC-01-01 - PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL	81
FR-PP-GC-01-01 - HOJA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO	83
FR-PP-GC-03-01 - BITÁCORA DE CONTROL DE VERSIONES.....	84
FR-PP-GCN-01-01 - CERTIFICACIÓN DE PRESUPUESTO DISPONIBLE.....	85



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **6** de **100**

FR-PP-GCN-01-02 - PLAN DE NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS.....	86
FR-PP-GCN-01-03 - CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES.....	87
FR-PP-GCN-01-04 - CONTRATO DE COMPRA.	88
FR-PP-GCN-01-05 - ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PAGOS AL PROVEEDOR.	90
FR-PP-GI-01-01 - INFORME DE INVESTIGACIÓN	91
FR-PP-GI-01-02 - PLAN DE INNOVACIÓN	93
FR-PP-GI-02-01 - INFORME DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO	94
FR-PP-GI-02-02 - INFORME DE PRUEBAS Y VALIDACIÓN.....	96
FR-PP-GI-02-03 - PLAN DE LANZAMIENTO.....	98



MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 7 de 100

INTRODUCCIÓN

Este manual de Procesos ha sido elaborado con el fin de estandarizar y optimizar los procesos de la empresa SoftecApps S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.

El manual de Procesos se compone de varias partes, cada uno de los cuales está dedicado a un área específica de la empresa, se describen los procesos principales y Procesos operativos correspondientes a cada área, así como los roles y responsabilidades asociados a cada uno de ellos.

En primer lugar, se describen los procesos relacionados con la gestión de contratos, incluyendo desde la elaboración de contratos con clientes y proveedores hasta la gestión de los contratos firmados, luego se presenta lo correspondiente a la gestión de compras, que incluye la identificación de necesidades de compra, la evaluación de proveedores, la negociación de los términos y condiciones de las compras y la gestión de inventarios.

A continuación, se detallan los procesos correspondientes a la gestión de la calidad, se ejecutan pruebas para asegurar la calidad de los productos y servicios y se hace un seguimiento y mejora continua del sistema de calidad, seguido de los procesos relacionados con la gestión de la innovación, aquí se identifican oportunidades de innovación, se generan ideas y se evalúan, se implementan soluciones innovadoras y se evalúa el impacto de las mismas.

Finalmente, se detallan los procesos relacionados con la gestión de la seguridad de la información, se detallan los roles y responsabilidades correspondientes a cada proceso y Proceso.

Este manual de Procesos es una herramienta útil para el personal de la empresa, ya que les permitirá conocer y comprender los procesos y Procesos relacionados con su trabajo diario.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 8 de 100

Asimismo, será una herramienta valiosa para garantizar la estandarización y optimización de los procesos de la empresa, lo que se traducirá en una mejora en la calidad de los servicios y productos que ofrece SoftecApps S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, en el año 2023.

OBJETIVO

El objetivo principal del diseño del manual de Procesos para la empresa SoftecApps S.A.S es mejorar la gestión de los servicios ofrecidos por la empresa a través de la estandarización y optimización de los mismos. Con este fin, se busca identificar y definir los procesos principales y Procesos operativos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.

La estandarización de los procesos permitirá a la empresa tener una forma común y uniforme de llevar a cabo sus operaciones, lo que facilitará la identificación de problemas y la toma de decisiones. Además, permitirá que los empleados de la empresa tengan una comprensión clara de lo que se espera de ellos en términos de sus responsabilidades y roles dentro de los procesos de la empresa.

La optimización de los procesos permitirá a la empresa lograr una mayor eficiencia y efectividad en la gestión de sus recursos, lo que a su vez se traducirá en una mejora de la calidad de los productos y servicios que ofrece.

En resumen, el objetivo del diseño del manual de Procesos para SoftecApps es proporcionar una guía clara y detallada de los procesos y Procesos necesarios para la gestión eficiente y efectiva de los servicios ofrecidos por la empresa.

A través de la estandarización y optimización de los procesos, la empresa será capaz de mejorar su calidad de servicio y aumentar su eficiencia, lo que se traducirá en un aumento de la satisfacción del cliente y un mayor éxito empresarial en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.



MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 10 de 100

ALCANCE

El presente manual está diseñado para ser aplicado en todas las actividades establecidas en la empresa en concordancia con el Mapa de Procesos, de igual forma para todos los empleados, directivos y colaboradores de SoftecApps S.A.S.

El alcance del manual de procesos de SoftecApps se enfoca en los procesos necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.

El manual de procesos abarca los procesos principales y Procesos operativos necesarios para la gestión eficiente y efectiva de los servicios ofrecidos por la empresa, así como los procesos relacionados con la administración de la empresa, gestión de recursos humanos, área financiera y procesos para investigación.

Los procesos principales se enfocan en el desarrollo de software, desde la identificación de necesidades y requerimientos del cliente, pasando por el diseño, programación, pruebas y entrega del software, hasta el mantenimiento y soporte posterior. Los Procesos operativos relacionados con el desarrollo de software incluyen la gestión de proyectos, la gestión de versiones, la gestión de calidad y la gestión de riesgos.

Además de los procesos principales relacionados con el desarrollo de software, el manual de procesos también incluye los procesos relacionados con la administración de la empresa, como la gestión de recursos humanos, la gestión financiera y los procesos de investigación. Estos procesos cubren la gestión de los recursos humanos de la empresa, incluyendo la contratación, capacitación y evaluación del personal, así como la gestión de las finanzas de la empresa, incluyendo el presupuesto y la contabilidad.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 11 de 100

El alcance del manual de procesos de SoftecApps no incluye los procesos y Procesos relacionados con las operaciones y mantenimiento de los equipos informáticos de la empresa, tampoco incluye los procesos y Procesos relacionados con la gestión de la seguridad informática, ya que estos están cubiertos por otro documento de políticas y Procesos.

En resumen, el alcance del manual de procesos de SoftecApps abarca los procesos y Procesos necesarios para la gestión eficiente y efectiva de los servicios ofrecidos por la empresa en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, para el año 2023.

El manual de procesos cubre los procesos principales relacionados con el desarrollo de software, así como los procesos relacionados con la administración de la empresa, gestión de recursos humanos, área financiera y procesos para investigación.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **12** de **100**

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE GESTIÓN POR PROCESOS

Es importante que SoftecApps S.A.S aplique la estructura organizacional por procesos como modelo de gestión principal, que se define como el conjunto de acciones organizadas y ejecutadas en forma coherente por la empresa con la finalidad de cumplir con su misión, visión y objetivos empresariales.

Los procesos para SoftecApps S.A.S se presentan así:



*Ilustración 1 - Mapa de procesos
Elaborado por: David Lucio y Andrés Tenelema*



MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 13 de 100

PROCESOS PRINCIPALES

Los procesos principales son aquellos procesos que están directamente relacionados con la misión y visión de la empresa, y que generan valor para los clientes, son los procesos fundamentales para la producción o prestación del servicio que ofrece la empresa.

En el caso de SoftecApps, los procesos principales están relacionados con el desarrollo de software, desde la identificación de necesidades y requerimientos del cliente, pasando por el diseño, programación, pruebas y entrega del software, hasta el mantenimiento y soporte posterior. Estos procesos principales son críticos para la generación de valor para los clientes, ya que son los que permiten la creación y entrega de los productos y servicios de la empresa.

Es importante destacar que los procesos principales suelen estar interrelacionados con otros procesos dentro de la empresa, y que su eficiencia y eficacia son fundamentales para el éxito de la empresa en el mercado. Por esta razón, es esencial que se diseñen, documenten y se implementen de forma adecuada para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa, así como para mejorar la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **14** de **100**

GESTIÓN DE PROYECTOS

En esta categoría se presentan procesos que involucran la planificación, el seguimiento y el control de proyectos de desarrollo de software, desde la definición de requisitos hasta la entrega del producto final.

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PP-GP-01	PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	Este proceso implica la definición de los objetivos del proyecto, la identificación de los recursos necesarios, la estimación de los costos y la definición del cronograma del proyecto.
PP-GP-02	GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO	En este proceso se identifican y se gestionan los riesgos asociados al proyecto, incluyendo la evaluación de los riesgos, la definición de estrategias de mitigación y la gestión de los riesgos a medida que surgen durante el proyecto.
PP-GP-03	GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO	Este proceso implica la definición de los estándares de calidad del proyecto, la realización de auditorías de calidad y la implementación de mejoras continuas en el proyecto.
PP-GP-04	GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO	Este proceso implica la integración de todos los componentes del proyecto, incluyendo la gestión de los entregables y la definición de los criterios de aceptación del proyecto.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **15** de **100**

PP-GP-01 - PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

PROCESO: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO		PP-GP-01		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de proyectos		
Descripción del proceso: Este proceso implica la definición de los objetivos del proyecto, la identificación de los recursos necesarios, la estimación de los costos y la definición del cronograma del proyecto.				
Objetivo: Definir los objetivos del proyecto, identificar los recursos necesarios, estimar los costos y definir el cronograma del proyecto.				
Responsables: Gerente de proyecto, equipo de proyecto, analistas, recursos humanos.				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Gerente de proyecto	Se definen los objetivos del proyecto, los resultados esperados, los requisitos y restricciones.		
2	Equipo de proyecto	Se identifican las actividades específicas que se deben realizar para completar el trabajo del proyecto.		
3	Recursos Humanos	Se agrupan las actividades en paquetes de trabajo y se asignan a las personas o equipos responsables de realizarlas.	FR-PP-GP-01-01 Orden de trabajo	
4	Analistas	Se determina la secuencia de las actividades del proyecto y se establecen las dependencias entre ellas		
5	Gerente de proyecto	Se determinan los recursos necesarios para realizar cada actividad del proyecto		



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **16** de **100**

6	Gerente de proyecto	Se determina el tiempo necesario para completar cada actividad del proyecto	
7	Analistas	Se identifican los posibles riesgos del proyecto y se evalúan sus impactos y probabilidades	
8	Gerente de proyecto Equipo de proyecto Analistas	Se revisa y aprueba el plan de proyecto por los interesados del proyecto, incluido el equipo del proyecto, la gerencia y los clientes.	FR-PP-GP-01-02 Plan de proyecto



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 17 de 100

PP-GP-02 - GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO

PROCESO: GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO		PP-GP-02		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de proyectos		
Descripción del proceso:				
En este proceso se identifican y se gestionan los riesgos asociados al proyecto, incluyendo la evaluación de los riesgos, la definición de estrategias de mitigación y la gestión de los riesgos a medida que surgen durante el proyecto.				
Objetivo:				
Identificar, analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el proyecto, y desarrollar estrategias y planes para mitigar o manejar estos riesgos.				
Responsables:				
Gerente de Proyecto, Equipo de Gestión de Riesgos.				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Gerente de proyecto	Identificación de los riesgos del proyecto con técnicas, como el análisis de datos históricos para identificar los riesgos.		
2	Equipo de Gestión de Riesgos	Análisis de riesgos para determinar su probabilidad de ocurrencia y su impacto potencial en el proyecto.		
3	Equipo de Gestión de Riesgos	Evaluación de riesgos identificando la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial.		
4	Equipo de Gestión de Riesgos	Respuesta al riesgo mediante planes de contingencia y estrategias de mitigación.	FR-PP-GP-02-01 Formulario Riesgo - Respuesta	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 18 de 100

PP-GP-03 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

PROCESO: GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO		PP-GP-03		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de proyectos		
Descripción del proceso: Este proceso implica la definición de los estándares de calidad del proyecto, la realización de auditorías de calidad y la implementación de mejoras continuas en el proyecto.				
Objetivo: Asegurar que el proyecto cumpla con los requisitos y expectativas de calidad del cliente y de los interesados en el proyecto				
Responsables: Gerente de proyecto, equipo de calidad de proyecto				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Gerente de proyecto	Se define el plan de calidad del proyecto, que incluye los objetivos y estándares de calidad, los procesos de aseguramiento y las actividades de control.		
2	Equipo de calidad de proyecto	Se desarrolla un plan para asegurar que los productos y procesos del proyecto cumplan con los requisitos de calidad definidos.		
3	Equipo de calidad de proyecto	Se implementa el plan de calidad, que incluye las actividades de aseguramiento y control de la calidad definidas en los pasos anteriores.		
4	Gerente de proyecto	Se realizan evaluaciones del desempeño de la calidad para medir el grado de cumplimiento de los objetivos y estándares.	FR-PP-GP-03-01 Formulario	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **19** de **100**

			Evaluación de cumplimiento
5	Equipo de calidad de proyecto	Se implementan mejoras en el plan de calidad y en los procesos del proyecto para garantizar la mejora continua de la calidad en el proyecto	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **20** de **100**

PP-GP-04 - GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO

PROCESO: GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO		PP-GP-04		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de proyectos		
Descripción del proceso: Este proceso implica la integración de todos los componentes del proyecto, incluyendo la gestión de los entregables y la definición de los criterios de aceptación del proyecto.				
Objetivo: Coordinar y unificar los diferentes aspectos del proyecto en una gestión coherente y efectiva.				
Responsables: Gerente de proyecto				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Gerente de proyecto	Creación del documento formal que autoriza el inicio del proyecto con información detallada sobre el propósito, objetivos, alcance, entregables y responsabilidades.	FR-PP-GP-04-01 Acta de Constitución del Proyecto	
2	Gerente de proyecto	Ejecución de las tareas definidas en el plan de gestión del proyecto.		
3	Gerente de proyecto	Seguimiento del desempeño del proyecto y comparación de los resultados con los objetivos establecidos.		
4	Gerente de proyecto	Cierre formal del proyecto con la aceptación del cliente, la entrega la documentación final del proyecto y la transferencia de los recursos del proyecto.	FR-PP-GP-04-02 Acta de aceptación del cliente	

DESARROLLO DE SOFTWARE

Esta categoría incluye las actividades necesarias para diseñar, codificar, probar y documentar el software, se encuentran la definición de arquitectura, la programación, la integración de componentes, las pruebas unitarias, las pruebas de integración y las pruebas de aceptación.

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PP-DS-01	Análisis de requerimientos	Este proceso implica la identificación, análisis y documentación de los requisitos del software que se van a desarrollar.
PP-DS-02	Diseño de la arquitectura	Este proceso implica la definición de la estructura general del software, incluyendo la selección de tecnologías, la definición de componentes y la identificación de los puntos de integración.
PP-DS-03	Desarrollo de código	Este proceso implica la implementación de la solución de software según los requisitos y diseños definidos anteriormente.
PP-DS-04	Pruebas de software	Este proceso implica la validación y verificación del software desarrollado, a través de pruebas manuales y automatizadas para garantizar su correcto funcionamiento y cumplimiento de los requisitos.
PP-DS-05	Implementación	Este proceso implica la instalación y configuración del software en los entornos de producción y preproducción.
PP-DS-06	Mantenimiento del software	Este proceso implica la gestión y resolución de problemas de software, incluyendo la identificación, análisis y corrección de errores, así como la implementación de mejoras y actualizaciones en el software.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **22** de **100**

PP-DS-01 - ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

PROCESO: ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS			PP-DS-01
			Versión: 1.0
			Fecha:
			30 01 2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Desarrollo de Software	
Descripción del proceso: Este proceso implica la identificación, análisis y documentación de los requisitos del software que se van a desarrollar.			
Objetivo: Comprender las necesidades y expectativas de los clientes o usuarios finales y definir los requisitos que el software debe cumplir para satisfacer esas necesidades.			
Responsables: Gerente de proyecto, analista de requerimientos			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documentos
1	Analista de requerimientos	Entender y documentar los requerimientos del cliente, incluyendo sus necesidades, metas y objetivos del proyecto.	FR-PP-DS-01-01 Formulario de levantamiento de información
2	Analista de requerimientos	Traducir los requerimientos del cliente en requerimientos de sistema.	
3	Gerente de proyecto	Definir los objetivos, alcances y funcionalidades del proyecto.	
4	Gerente de proyecto	Analizar la factibilidad técnica, económica y operativa para el proyecto.	
5	Analista de requerimientos	Documentar los requerimientos del sistema de manera clara y precisa.	FR-PP-DS-01-02 Formulario de requerimientos
6	Analista de requerimientos	Validar los requerimientos con el cliente para asegurarse de que se han entendido y documentado correctamente.	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 23 de 100

PP-DS-02 - DISEÑO DE LA ARQUITECTURA

PROCESO: DISEÑO DE LA ARQUITECTURA		PP-DS-02		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Desarrollo de Software		
Descripción del proceso:				
Este proceso implica la definición de la estructura general del software, incluyendo la selección de tecnologías, la definición de componentes y la identificación de los puntos de integración.				
Objetivo:				
Definir la estructura y los componentes del sistema a partir de los requisitos del proyecto.				
Responsables:				
Arquitecto de software, diseñador de sistema				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Arquitecto de software	Definir los requerimientos arquitectónicos del sistema, tales como la escalabilidad, rendimiento, disponibilidad, seguridad.	FR-PP-DS-02-01 Requerimientos arquitectónicos	
2	Diseñador de sistema	Identificar las componentes del sistema los módulos o componentes, las interfaces y la comunicación entre ellos.	FR-PP-DS-02-02 Componentes del sistema	
3	Diseñador de sistema	Diseño de la base de datos con sus respectivos campos	FR-PP-DS-02-03 Registro de Entidades	
4	Arquitecto de software	Aprobación del diseño de la arquitectura previo al desarrollo del software.	FR-PP-DS-02-04 Acta de aprobación de arquitectura	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 24 de 100

PP-DS-03 - DESARROLLO DE CÓDIGO

PROCESO: DESARROLLO DE CÓDIGO		PP-DS-03	
		Versión: 1.0	
		Fecha:	
		30	01 2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Desarrollo de Software	
Descripción del proceso: Este proceso implica la implementación de la solución de software según los requisitos y diseños definidos anteriormente.			
Objetivo: Transformar los diseños y requisitos del software en un conjunto de instrucciones codificadas que pueden ser interpretadas y ejecutadas por una computadora.			
Responsables: Gerente de proyecto, arquitecto de software, desarrollador			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documentos
1	Arquitecto de software	Revisión de los requisitos, especificaciones técnicas y funcionales.	FR-PP-DS-02-01 FR-PP-DS-02-02 FR-PP-DS-02-03 FR-PP-DS-02-04
2	Desarrollador	Codificación utilizando lenguajes de programación para escribir y crear el código del software.	
3	Gerente de proyecto	Realizar pruebas unitarias para asegurarse de que el código funcione según lo previsto.	FR-PP-DS-03-01 Pruebas Unitarias
4	Gerente de proyecto	Realizan pruebas de integración para asegurarse de que todos los componentes funcionen juntos.	FR-PP-DS-03-02 Pruebas de integración
5	Desarrollador	Realizar tareas de mantenimiento para corregir errores y mejorar el software a lo largo del tiempo	FR-PP-DS-03-02 Bitácora Mantenimiento

PP-DS-04 - PRUEBAS DE SOFTWARE

PROCESO: PRUEBAS DE SOFTWARE		PP-DS-04	
		Versión: 1.0	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **25** de **100**

			Fecha:
			30 01 2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Desarrollo de Software	
Descripción del proceso: Este proceso implica la validación y verificación del software desarrollado, a través de pruebas manuales y automatizadas para garantizar su correcto funcionamiento y cumplimiento de los requisitos.			
Objetivo: Verificar si el software cumple con los requerimientos, es confiable y se desempeña correctamente.			
Responsables: Gerente de proyecto, analista de calidad			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documentos
1	Gerente de proyecto	Definir el plan de pruebas que incluye los objetivos, el alcance, la estrategia de pruebas, los casos de prueba y el calendario.	FR-PP-DS-04-01 Plan de pruebas
2	Analista de calidad	Crear casos de prueba que cubran los requerimientos funcionales y no funcionales, incluyendo casos de prueba de integración, sistema y aceptación.	FR-PP-DS-03-01 FR-PP-DS-03-02
3	Analista de calidad	Notificar al equipo de desarrollo sobre los defectos encontrados y su seguimiento	FR-PP-DS-04-02 Notificación
4	Analista de calidad	Crear un informe de pruebas que incluya los resultados de las pruebas realizadas y las recomendaciones para mejorar la calidad del software.	FR-PP-DS-04-03 Informe de pruebas

PP-DS-05 - IMPLEMENTACIÓN

PROCESO: IMPLEMENTACIÓN

PP-DS-05

Versión: 1.0

Fecha:



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **26** de **100**

		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Desarrollo de Software		
Descripción del proceso: Este proceso implica la instalación y configuración del software en los entornos de producción y preproducción.				
Objetivo: Llevar a cabo la construcción y configuración del sistema de software de acuerdo a los requisitos y diseño previamente establecidos.				
Responsables: Desarrollador, analista de calidad				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Desarrollador	Preparación del ambiente de implementación.		
2	Analista de calidad	Pruebas de integración.	FR-PP-DS-03-02	
3	Desarrollador	Carga la información necesaria para el funcionamiento del sistema en el ambiente de implementación.		
4	Desarrollador	Verificación de la operación del sistema en el ambiente de producción.	FR-PP-DS-05-01 Hoja de verificación	
5	Desarrollador	Capacitación a los usuarios para que puedan utilizar el sistema de manera efectiva.		



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **27** de **100**

PP-DS-06 - MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

PROCESO: MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE		PP-DS-06		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software	Área: Desarrollo de Software			
Descripción del proceso: Este proceso implica la gestión y resolución de problemas de software, incluyendo la identificación, análisis y corrección de errores, así como la implementación de mejoras y actualizaciones en el software.				
Objetivo: Garantizar que el software cumpla con los requisitos y expectativas del cliente, así como mejorar su desempeño y asegurar su correcto funcionamiento a lo largo del tiempo.				
Responsables: Gerente de proyecto, analista de sistemas				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Analista de sistemas	Identificación y análisis de la incidencia o necesidad de cambio.		
2	Gerente de proyecto	Evaluación de los efectos del cambio propuesto y su impacto en el software existente.	FR-PP-DS-06-01 Hoja de Evaluación	
3	Analista de sistemas	Desarrollo de la solución y su documentación.		
4	Analista de sistemas	Pruebas, implementación y verificación de la solución implementada.		
5	Analista de sistemas	Documentación de la solución implementada y el proceso de mantenimiento.	FR-PP-DS-06-02 Documentación de Solución	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **28** de **100**

GESTIÓN DE LA CONFIGURACIÓN

Esta categoría se enfoca en la gestión de los elementos de configuración del software, como el código fuente, la documentación y los artefactos de prueba, las actividades incluidas son la identificación de elementos de configuración, el control de versiones, la gestión de cambios y la auditoría de configuración.

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PP-GC-01	Identificación de configuración	Este proceso implica la identificación de los elementos de configuración que se incluirán en el software y la documentación de los mismos.
PP-GC-02	Control de cambios	Este proceso implica la gestión y control de los cambios realizados a los elementos de configuración, incluyendo la aprobación, seguimiento y documentación de los cambios.
PP-GC-03	Gestión de versiones	Este proceso implica la gestión y control de las diferentes versiones de los elementos de configuración, incluyendo la documentación de versiones y la gestión de las relaciones entre versiones.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **29** de **100**

PP-GC-01 - IDENTIFICACIÓN DE CONFIGURACIÓN

PROCESO: IDENTIFICACIÓN DE CONFIGURACIÓN		PP-GC-01		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de la configuración		
Descripción del proceso: Este proceso implica la identificación de los elementos de configuración que se incluirán en el software y la documentación de los mismos.				
Objetivo: Establecer y mantener la identidad de los elementos de configuración que conforman el sistema o producto de software, de manera que puedan ser gestionados y controlados durante todo su ciclo de vida.				
Responsables: Gerente de proyecto, asistente de TI				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Asistente de TI	Identificar los elementos de configuración del software y su entorno.		
2	Asistente de TI	Establecer una estructura jerárquica de los elementos de configuración.		
3	Asistente de TI	Asignar un identificador único a cada elemento de configuración.		
4	Asistente de TI	Documentar los elementos de configuración en una base de datos de gestión de configuración.		
5	Asistente de TI	Definir las relaciones entre los elementos de configuración.		



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **30** de **100**

6	Gerente de proyecto	Establecer políticas y procedimientos de control de cambios para los elementos de configuración.	FR-PP-GC-01-01 Plan de procedimientos de control
7	Gerente de proyecto	Establecer un proceso de revisión y aprobación de los cambios propuestos.	FR-PP-GC-01-01
8	Asistente de TI	Establecer un proceso de seguimiento y auditoría de los cambios realizados.	FR-PP-GC-01-01



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **31** de **100**

PP-GC-02 - CONTROL DE CAMBIOS

PROCESO: CONTROL DE CAMBIOS		PP-GC-02		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Desarrollo de Software	Área: Gestión de la configuración			
Descripción del proceso: Este proceso implica la gestión y control de los cambios realizados a los elementos de configuración, incluyendo la aprobación, seguimiento y documentación de los cambios.				
Objetivo: Establecer un mecanismo para evaluar, autorizar, implementar y monitorear los cambios en los elementos de configuración del software, asegurando que sean realizados de manera controlada y documentada, minimizando los riesgos y asegurando que los cambios propuestos sean consistentes con los objetivos del software y las necesidades del cliente.				
Responsables: Gerente de proyecto, desarrollador				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Desarrollador	Identificar el cambio que se desea realizar y se documenta de manera clara y concisa.		
2	Gerente de proyecto	Evaluar el impacto del cambio en el software y se determina si es necesario realizar cambios adicionales.	FR-PP-GC-01-01 Hoja de evaluación de impacto	
3	Desarrollador	Realizar la modificación del software y probarlo exhaustivamente.		
4	Desarrollador	Mantener un control de versiones del software.		

PP-GC-03 - GESTIÓN DE VERSIONES

PROCESO: GESTIÓN DE VERSIONES		PP-GC-03	
		Versión: 1.0	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **32** de **100**

			Fecha:
			30 01 2023
Departamento: Desarrollo de Software		Área: Gestión de la configuración	
Descripción del proceso: Este proceso implica la gestión y control de las diferentes versiones de los elementos de configuración, incluyendo la documentación de versiones y la gestión de las relaciones entre versiones.			
Objetivo: Gestionar eficientemente las versiones de software y sus correspondientes cambios, para facilitar la identificación de errores, la implementación de mejoras y la reducción de riesgos en la gestión del software.			
Responsables: Gerente de proyecto, analista de calidad, desarrollador			
Descripción de actividades			
Paso	Responsable	Actividad	Documentos
1	Gerente de proyecto	Identificar y llevar un control de versiones.	FR-PP-GC-03-01 Bitácora de control de versiones
2	Analista de calidad	Registrar los cambios que se realizan en cada versión.	FR-PP-GC-03-01
3	Analista de calidad	Almacenar las diferentes versiones del software.	
4	Desarrollador	Mantener la disponibilidad y accesibilidad de versiones antiguas del software.	

PROCESOS OPERATIVOS

Los procesos operativos son aquellos procesos que apoyan a los procesos principales en la empresa y que contribuyen a su eficiencia y eficacia, estos suelen ser de naturaleza administrativa o de soporte, y no están directamente relacionados con la producción o prestación del servicio que ofrece la empresa, pero son fundamentales para el funcionamiento adecuado de la empresa.

En el caso de SoftecApps, algunos ejemplos de procesos operativos podrían ser la gestión de recursos humanos, la gestión financiera, el mantenimiento y la adquisición de equipos y suministros, la gestión de la calidad, la gestión de proyectos y la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías y productos.

Es importante destacar que, aunque los procesos operativos no estén directamente relacionados con la producción o prestación del servicio que ofrece la empresa, su eficiencia y eficacia son fundamentales para el éxito de la empresa en el mercado.

Por esta razón, es esencial que se diseñen, documenten y se implementen de forma adecuada para garantizar que la empresa cuente con los recursos y capacidades necesarios para apoyar y mejorar los procesos principales y así lograr los objetivos estratégicos de la empresa.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **34** de **100**

GESTIÓN DE CONTRATOS

Incluye la elaboración, negociación y gestión de contratos con clientes, proveedores y otros stakeholders.

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PO-GCN-01	Planificación y ejecución de contratos	Este proceso implica la definición de los requisitos del contrato, la identificación de los proveedores potenciales, la elaboración de los términos y condiciones del contrato y la definición de los criterios de evaluación y selección.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **35** de **100**

PO-GCN-01 - PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONTRATOS

PROCESO: PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE CONTRATOS		PP-GCN-01		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Administrativa		Área: Gestión de contratos		
Descripción del proceso: Este proceso implica la definición de los requisitos del contrato, la identificación de los proveedores potenciales, la elaboración de los términos y condiciones del contrato y la definición de los criterios de evaluación y selección.				
Objetivo: Definir y establecer los contratos necesarios para la ejecución del proyecto, crear los términos y condiciones para cada contrato y asegurar la selección de los proveedores adecuados.				
Responsables: Jefe financiero, asistente de compras				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Jefe financiero	Definir el presupuesto disponible para la adquisición de bienes y/o servicios.	FR-PP-GCN-01-01 Certificación de presupuesto disponible.	
2	Jefe financiero	Identificar los bienes y/o servicios que se requieren.	FR-PP-GCN-01-02 Plan de necesidades de bienes y servicios.	
3	Asistente de compras	Investigar los proveedores que ofrecen los bienes y/o servicios requeridos.		
4	Asistente de compras	Solicitar y evaluar las cotizaciones recibidas, seleccionar el proveedor con la mejor oferta en términos de calidad y precio.	FR-PP-GCN-01-03 Cuadro comparativo de cotizaciones.	
5	Asistente de compras	Elaborar el contrato de compra con el proveedor seleccionado.	FR-PP-GCN-01-04 Contrato de compra.	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **36** de **100**

6	Asistente de compras	Realizar seguimiento al cumplimiento del contrato por parte del proveedor.	
7	Jefe financiero	Autorizar los pagos correspondientes al proveedor en función del cumplimiento del contrato.	FR-PP-GCN-01-05 Acta de autorización de pagos al proveedor.
8	Asistente de compras	Archivar toda la documentación generada en el proceso de planificación de contratos.	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **37** de **100**

GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Implica la identificación de oportunidades de innovación, la generación de ideas, la evaluación de ideas y la implementación de soluciones innovadoras.

CÓDIGO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN
PO-GI-01	Identificación de oportunidades de innovación	Este proceso consiste en identificar oportunidades para innovar en productos, servicios o procesos de la empresa. El objetivo es mantener a la empresa a la vanguardia y competitiva en el mercado.
PO-GI-02	Desarrollo de nuevos productos o servicios	En este proceso se llevan a cabo actividades como la investigación y desarrollo, diseño, pruebas, entre otros.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **38** de **100**

PO-GI-01 - IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN

PROCESO: IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN		PP-GI-01		
		Versión: 1.0		
		Fecha:		
		30	01	2023
Departamento: Administrativa	Área: Gestión de la innovación			
Descripción del proceso: Este proceso consiste en identificar oportunidades para innovar en productos, servicios o procesos de la empresa. El objetivo es mantener a la empresa a la vanguardia y competitiva en el mercado.				
Objetivo: Detectar y evaluar posibles mejoras, innovaciones o cambios que se puedan aplicar en los procesos, productos o servicios de la empresa, con el fin de aumentar su competitividad y eficiencia.				
Responsables: Director de innovación, investigador.				
Descripción de actividades				
Paso	Responsable	Actividad	Documentos	
1	Director de Innovación	Identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.	FR-PP-GI-01-01 Informe de investigación	
2	Investigador	Realizar estudios de mercado y análisis de tendencias en tecnología.	FR-PP-GI-01-01	
3	Director de Innovación	Definir objetivos y estrategias para la innovación.	FR-PP-GI-01-01	
4	Investigador / Equipo de innovación	Desarrollar soluciones innovadoras y realizar pruebas de concepto.	FR-PP-GI-01-02 Plan de innovación	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **39** de **100**

PO-GI-02 - DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS

PROCESO: DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS O SERVICIOS			PP-GI-02		
			Versión: 1.0		
			Fecha:		
			30	01	2023
Departamento: Administrativa			Área: Gestión de la innovación		
Descripción del proceso: En este proceso se llevan a cabo actividades como la investigación y desarrollo, diseño, pruebas, entre otros.					
Objetivo: Diseñar, desarrollar y lanzar al mercado un nuevo producto o servicio que satisfaga las necesidades y demandas del cliente y sea rentable para la empresa.					
Responsables: Gerente de proyecto, desarrollador, investigador.					
Descripción de actividades					
Paso	Responsable	Actividad	Documentos		
1	Gerente de proyecto	Definir alcance del proyecto y objetivos			
2	Investigador	Realizar investigación de mercado y análisis de datos	FR-PP-GI-02-01 Informe de investigación de mercado		
3	Desarrollador	Diseñar y desarrollar prototipo del producto/servicio			
4	Gerente de proyecto	Realizar pruebas y validar prototipo	FR-PP-GI-02-02 Informe de pruebas y validación		
5	Gerente de proyecto	Establecer plan de lanzamiento del producto/servicio	FR-PP-GI-02-03 Plan de lanzamiento		



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 40 de 100

FLUJOGRAMAS

En esta sección se presentan los flujogramas de los procesos principales, que son representaciones gráficas de los procesos descritos en el manual, los flujogramas son útiles para entender mejor cómo se relacionan los diferentes pasos de cada proceso.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

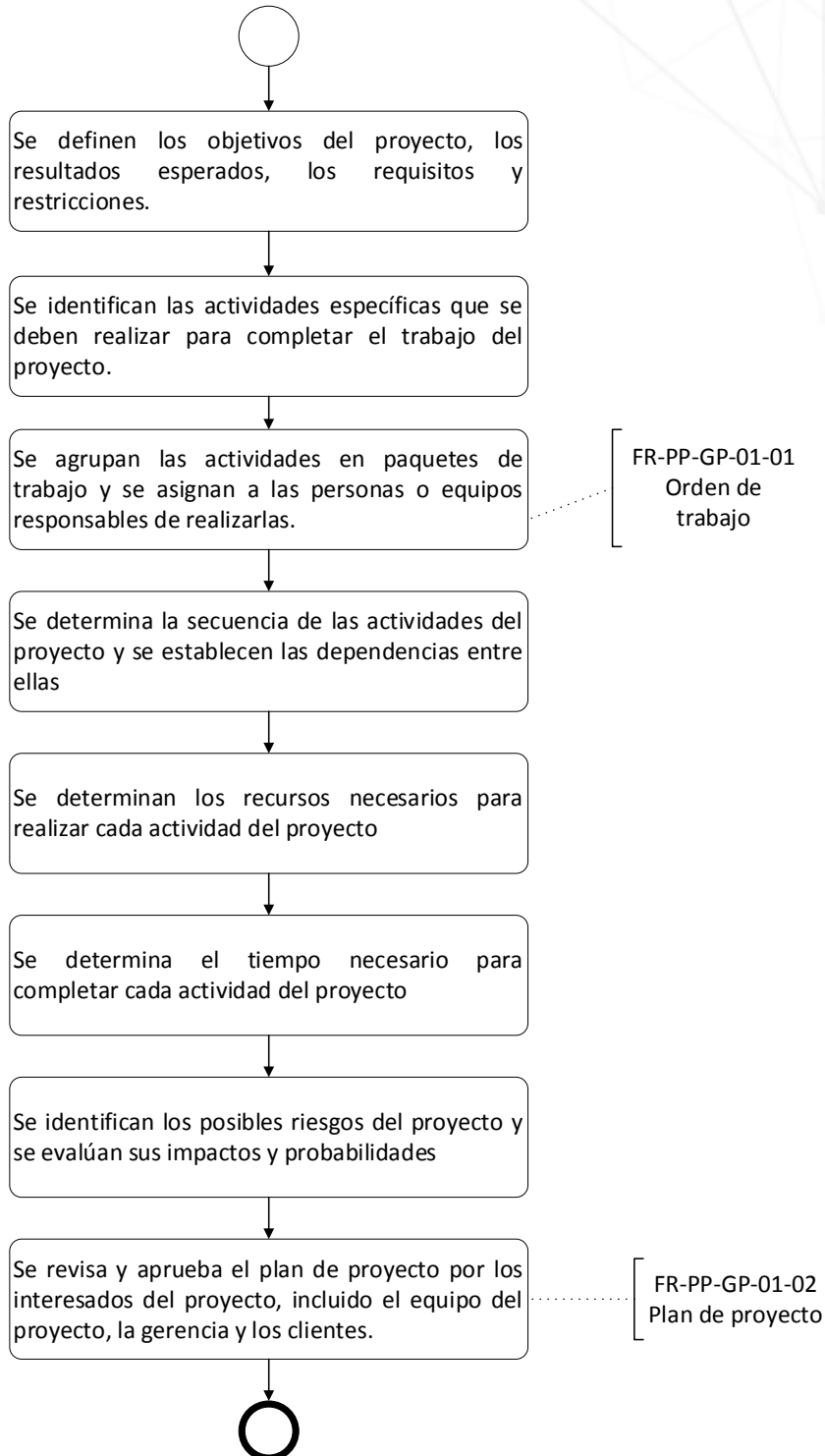
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **41** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-01 - PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

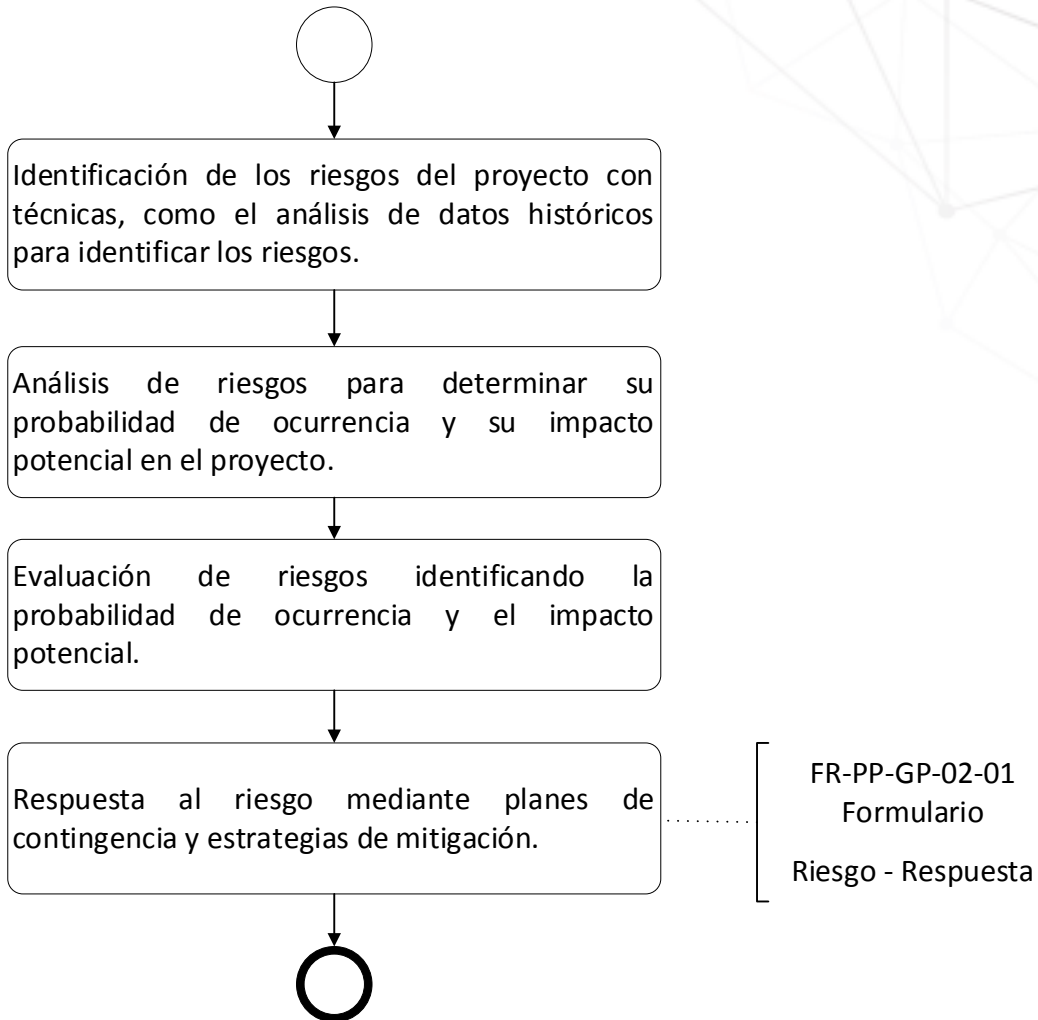
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **42** de **100**

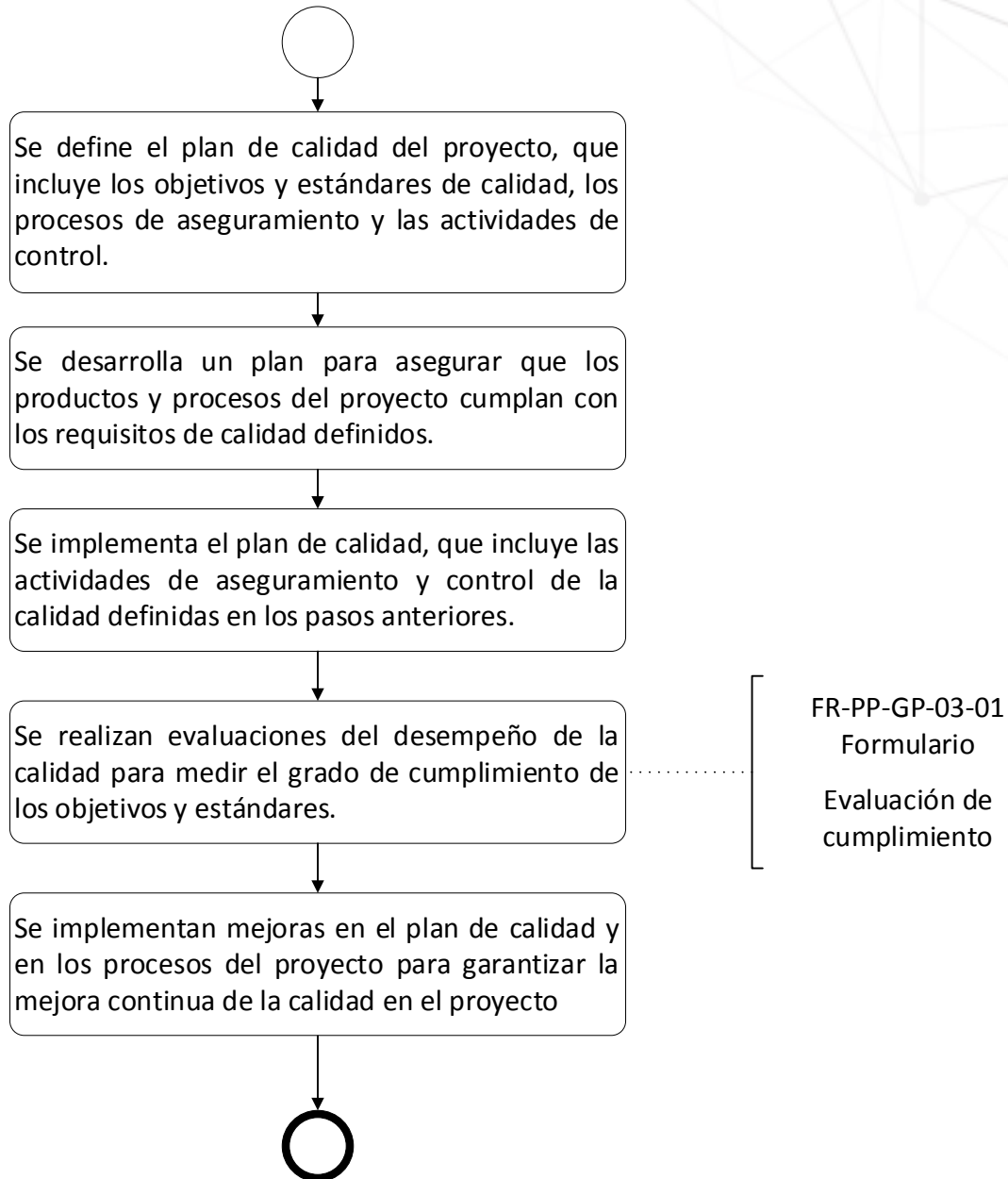
FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-02 - GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-03 - GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL PROYECTO

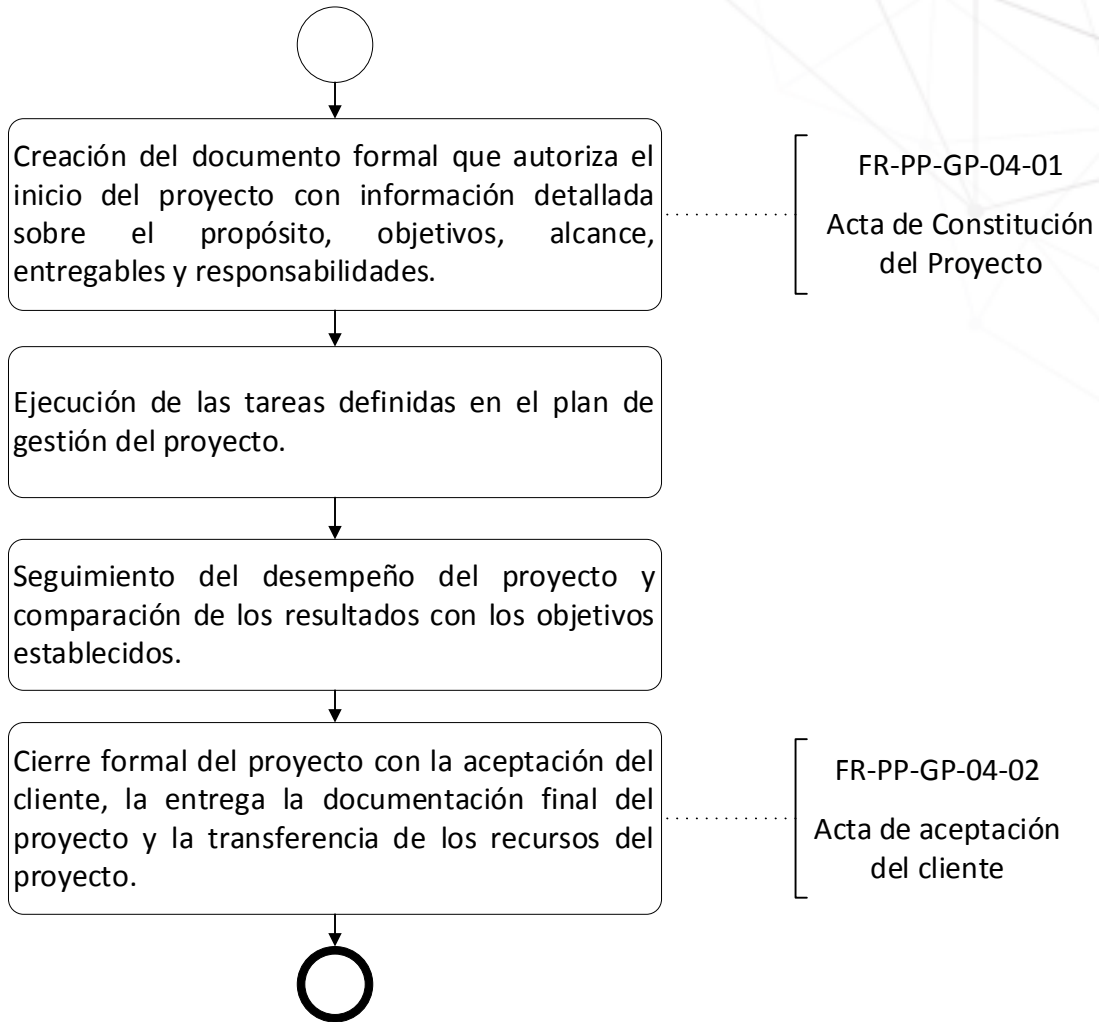




SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 44 de 100

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GP-04 - GESTIÓN DE LA INTEGRACIÓN DEL PROYECTO





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

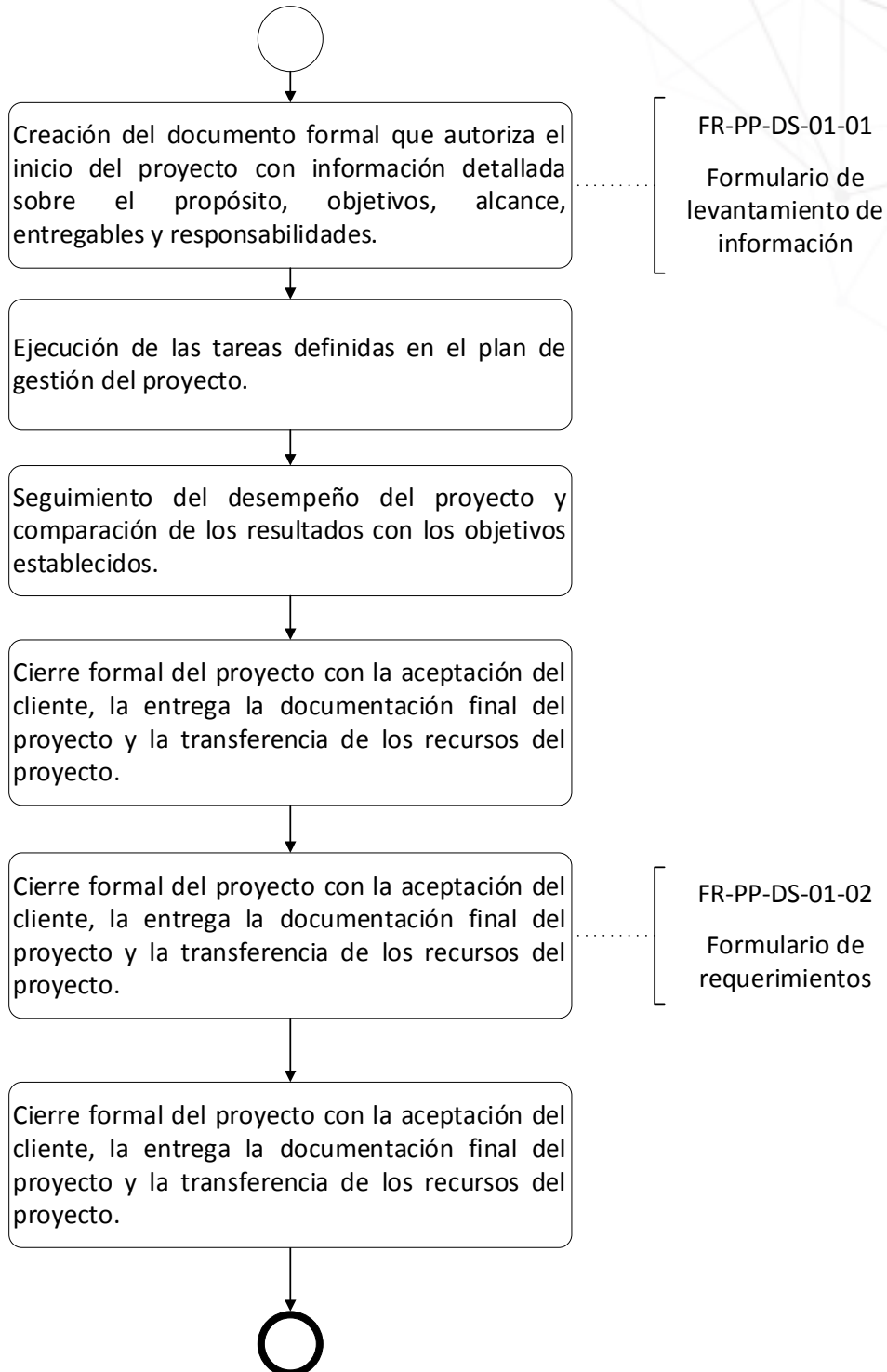
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **45** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-01 - ANÁLISIS DE REQUERIMIENTOS

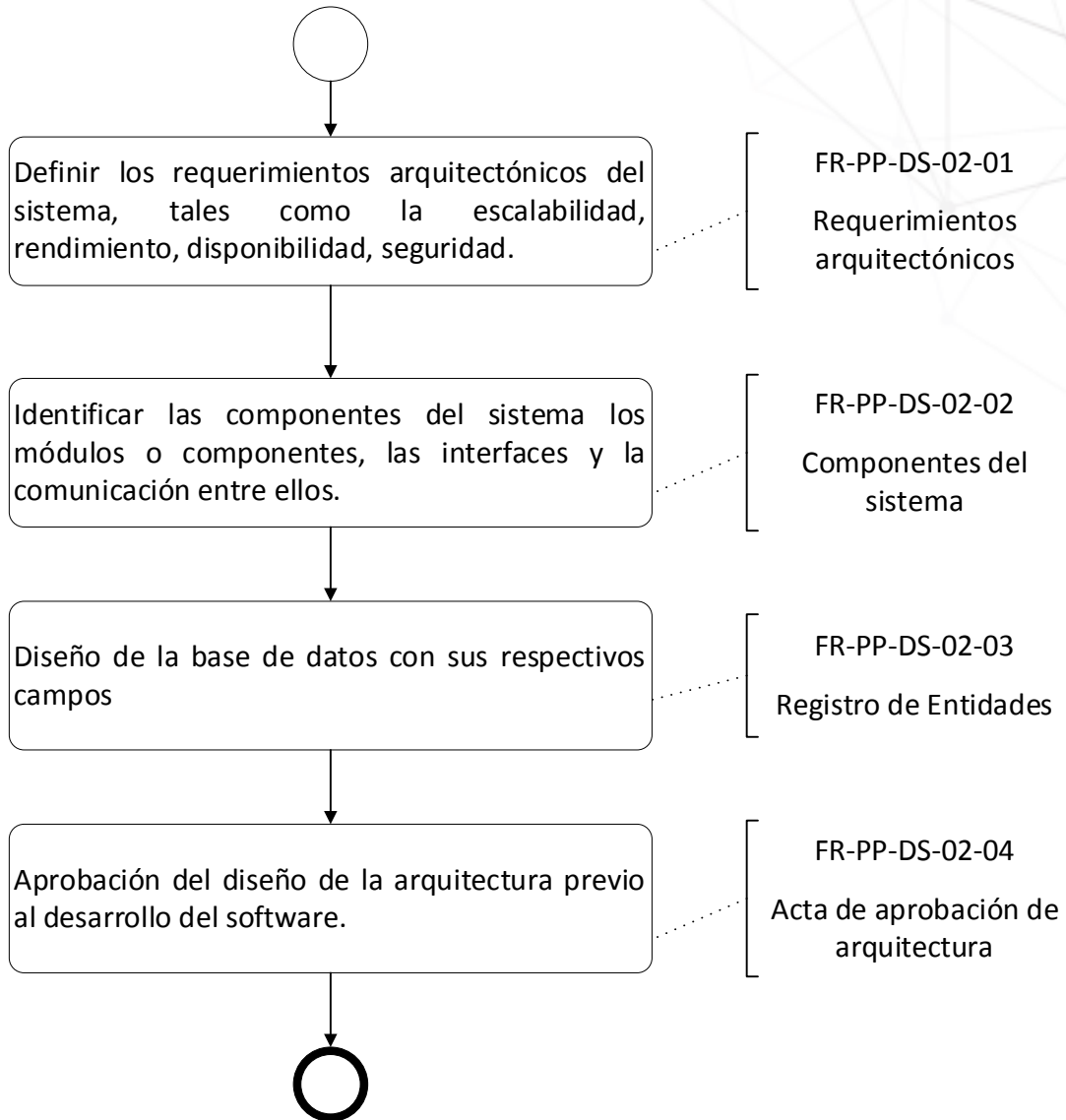




SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 46 de 100

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-02 - DISEÑO DE LA ARQUITECTURA





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

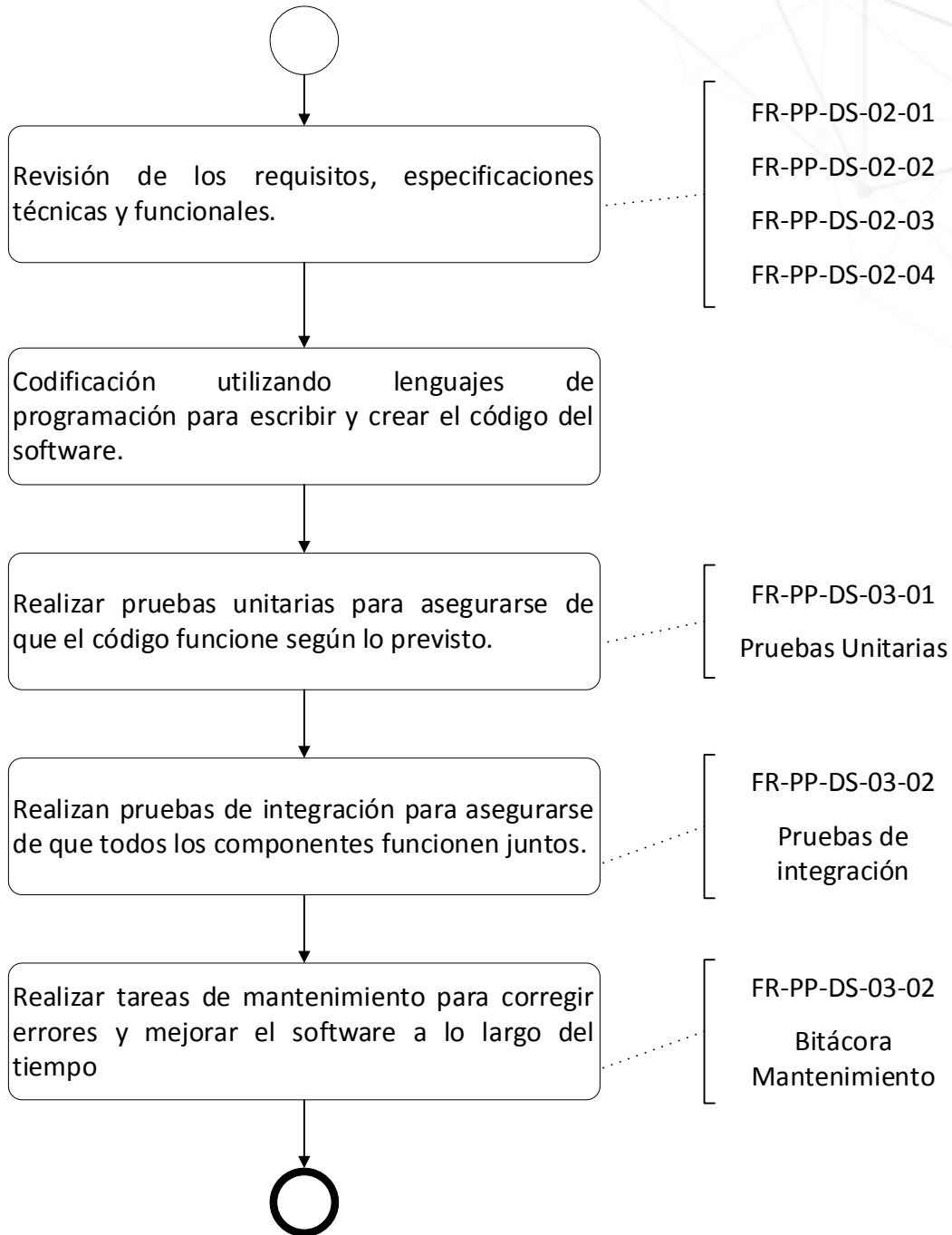
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **47** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-03 - DESARROLLO DE CÓDIGO





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

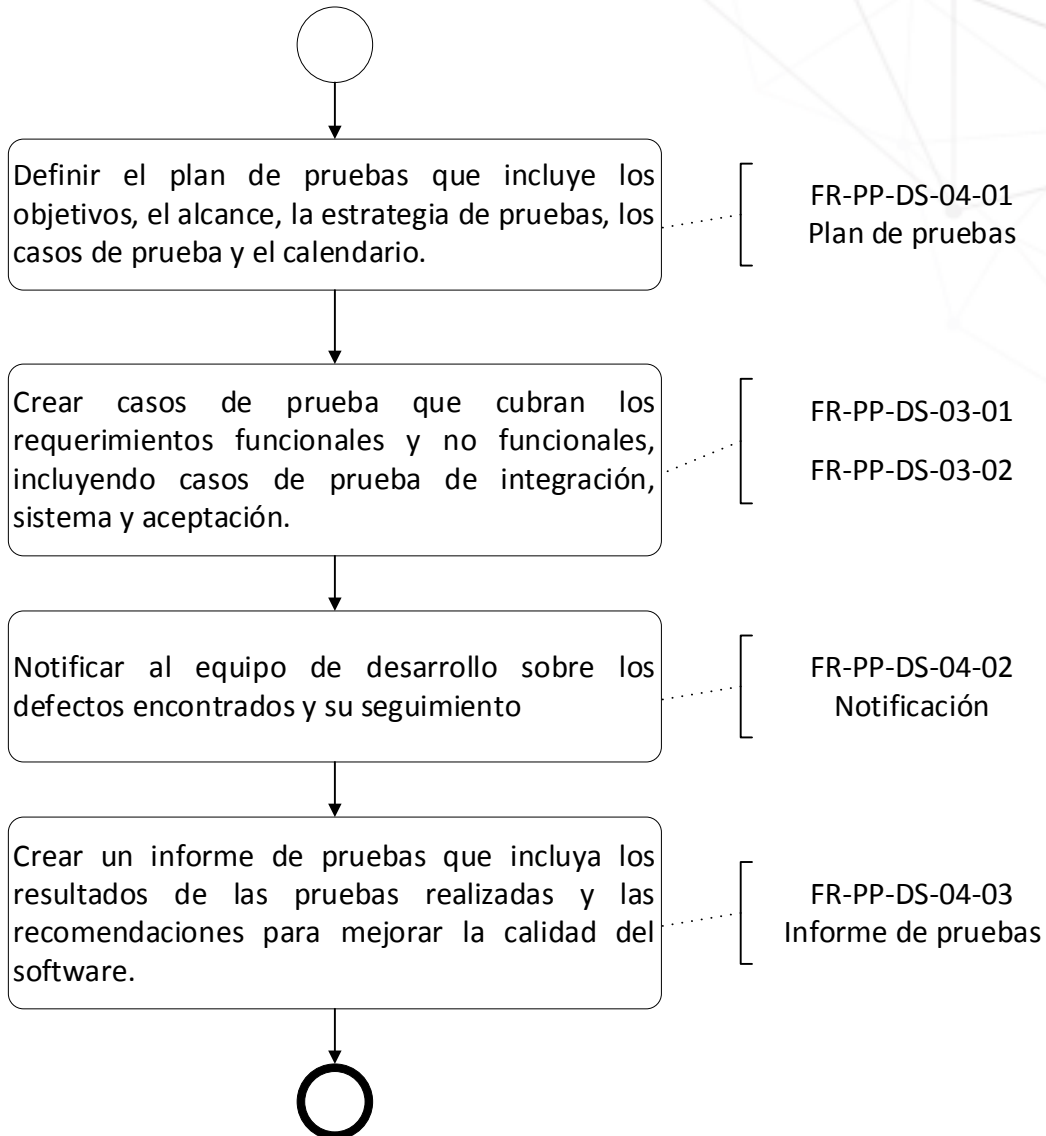
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **48** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-04 - PRUEBAS DE SOFTWARE





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

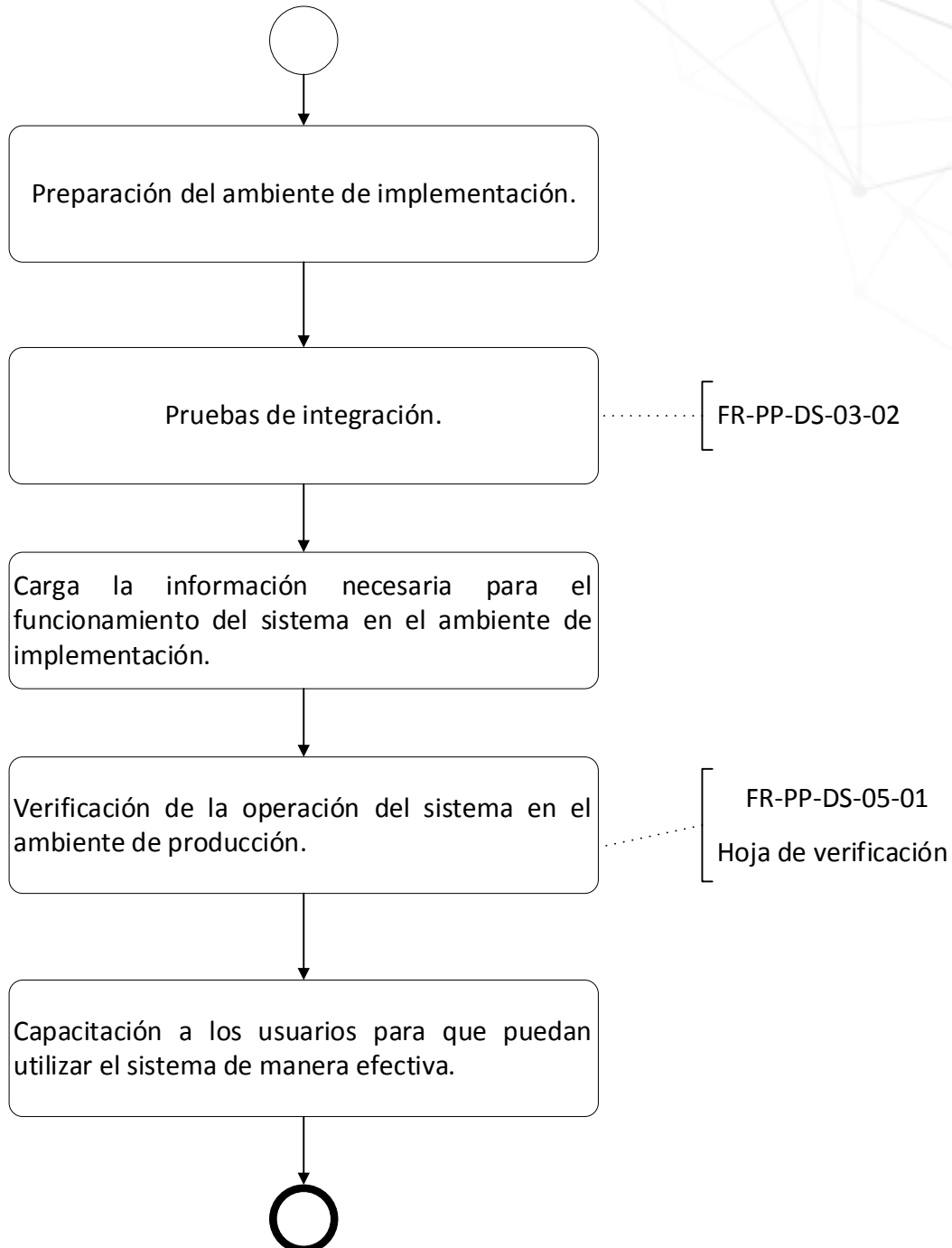
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **49** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-05 – IMPLEMENTACIÓN





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

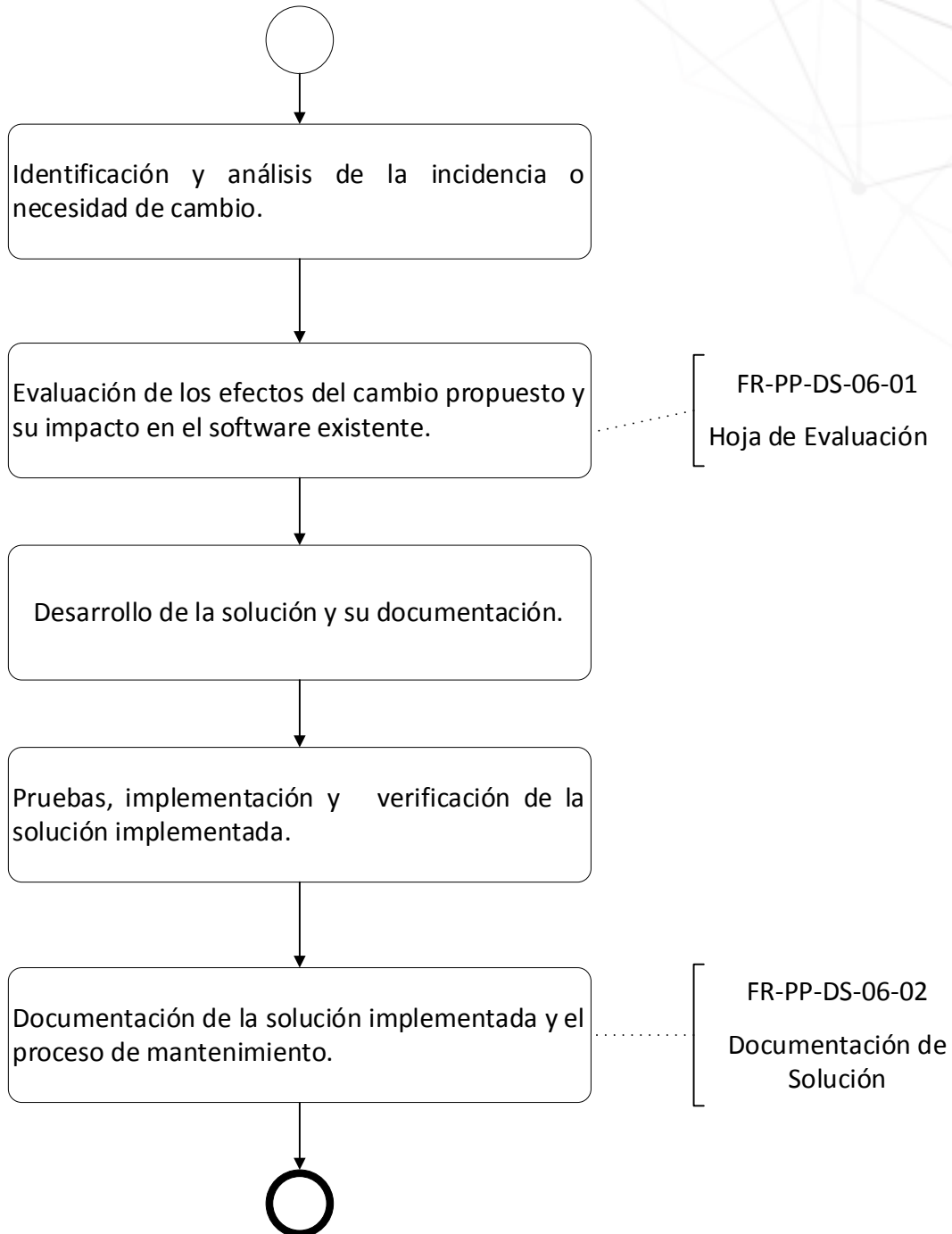
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **50** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-DS-06 - MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE





SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

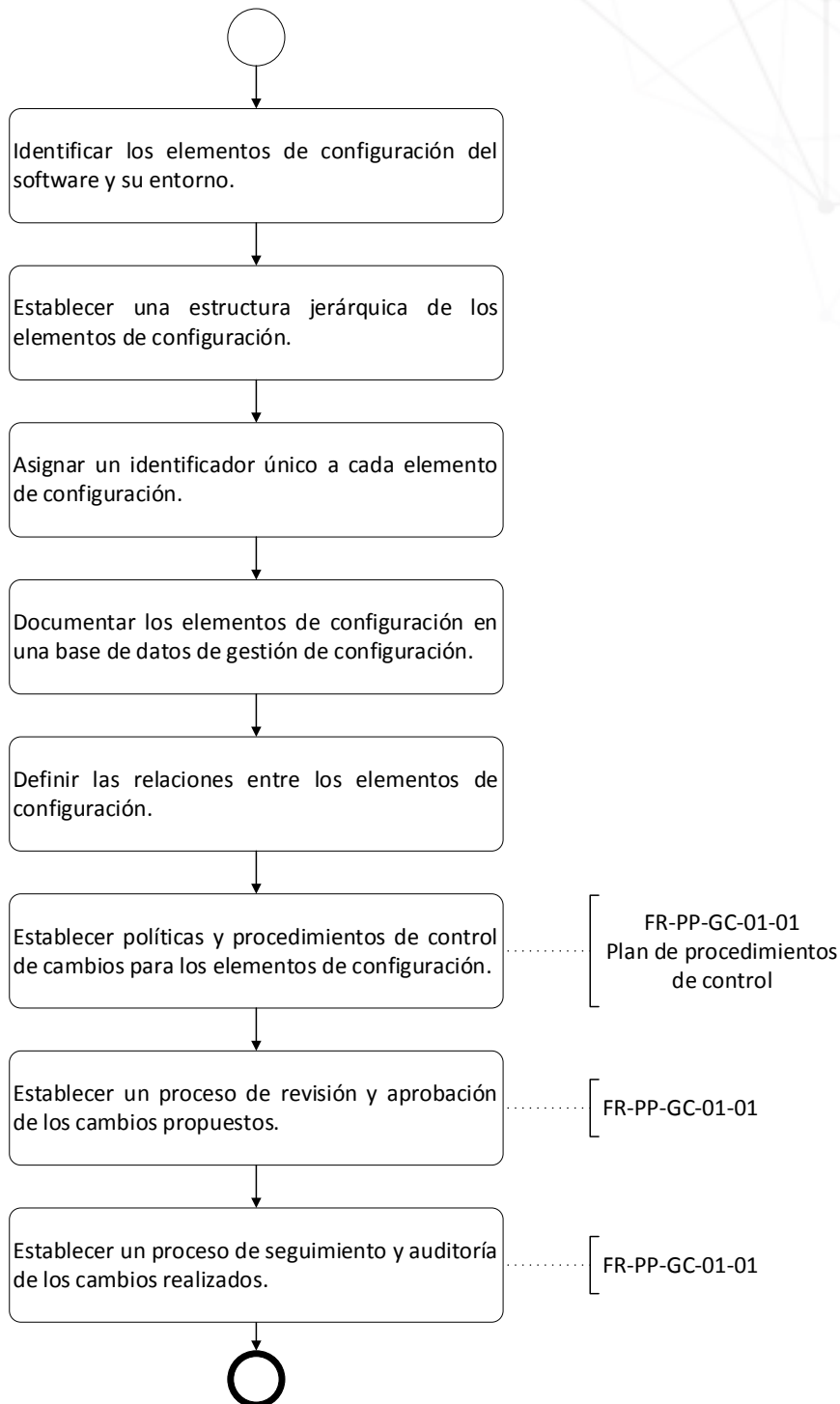
**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **51** de **100**

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-01 - IDENTIFICACIÓN DE CONFIGURACIÓN

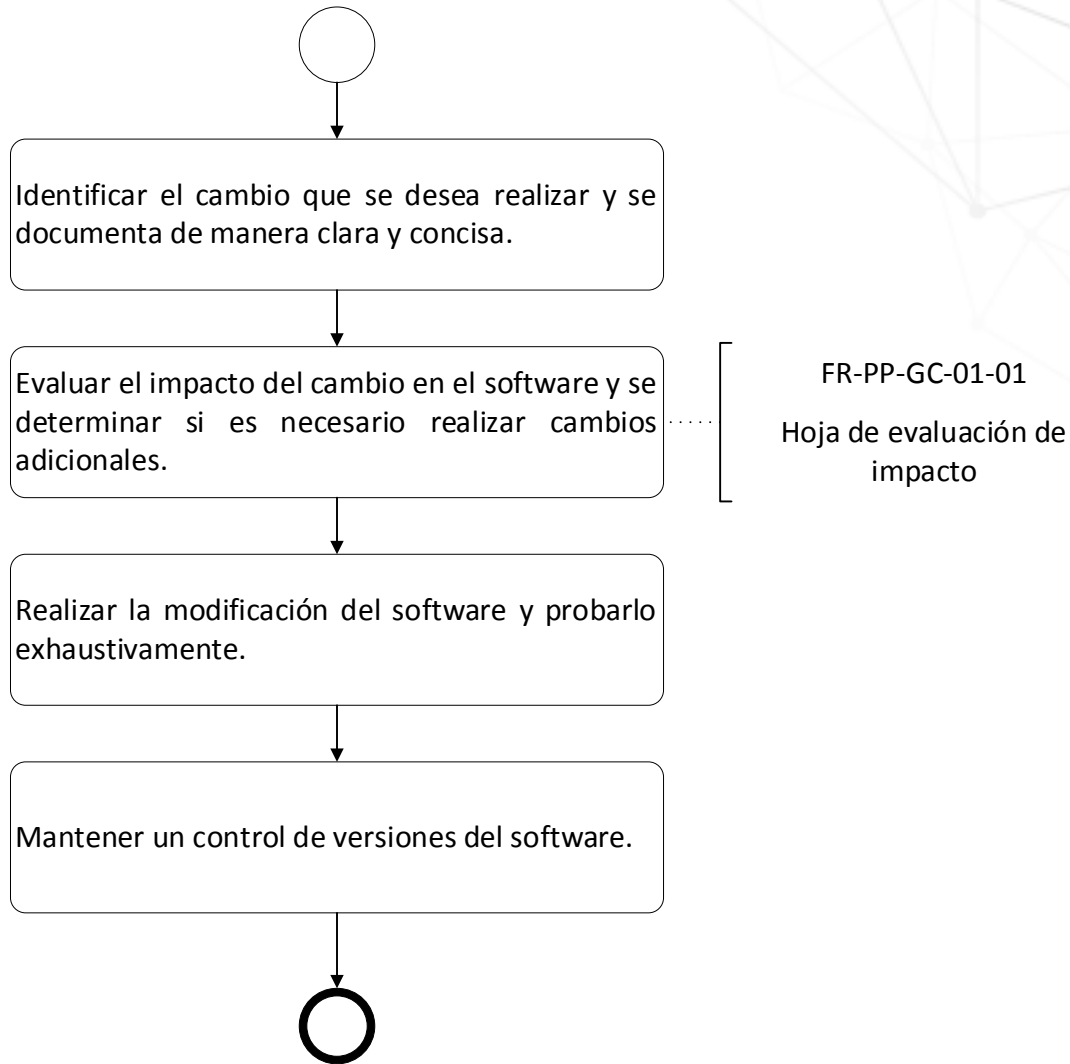




SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 52 de 100

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-02 - CONTROL DE CAMBIOS

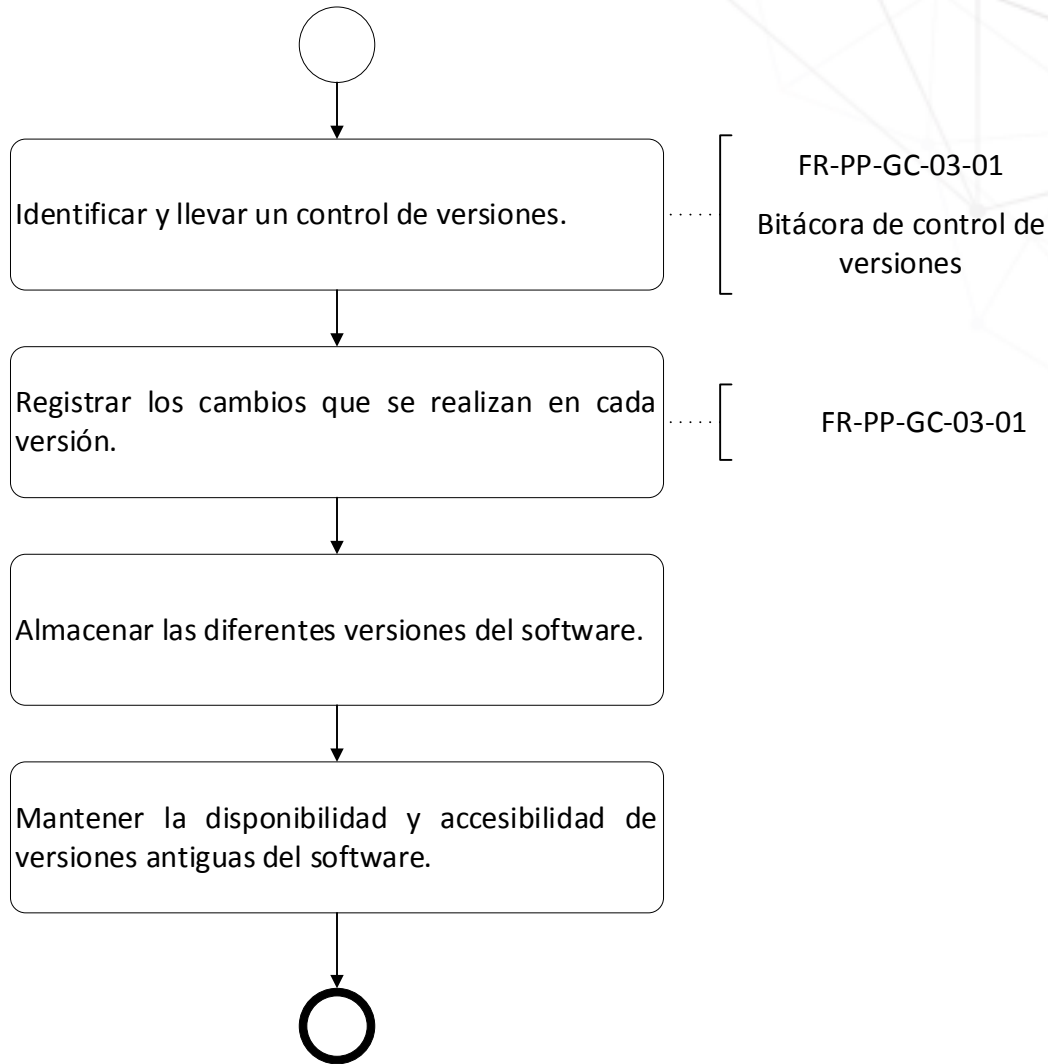




SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 53 de 100

FLUJOGRAMA PROCESO PP-GC-03 - GESTIÓN DE VERSIONES



GLOSARIO

Analistas de Procesos

Estos profesionales son responsables de identificar los requisitos del proyecto y ayudar a definir el alcance del proyecto.

Configuración

Conjunto de componentes y partes de un sistema de software que se combinan para producir un resultado específico.

Control de cambios

Proceso de gestionar y controlar los cambios realizados en un proyecto o sistema de software.

Desarrollador

Persona encargada de diseñar y desarrollar software y aplicaciones.

Desarrollo de nuevos productos o servicios

Proceso de crear y lanzar nuevos productos o servicios que satisfagan las necesidades del cliente.

Entregables

En un proyecto, los entregables son los productos o resultados específicos que se esperan entregar al final de una fase o del proyecto completo, estos pueden ser entregables físicos, como un producto tangible, o entregables intangibles, como documentos, informes o servicios.

Equipo de Gestión de Riesgos



Es un equipo multidisciplinario compuesto por expertos en diferentes áreas del proyecto, y su responsabilidad principal es la identificación, evaluación y mitigación de los riesgos del proyecto. El equipo de gestión de riesgos trabaja junto con el Gerente de Proyecto para identificar y analizar los riesgos, y desarrollar estrategias y planes de contingencia para manejar los riesgos identificados.

Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto puede incluir especialistas técnicos, expertos en el negocio y otros profesionales que aporten experiencia y conocimientos específicos para el proyecto. Ellos son responsables de proporcionar información y conocimientos para la planificación del proyecto.

Gerente de Proyecto

El gerente de proyecto es el responsable general del proyecto y lidera el proceso de planificación del proyecto. Es responsable de garantizar que se cumplan los objetivos del proyecto, el alcance del proyecto, el cronograma y el presupuesto.

Innovación

Proceso de introducir nuevos productos, servicios o procesos que mejoren la eficiencia y eficacia de la organización.

Investigación

Proceso de llevar a cabo un estudio detallado de un tema específico para obtener información valiosa.

Implementación

Proceso de llevar a cabo un plan o estrategia para llevar a cabo un proyecto específico.



Lanzamiento

Proceso de presentar y comercializar un nuevo producto o servicio en el mercado.

Responsables de la gestión de recursos humanos

En la planificación del proyecto, es importante definir los roles y responsabilidades de los miembros del equipo del proyecto. Los responsables de la gestión de recursos humanos pueden ayudar a definir estos roles y responsabilidades y garantizar que se asignen las personas adecuadas al proyecto.

Stakeholders

Los stakeholders, o partes interesadas, son aquellos individuos, grupos o entidades que tienen un interés directo o indirecto en una empresa, organización, proyecto o actividad en particular. Los stakeholders pueden incluir a los empleados, accionistas, clientes, proveedores, gobierno, comunidad local, medio ambiente, entre otros.

Pruebas

Conjunto de actividades realizadas para comprobar y validar el funcionamiento y rendimiento de un producto o servicio.

Validación

Proceso de comprobar y confirmar que un producto o servicio cumple con los requisitos y especificaciones establecidos.

ANEXOS

FR-PP-GP-01-01 - ORDEN DE TRABAJO

ORDEN DE TRABAJO - PROYECTO [NOMBRE]	
Fecha: [fecha actual]	Cliente: [nombre del cliente]
Gerente de proyecto: [nombre del gerente de proyecto]	
Descripción del proyecto:	
[Descripción breve del proyecto, incluyendo objetivos y alcance]	
Tareas asignadas:	
[Lista de tareas específicas asignadas al personal de Softec Apps]	
Plazo de entrega:	
[Fecha límite para la entrega de las tareas asignadas]	
Recursos necesarios:	
[Lista de los recursos necesarios para completar las tareas asignadas, como software, hardware, etc.]	
Pautas de calidad:	
[Descripción de los estándares de calidad esperados para el proyecto y las tareas asignadas]	
Comunicación:	
[Instrucciones sobre cómo se llevará a cabo la comunicación entre el personal de Softec Apps y el gerente de proyecto]	
Notas adicionales:	
[Cualquier otra información relevante para el personal de Softec Apps]	
Firma:	
[Nombre y firma del gerente de proyecto]	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **58** de **100**

FR-PP-GP-01-02 - PLAN DE PROYECTO

PLAN DE PROYECTO	
Introducción	
Contiene	Objetivo del proyecto Alcance del proyecto Entregables del proyecto Cronograma tentativo
Planificación del proyecto	
Contiene	Definición de objetivos y metas Identificación de stakeholders y sus necesidades Definición de alcance y entregables Estimación de recursos necesarios Establecimiento de plazos y cronograma Definición de hitos y puntos de control
Gestión de riesgos del proyecto	
Contiene	Identificación de riesgos Evaluación de riesgos Planificación de respuestas a los riesgos Seguimiento y control de los riesgos
Gestión de la calidad del proyecto	
Contiene	Definición de los requisitos de calidad Planificación de la gestión de la calidad Control de la calidad Mejora continua del proceso de calidad
Gestión de la integración del proyecto	
Contiene	Coordinación de los distintos elementos del proyecto Integración de los entregables Control de cambios Cierre del proyecto



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **59** de **100**

FR-PP-GP-02-01 – FORMULARIO RIESGO - RESPUESTA

FORMULARIO RIESGO - RESPUESTA

Descripción detallada del riesgo identificado.

Ítem	Riesgo	Descripción
1	Probabilidad de ocurrencia	Probabilidad de que el riesgo ocurra.
2	Impacto del riesgo	Impacto que el riesgo tendría en el proyecto.
3	Nivel de prioridad	Prioridad del riesgo en relación a otros.

Estrategia de respuesta en base a los ítems de riesgo

- ✓ Selección de la estrategia de respuesta apropiada para el riesgo identificado.
- ✓ Descripción de la contingencia que se debe implementar en caso de que la respuesta seleccionada no funcione o no sea suficiente.
- ✓ Descripción detallada de las acciones específicas que se deben tomar para implementar la estrategia de respuesta y la contingencia.
- ✓ Proceso para evaluar la efectividad de la estrategia de respuesta y la contingencia, y establecimiento de un plan de seguimiento y ajuste en caso de que sea necesario.

Responsable de la respuesta:

[Nombres del responsable]



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **60** de **100**

FR-PP-GP-03-01 – FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO

FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO				
#	Proceso / Requisito	Descripción	Cumplimiento (Si/No)	Observaciones
1	Gestión de proyectos	¿Se cuenta con un plan de proyecto actualizado y comunicado a todos los miembros del equipo?		
2	Gestión de la calidad del proyecto	¿Se han definido los criterios de calidad y se realizan evaluaciones periódicas?		
3	Gestión de la configuración	¿Se realiza seguimiento y control de versiones del software y la documentación relacionada?		
4	Desarrollo de software	¿Se siguen las buenas prácticas de desarrollo de software establecidas en la empresa?		
5	Gestión de la innovación	¿Se promueve la innovación y se fomenta la participación de los miembros del equipo en la generación de nuevas ideas?		
6	Seguridad de la información	¿Se cuenta con políticas y Procesos claros para la gestión de la seguridad de la información?		
7	Gestión de compras	¿Se realizan evaluaciones periódicas de proveedores y se establecen acuerdos de servicio?		
8	Gestión de contratos	¿Se realiza seguimiento y control de los contratos establecidos con clientes y proveedores?		

FR-PP-GP-04-01 - ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL PROYECTO



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **61** de **100**

Nombre del proyecto:	[nombre del proyecto]
Fecha de inicio:	[fecha de inicio]
Fecha de finalización:	[fecha de finalización]
Gerente de proyecto:	[nombre del gerente de proyecto]
Objetivos:	[objetivos del proyecto]
Propósito:	El propósito de este proyecto es [descripción detallada del propósito del proyecto]. El proyecto será llevado a cabo por SoftecApps S.A.S en la ciudad de Guaranda, provincia Bolívar, durante el año 2023.
Alcance:	El alcance del proyecto incluye [descripción detallada del alcance del proyecto]. El proyecto se llevará a cabo de acuerdo con los plazos establecidos y los presupuestos asignados.
Entregables:	Los entregables del proyecto incluyen: [descripción del entregable 1] [descripción del entregable 2] [descripción del entregable 3]
Responsabilidades:	El gerente de proyecto será responsable de [responsabilidades del gerente de proyecto]. El equipo de proyecto será responsable de [responsabilidades del equipo de proyecto].
Elaborado por [Nombre]	Aprobado por [Nombre]
Firma	Firma
Fecha:	Fecha:

FR-PP-GP-04-02 - ACTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL CLIENTE

Nosotros, la empresa / cliente _____, con domicilio en _____ y representada por _____, y la empresa SoftecApps S.A.S, con domicilio en _____ y representada por _____, acordamos lo siguiente:

Objeto de la aceptación

El objeto de la presente acta es la aceptación del proyecto de desarrollo de software titulado _____ (en adelante, el "Proyecto"), realizado por SoftecApps S.A.S para la empresa cliente.

Entregables aceptados

La empresa cliente declara haber recibido satisfactoriamente los siguientes entregables del Proyecto:

- ✓ Entregable 1
- ✓ Entregable 2

Cumplimiento de los requisitos

La empresa cliente declara que los entregables recibidos cumplen con los requisitos establecidos en el contrato de prestación de servicios suscrito con SoftecApps S.A.S.

Plazo de garantía

El plazo de garantía de los entregables aceptados es de _____ (días, semanas, meses), contados a partir de la fecha de la presente acta de aceptación.

Responsabilidades

- ✓ La empresa cliente se compromete a:
- ✓ Utilizar los entregables aceptados exclusivamente para los fines previstos en el contrato de prestación de servicios.
- ✓ Notificar a SoftecApps S.A.S cualquier problema o defecto que se observe en los entregables aceptados durante el plazo de garantía.
- ✓ No realizar ninguna modificación, reproducción o distribución de los entregables aceptados sin la previa autorización escrita de SoftecApps S.A.S.

Por su parte, SoftecApps S.A.S se compromete a:

- ✓ Prestar el soporte y asistencia técnica necesarios durante el plazo de garantía.
- ✓ Corregir cualquier problema o defecto en los entregables aceptados durante el plazo de garantía, siempre y cuando se trate de un incumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato de prestación de servicios.

Vigencia



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 63 de 100

La presente acta de aceptación tendrá una vigencia de _____ (días, semanas, meses) a partir de su fecha de firma.

Firma de las partes

Se firma la presente acta de aceptación en _____ ejemplares, siendo un original para cada una de las partes.

Por la empresa cliente: Firma y nombre del representante	Por SoftecApps S.A.S: Firma y nombre del representante
--	--



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **64** de **100**

FR-PP-DS-01-01 - FORMULARIO DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Nombre del proyecto:

Descripción del proyecto:

Fecha de inicio:

Fecha de finalización:

Cliente:

Usuario final:

FUNCIONALIDADES REQUERIDAS

PRIORIDAD

DETALLE



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **65** de **100**

FR-PP-DS-01-02 - FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS

Requerimientos no funcionales	Detalle
Rendimiento	
Seguridad	
Escalabilidad	
Usabilidad	
Integración con otros sistemas	
Otros	

Plataformas	Versiones mínimas requeridas
Sistema operativo	
Navegadores web	
Dispositivos móviles	

Restricciones	Detalle
Presupuesto	
Tiempo	
Recursos humanos	
Otros	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **66** de **100**

FR-PP-DS-02-01 - REQUERIMIENTOS ARQUITECTÓNICOS

ID	REQUERIMIENTO	CUMPLE
1	El sistema debe ser diseñado utilizando una arquitectura MVC	
2	La capa de presentación debe ser implementada en AngularJS	
3	La capa de negocio debe ser implementada en Java con Spring Boot	
4	La capa de datos debe ser implementada en PostgreSQL	
5	El sistema debe ser escalable y permitir la integración de módulos	
6	El sistema debe tener una arquitectura robusta con alta disponibilidad	
7	La arquitectura del sistema debe cumplir con las normas de seguridad	
8	El sistema debe ser diseñado para ser mantenible y escalable	
9	La arquitectura del sistema permite integración con otras herramientas	
10		
11		
12		
13		
14		
16		

Se debe incluir los requerimientos arquitectónicos en base al sistema que se quiera desarrollar.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 67 de 100

FR-PP-DS-02-02 - COMPONENTES DEL SISTEMA

Componente	Descripción	Requerimientos
Autenticación	Gestiona la autenticación de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ser compatible con múltiples métodos de autenticación, incluyendo nombre de usuario y contraseña, autenticación de dos factores y autenticación única (SSO) ✓ Debe cumplir con los estándares de seguridad establecidos por la organización ✓ Debe ser escalable para manejar un gran número de usuarios concurrentes
Base de datos	Almacena y gestiona los datos del sistema	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe ser compatible con múltiples sistemas de gestión de bases de datos (DBMS), incluyendo MySQL, PostgreSQL y Oracle ✓ Debe ser escalable para manejar grandes volúmenes de datos y un alto número de solicitudes simultáneas ✓ Debe implementar copias de seguridad y restauración automatizadas de datos para garantizar la integridad de los datos
API de servicios web	Proporciona una interfaz para que otras aplicaciones interactúen con el sistema	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Debe seguir los estándares de diseño de API, como RESTful o GraphQL ✓ Debe implementar la autenticación y autorización de API para proteger los datos del sistema ✓ Debe ser escalable para manejar un gran número de solicitudes simultáneas

FR-PP-DS-02-03 - REGISTRO DE ENTIDADES

Entidad	Descripción	Atributos
nombre entidad	Descripción de la entidad	Campo1(tipo de dato)



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **68** de **100**

		Campo2(tipo de dato)
nombre entidad	Descripción de la entidad	Campo1(tipo de dato) Campo2(tipo de dato)
nombre entidad	Descripción de la entidad	Campo1(tipo de dato) Campo2(tipo de dato)

FR-PP-DS-02-04 - ACTA DE APROBACIÓN DE ARQUITECTURA

ACTA DE APROBACIÓN DE ARQUITECTURA

En la ciudad de [Ciudad], el día [Día] del mes de [Mes] del año [Año], se reúnen en las instalaciones de Softec Apps, ubicada en [Dirección], el equipo de arquitectura conformado por:

[Nombre del Arquitecto 1], Arquitecto líder

[Nombre del Arquitecto 2], Arquitecto de software

[Nombre del Arquitecto 3], Arquitecto de infraestructura

Con el fin de revisar la propuesta de arquitectura del proyecto [Nombre del Proyecto] presentada por el equipo de arquitectura.

El equipo de arquitectura presenta la propuesta de arquitectura detallada del proyecto [Nombre del Proyecto], la cual ha sido revisada y aprobada por los responsables de cada área de la empresa.

- ✓ La propuesta de arquitectura incluye:
- ✓ Descripción de la arquitectura del sistema.
- ✓ Descripción detallada de cada uno de los componentes del sistema.
- ✓ Diagrama de la arquitectura del sistema.
- ✓ Plan de pruebas para validar la arquitectura.
- ✓ Plan de implementación.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **70** de **100**

El equipo de arquitectura ha respondido a todas las dudas e inquietudes planteadas durante la revisión de la propuesta, y se ha llegado a un acuerdo unánime sobre la aprobación de la arquitectura propuesta.

En consecuencia, se aprueba la arquitectura propuesta para el proyecto [Nombre del Proyecto], y se autoriza su implementación y puesta en marcha.

Sin otro particular, se da por terminada la reunión.

Firman,

[Nombre del Arquitecto 1] Arq. líder	[Nombre del Arquitecto 2] Arq. de software	[Nombre del Arquitecto 3] Arq. de Infraestructura
---	---	--



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **71** de **100**

FR-PP-DS-03-01 - PRUEBAS UNITARIAS

#	Requisito	Descripción de la prueba	Entradas	Resultados esperados	Resultados obtenidos	¿Pasa?
1	Inicio de sesión	Comprobar que un usuario puede iniciar sesión con un nombre de usuario y una contraseña válidos.	Nombre de usuario: "ejemplo", Contraseña: "contraseña123"	Redirección a la página de inicio y mensaje de bienvenida personalizado.	Redirección a la página de inicio, pero sin mensaje de bienvenida personalizado.	No
2	Nombre del requisito	Descripción del requisito	entradas	Resultados esperados	Resultados obtenidos	SI / NO
3						
4						
5						
6						



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **72** de **100**

FR-PP-DS-03-02 - PRUEBAS DE INTEGRACIÓN

N°	Escenario de prueba	Entradas	Salidas esperadas	Resultado esperado	Resultado obtenido	Estado
1	Iniciar sesión	Nombre de usuario y contraseña válidos	Inicio de sesión exitoso	Éxito	Éxito	Aprobado
2	Nombre Escenario	Entradas	Salidas	Resultado esperado	Resultado Obtenido	Aprobado Reparado
3						
4						
5						
6						
7						



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **73** de **100**

FR-PP-DS-03-02 - BITÁCORA MANTENIMIENTO

Fecha	Actividad realizada	Responsable	Estado
01/03/2023	Identificación del problema en módulo de registro	David Lucio	Pendiente
02/03/2023	Análisis de causa raíz y propuesta de solución	Andrés Tenelema	En proceso



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **74** de **100**

FR-PP-DS-04-01 - PLAN DE PRUEBAS

Actividades de Prueba	Tiempo Estimado	Fecha de Inicio	Fecha de Finalización
Planificación de pruebas	1 semana	01/05/2023	07/05/2023
Diseño de casos de prueba	2 semanas	10/05/2023	21/05/2023



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **75** de **100**

FR-PP-DS-04-02 – NOTIFICACIÓN

NOTIFICACIÓN PLAN DE PRUEBAS

Estimado equipo de desarrollo y gestión del proyecto,

Les informo que se han completado las pruebas correspondientes al plan de pruebas establecido para el software de [nombre del software]. Se realizaron pruebas unitarias, de integración y de sistema para asegurar la calidad del producto final.

Se encontraron algunos problemas durante las pruebas, los cuales se registraron en el informe de errores. Se han tomado las medidas necesarias para resolver estos problemas y se han realizado pruebas adicionales para confirmar que las soluciones implementadas sean efectivas.

En general, se ha verificado que el software cumple con los requisitos establecidos y se encuentra listo para su lanzamiento. Agradezco a todo el equipo por su colaboración y esfuerzo en este proceso.

Atentamente,

[Nombre del remitente]

FR-PP-DS-04-03 - INFORME DE PRUEBAS

INFORME DE PRUEBAS

Proyecto: [Nombre del Proyecto]

Equipo de Desarrollo: [Nombre del Equipo de Desarrollo]

Fecha: [Fecha del Informe de Pruebas]

Resumen Ejecutivo:

[Resumen de los resultados generales de las pruebas realizadas]

Objetivos de las Pruebas:

[Descripción de los objetivos y metas establecidos para las pruebas]

Enfoque de las Pruebas:

[Descripción de la metodología, estrategia y enfoque utilizado en las pruebas]

Resultados de las Pruebas:

- ✓ Resultados Generales:
 - Número total de pruebas realizadas: []
 - Número de pruebas exitosas: []
 - Número de pruebas fallidas: []
 - Porcentaje de pruebas exitosas: []
 - Porcentaje de pruebas fallidas: []
- ✓ Detalle de los Resultados:
 - [Tabla con el detalle de las pruebas realizadas, incluyendo fecha, responsable, descripción de la prueba, resultado, observaciones y acción tomada]
- ✓ Problemas Identificados:
 - [Descripción detallada de los problemas y errores encontrados durante las pruebas, incluyendo prioridad, criticidad y descripción]



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 77 de 100

Conclusiones y Recomendaciones:

[Resumen de las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados de las pruebas]

Firma del responsable
Nombre del responsable



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **78** de **100**

FR-PP-DS-05-01 - HOJA DE VERIFICACIÓN

N°	Fecha	Funcionalidad probada	Usuario o rol	Resultado
1	01/03/2023	Inicio de sesión	Usuario administrador	Correcto
2	02/03/2023	Registro de nuevo usuario	Usuario registrado	Correcto
3	03/03/2023	Envío de correo electrónico	Administrador	Correcto
4	04/03/2023	Generación de reporte	Usuario analista	Correcto
5	05/03/2023	Funcionalidad	Rol de Usuario	Correcto



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **79** de **100**

FR-PP-DS-06-01 - Hoja de Evaluación

Campo	Descripción
ID del cambio	Identificador único del cambio propuesto
Descripción del cambio	Descripción detallada del cambio propuesto
Fecha de propuesta	Fecha en que se propuso el cambio
Responsable de la propuesta	Nombre del responsable que propuso el cambio
Justificación del cambio	Explicación del motivo por el que se propone el cambio
Impacto en los usuarios	Identificación de los usuarios afectados por el cambio
Impacto en el negocio	Identificación de los impactos económicos, financieros o estratégicos del cambio
Impacto en la tecnología	Identificación de los impactos técnicos, de seguridad o de infraestructura del cambio
Impacto en la calidad del software	Identificación de los impactos en la calidad del software, como la fiabilidad, la mantenibilidad o la escalabilidad



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **80** de **100**

FR-PP-DS-06-02 - Documentación de Solución

DOCUMENTACION DE LA SOLUCIÓN IMPLEMENTADA EN MANTENIMIENTO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO	
Nombre del proyecto:	
Fecha de inicio del proyecto:	
Fecha de finalización del proyecto:	
Descripción del proyecto:	
INFORMACIÓN DEL MANTENIMIENTO	
Fecha de inicio:	
Fecha de finalización:	
Descripción del mantenimiento:	
DOCUMENTACIÓN ACTUALIZADA	
Lista de los documentos actualizados:	
Breve descripción de los cambios realizados en cada documento:	
Información de los cambios realizados en el software	
Lista de los cambios realizados en el software:	
Breve descripción de los cambios realizados en cada elemento:	
RESULTADOS DE LAS PRUEBAS	
Tipo de pruebas realizadas:	
Resultados de las pruebas:	
Acciones tomadas en caso de fallas:	
RECOMENDACIONES	
Recomendaciones para el futuro mantenimiento:	
APROBACIÓN	
Nombre de la persona responsable del mantenimiento:	
Fecha de aprobación:	
Firma:	



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 81 de 100

FR-PP-GC-01-01 - PLAN DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL

Deberá contar con al menos los siguientes elementos:

Introducción:

- ✓ Propósito del plan.
- ✓ Alcance del plan.
- ✓ Definiciones.

Políticas:

- ✓ Política de control de cambios.
- ✓ Política de aprobación de cambios.
- ✓ Política de implementación de cambios.

Procedimientos:

- ✓ Procedimiento de identificación de cambios.
- ✓ Procedimiento de evaluación de cambios.
- ✓ Procedimiento de aprobación de cambios.
- ✓ Procedimiento de implementación de cambios.
- ✓ Procedimiento de revisión de cambios.
- ✓ Procedimiento de reversión de cambios.

Responsabilidades:

- ✓ Responsabilidades del equipo de gestión de configuración.
- ✓ Responsabilidades del equipo de desarrollo.
- ✓ Responsabilidades del equipo de pruebas.
- ✓ Responsabilidades del equipo de operaciones.
- ✓ Responsabilidades del equipo de soporte al cliente.

Comunicaciones:

- ✓ Comunicación del plan de control de cambios.
- ✓ Comunicación de los cambios propuestos.
- ✓ Comunicación de los cambios aprobados.
- ✓ Comunicación de los cambios implementados.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

MANUAL DE PROCESOS DE SOFTECAPPS S.A.S	MP-SASAS-01
	Versión 1.0
	Página 82 de 100

Procedimientos de seguimiento y mejora continua:

- ✓ Procedimiento de seguimiento de cambios implementados.
- ✓ Procedimiento de auditoría de cambios implementados.
- ✓ Procedimiento de mejora continua del proceso de control de cambios.

Anexos:

- ✓ Formularios y plantillas de control de cambios.
- ✓ Matriz de responsabilidades.
- ✓ Matriz de comunicaciones.
- ✓ Matriz de seguimiento y mejora continua.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **83** de **100**

FR-PP-GC-01-01 - HOJA DE EVALUACIÓN DE IMPACTO

Elemento de Configuración	Impacto del cambio	Cambios adicionales requeridos	Acciones a tomar
Archivo de código fuente X	Bajo	No se requieren cambios adicionales	Aprobar e implementar el cambio
Base de datos Y	Alto	Se requiere actualizar las consultas en el módulo A para reflejar los nuevos campos agregados en la tabla Y	Actualizar las consultas en el módulo A y probar nuevamente
Interfaz de usuario Z	Medio	Se requiere ajustar el tamaño del botón B para acomodar la nueva etiqueta de texto C	Ajustar el tamaño del botón B y probar nuevamente



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **84** de **100**

FR-PP-GC-03-01 - BITÁCORA DE CONTROL DE VERSIONES

Número de versión	Fecha de versión	Descripción de cambios realizados
1.0	01/01/2021	Versión inicial
1.1	15/02/2021	Corrección de errores menores
1.2	30/04/2021	Añadido módulo de búsqueda
2.0	01/07/2021	Rediseño completo de la interfaz
2.1	15/09/2021	Corrección de errores menores
2.2	30/11/2021	Añadida funcionalidad de exportación
3.0	01/03/2022	Integración con API externa
3.1	15/05/2022	Corrección de errores menores
3.2	30/08/2023	Mejoras en la velocidad de carga



FR-PP-GCN-01-01 - CERTIFICACIÓN DE PRESUPUESTO DISPONIBLE.

CERTIFICACIÓN N° XX

Nosotros, el equipo financiero de Softec Apps, certificamos que a la fecha de [FECHA DE EMISIÓN DE LA CERTIFICACIÓN], contamos con un presupuesto disponible de [MONTO DISPONIBLE] para la ejecución de contratos relacionados con el proyecto [NOMBRE DEL PROYECTO].

Esta certificación se emite en cumplimiento del proceso de planificación de contratos establecido en la empresa, y se realiza previo a la aprobación de cualquier nuevo contrato o renovación de contratos existentes.

Responsable: Jefe Financiero

Documentos relacionados:

- ✓ Presupuesto del proyecto
- ✓ Registro de contratos existentes y sus costos asociados.



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **86** de **100**

FR-PP-GCN-01-02 - PLAN DE NECESIDADES DE BIENES Y SERVICIOS.

No	Ítem	Descripción	Cantidad	Fecha de entrega	Observaciones
1	Equipo de cómputo	Laptop de alta gama	10	15/03/2023	Procesador i7, 16GB RAM, SSD 1TB, pantalla de 15"
2	Software	Licencias de Microsoft Office	20	01/04/2023	Versión 2019, para sistemas operativos Windows
3	Servicios	Contratación de servicio de pruebas de seguridad	1	30/04/2023	Realizar pruebas de vulnerabilidad y recomendaciones para corregirlas
4	Suministros	Papelería y consumibles	1	01/03/2023	Incluye papel, cartuchos de tinta, folders, entre otros
5	Materiales	Herramientas de desarrollo	5	15/03/2023	Incluye licencias de Visual Studio, ReSharper, entre otros
6	Servicios	Capacitación	20	15/05/2023	Curso de introducción a la programación en Python
7	Equipamiento	Sillas ergonómicas	20	01/04/2023	Incluye sillas con soporte lumbar, ajuste de altura y descansa brazos



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **87** de **100**

FR-PP-GCN-01-03 - CUADRO COMPARATIVO DE COTIZACIONES.

Proveedor	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
Proveedor A	Licencias de software	50	\$100	\$5,000
	Servicios de implementación	1	\$10,000	\$10,000
Proveedor B	Licencias de software	50	\$110	\$5,500
	Servicios de implementación	1	\$9,000	\$9,000
Proveedor C	Licencias de software	50	\$120	\$6,000
	Servicios de implementación	1	\$8,000	\$8,000



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **88** de **100**

FR-PP-GCN-01-04 - CONTRATO DE COMPRA.

CONTRATO DE COMPRA

Entre SOFTEC APPS con RUC N° [inserte RUC] con domicilio en [inserte dirección], representada por [inserte nombre del representante legal] en su calidad de [inserte cargo del representante legal], en adelante el "Comprador", por una parte; y [inserte nombre del proveedor] con RUC N° [inserte RUC] con domicilio en [inserte dirección], representada por [inserte nombre del representante legal] en su calidad de [inserte cargo del representante legal], en adelante el "Proveedor", por la otra parte; convienen celebrar el presente contrato de compra, en los términos y condiciones siguientes:

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la compra por parte del Comprador y la entrega por parte del Proveedor de [inserte descripción detallada de los bienes o servicios a comprar], en las condiciones y plazos establecidos en el presente contrato.

SEGUNDA: PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio total de la compra se estima en [inserte monto total de la compra] y será pagado en [inserte número de cuotas o forma de pago]. El Comprador realizará el primer pago [inserte fecha de pago], y los pagos restantes se realizarán de acuerdo con el cronograma establecido en el anexo del presente contrato.

TERCERA: ENTREGA DE LOS BIENES O SERVICIOS

La entrega de los bienes o servicios objeto del presente contrato se realizará en [inserte lugar de entrega] en un plazo máximo de [inserte plazo máximo de entrega] días calendario, contados a partir de la fecha de firma del presente contrato.



CUARTA: GARANTÍA

El Proveedor garantiza que los bienes o servicios entregados cumplen con las especificaciones técnicas y los estándares de calidad acordados en el presente contrato. En caso de que los bienes o servicios entregados presenten defectos o no cumplan con lo acordado, el Proveedor se compromete a realizar las reparaciones o ajustes necesarios sin costo adicional para el Comprador.

QUINTA: PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO

En caso de que el Proveedor no entregue los bienes o servicios en el plazo establecido en la cláusula tercera del presente contrato, el Comprador tendrá derecho a aplicar una penalidad equivalente al [inserte porcentaje de penalidad] del valor total de la compra por cada día de retraso, hasta un máximo del [inserte porcentaje máximo de penalidad]% del valor total de la compra.

SEXTA: CONFIDENCIALIDAD

El Proveedor se compromete a mantener en estricta confidencialidad toda la información y documentación relacionada con el presente contrato, así como con los procesos y operaciones del Comprador a los que tenga acceso con motivo de la ejecución del presente contrato.

Firma Autorizada

Comprador / Proveedor



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **90** de **100**

FR-PP-GCN-01-05 - ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PAGOS AL PROVEEDOR.

ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PAGOS AL PROVEEDOR

En [Ciudad], a [Fecha]

Yo, [Nombre del jefe Financiero], en mi calidad de jefe Financiero de Softec Apps, certifico que los servicios y/o bienes adquiridos por la empresa con el proveedor [Nombre del proveedor], se encuentran en perfecto estado, cumpliendo con las especificaciones requeridas y que el monto total de la factura [Número de la factura] asciende a [Monto total].

Asimismo, autorizo el pago correspondiente al proveedor [Nombre del proveedor] por los servicios y/o bienes entregados y aceptados por Softec Apps. El pago se realizará de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el contrato firmado entre ambas partes.

Firma del jefe Financiero: _____

Nombre del jefe Financiero: _____

FR-PP-GI-01-01 - INFORME DE INVESTIGACIÓN

**FORMATO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN PARA IDENTIFICACIÓN DE
OPORTUNIDADES DE INNOVACIÓN**

Fecha: _____ **Título de la investigación:** _____

Responsables: director de Innovación e Investigador

I. Resumen Ejecutivo

Breve descripción de los objetivos, metodología, resultados y conclusiones de la investigación.

II. Introducción

Contextualización de la investigación, justificación y objetivos.

III. Marco Teórico

Revisión de literatura relacionada con el tema de la investigación.

IV. Metodología

Descripción de la metodología utilizada para la recolección de información y análisis de datos.

V. Resultados

Presentación de los resultados obtenidos de las actividades de identificación de oportunidades de innovación, incluyendo:

- ✓ Lista de oportunidades identificadas
- ✓ Análisis de factibilidad y viabilidad de cada oportunidad
- ✓ Priorización de las oportunidades según criterios establecidos



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **92** de **100**

VI. Conclusiones y Recomendaciones

Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación.

VII. Anexos

Documentos relacionados con la investigación, tales como encuestas, entrevistas, informes, entre otros.

Firma del director de Innovación

Firma del Investigador



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **93** de **100**

FR-PP-GI-01-02 - PLAN DE INNOVACIÓN

PLAN DE INNOVACIÓN DE SOFTEC APPS

Objetivo	Identificar oportunidades de innovación y desarrollar nuevos productos y servicios que permitan a Softec Apps mantener su posición de liderazgo en el mercado.
Responsable	Director de Innovación
Fecha de inicio	DD/MM/AAAA
Fecha de finalización	DD/MM/AA

Fase	Actividad	Responsable	Documento relacionado
Identificación de oportunidades	Análisis del mercado y la competencia	Investigador	Informe de mercado
	Identificación de tendencias y tecnologías emergentes	Director de Innovación	Informe de tendencias
Selección de oportunidades	Evaluación y selección de oportunidades de innovación	Director de Innovación e Investigador	Matriz de evaluación
Desarrollo de soluciones	Desarrollo de prototipos y pruebas	Investigador y equipo de desarrollo	Prototipos y pruebas
Implementación	Lanzamiento de nuevos productos y servicios	Equipo de desarrollo y marketing	Estrategia de lanzamiento

FR-PP-GI-02-01 - INFORME DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

FORMATO DE INFORME DE INVESTIGACIÓN DE MERCADO

I. RESUMEN EJECUTIVO

Incluye una breve descripción del proyecto, los objetivos de la investigación, los métodos utilizados y las principales conclusiones y recomendaciones.

II. INTRODUCCIÓN

Presentación del contexto del proyecto, los objetivos específicos de la investigación y la metodología utilizada.

III. MERCADO OBJETIVO

Descripción del mercado objetivo de la investigación, incluyendo el tamaño del mercado, los segmentos de mercado y los clientes potenciales.

IV. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

Descripción detallada de la competencia en el mercado objetivo, incluyendo las empresas competidoras, su cuota de mercado y sus productos o servicios.

V. ANÁLISIS DEL MERCADO

Análisis del mercado objetivo, incluyendo las tendencias del mercado, las oportunidades y las amenazas.

VI. ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Descripción de la demanda del mercado objetivo, incluyendo los factores que influyen en la demanda, la estacionalidad y la sensibilidad al precio.



VII. ANÁLISIS DE LA OFERTA

Descripción de la oferta en el mercado objetivo, incluyendo los proveedores y su cuota de mercado, los precios y la calidad del producto o servicio.

VIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos de la investigación, incluyendo oportunidades y riesgos identificados en el mercado objetivo.

IX. ANEXOS

Incluye información adicional relevante para la investigación, como encuestas, entrevistas, estadísticas y otros datos recopilados.

Responsables: Gerente de proyecto, Investigador

Fecha: [fecha de finalización de la investigación]



SOFTEC APPS
BUILDING YOUR CODE

**MANUAL DE PROCESOS
DE SOFTECAPPS S.A.S**

MP-SASAS-01

Versión 1.0

Página **96** de **100**

FR-PP-GI-02-02 - INFORME DE PRUEBAS Y VALIDACIÓN

INFORME DE PRUEBAS Y VALIDACIÓN

Proyecto: [Nombre del Proyecto]

Fecha: [Fecha de realización del informe]

Introducción

Este informe tiene como objetivo presentar los resultados de las pruebas y validaciones realizadas en el proyecto [Nombre del Proyecto], con el fin de garantizar la calidad y funcionalidad del software desarrollado. En este informe se describen los resultados de las pruebas, los problemas encontrados y las acciones tomadas para corregirlos.

Actividades de pruebas y validación

Se llevaron a cabo las siguientes actividades de pruebas y validación:

- ✓ Pruebas unitarias: se realizaron pruebas exhaustivas en cada componente del software para garantizar que funcionen correctamente.
- ✓ Pruebas de integración: se probaron las interacciones entre los diferentes componentes del software para garantizar que trabajen juntos sin problemas.
- ✓ Pruebas de sistema: se realizaron pruebas en el sistema completo para verificar su funcionalidad, usabilidad y rendimiento.
- ✓ Validación de requerimientos: se validaron los requerimientos del cliente para garantizar que el software cumpla con sus necesidades.

Resultados de las pruebas y validación

Los resultados de las pruebas y validaciones se resumen a continuación:

- ✓ Se encontraron problemas en la integración de dos componentes del software, lo que provocó errores en el sistema completo. Estos problemas fueron solucionados en la fase de corrección de errores.
- ✓ La usabilidad del sistema fue validada por un grupo de usuarios finales, quienes indicaron que la interfaz de usuario es intuitiva y fácil de usar.
- ✓ Las pruebas de rendimiento indicaron que el sistema es capaz de manejar una carga de trabajo adecuada sin problemas.
- ✓ Todos los requerimientos del cliente fueron validados y se comprobó que se cumplieron satisfactoriamente.

Conclusiones y recomendaciones

En general, las pruebas y validaciones realizadas en el proyecto [Nombre del Proyecto] demostraron que el software cumple con los requerimientos del cliente y funciona correctamente. Sin embargo, se recomienda seguir realizando pruebas y monitoreo del sistema en producción para asegurar su correcto funcionamiento en el tiempo.

Firma del responsable de pruebas y validación

Nombre:

Cargo:

Fecha:



FR-PP-GI-02-03 - PLAN DE LANZAMIENTO

PLAN DE LANZAMIENTO PARA UN PRODUCTO DE SOFTWARE DE SOFTEC APPS

Introducción

En este documento se presenta el plan de lanzamiento para el producto de software "Nombre del producto" de la empresa Softec Apps. Este plan tiene como objetivo garantizar un lanzamiento exitoso del producto en el mercado y maximizar su impacto.

Objetivos del lanzamiento

- ✓ Introducir el producto en el mercado de forma exitosa.
- ✓ Generar interés y entusiasmo en los clientes potenciales.
- ✓ Obtener una base de clientes sólida y leal.
- ✓ Maximizar el impacto del producto en el mercado.

Estrategia de lanzamiento

- ✓ Definir el mercado objetivo y los canales de distribución.
- ✓ Crear una estrategia de marketing efectiva que incluya publicidad en línea y offline, marketing de contenidos y redes sociales.
- ✓ Realizar un evento de lanzamiento para presentar el producto a los medios de comunicación y a los clientes potenciales.
- ✓ Crear alianzas estratégicas con empresas que complementen nuestro producto.
- ✓ Implementar un programa de referidos para los clientes actuales.

Actividades de lanzamiento

- ✓ Creación de materiales de marketing, como folletos, videos, demos y materiales de prensa.
- ✓ Creación de una página web para el producto.
- ✓ Creación de cuentas en redes sociales y creación de contenido relevante para el público objetivo.
- ✓ Creación de una lista de correos electrónicos para enviar información a los clientes potenciales.
- ✓ Creación de una estrategia de relaciones públicas para llegar a los medios de comunicación.
- ✓ Preparación de un evento de lanzamiento para presentar el producto a los medios de comunicación y a los clientes potenciales.
- ✓ Creación de un programa de referidos para los clientes actuales.

Cronograma de lanzamiento

- ✓ Creación de materiales de marketing: 2 semanas.
- ✓ Creación de página web: 3 semanas.
- ✓ Creación de cuentas en redes sociales: 1 semana.
- ✓ Creación de una lista de correos electrónicos: 1 semana.
- ✓ Creación de una estrategia de relaciones públicas: 2 semanas.
- ✓ Preparación de un evento de lanzamiento: 3 semanas.
- ✓ Implementación de un programa de referidos: continuo.

Presupuesto de lanzamiento

- ✓ Creación de materiales de marketing: \$10,000.
- ✓ Creación de página web: \$5,000.
- ✓ Creación de cuentas en redes sociales: \$1,000.
- ✓ Creación de una lista de correos electrónicos: \$500.
- ✓ Creación de una estrategia de relaciones públicas: \$5,000.
- ✓ Preparación de un evento de lanzamiento: \$20,000.
- ✓ Implementación de un programa de referidos: \$2,000.

Conclusiones

Este plan de lanzamiento tiene como objetivo garantizar un lanzamiento exitoso del producto "Nombre del producto" en el mercado. Se espera que las actividades de lanzamiento generen interés y entusiasmo en los clientes potenciales y que el programa de referidos ayude a obtener una base de clientes sólida y leal. La implementación del plan de lanzamiento se realizará según el cronograma y presupuesto definidos.