

## **Mapa de Procesos Principales**

### **Soprint Cia. Ltda.**

**Realizado por:**

Apolo Sarahí

Cadena Anggelo

Caiza Katherine

Macas Richard

Msc. Ing. Noralma Yáñez

Version 1.0

Quito - Ecuador

21/11/2025



## Cadena de Valor de Soprint – Procesos Principales

La cadena de valor se organiza en procesos de gestión, procesos principales y procesos de soporte. Aquí nos enfocamos en los procesos principales, es decir, las actividades primarias.

### 1. Adquisición de productos

Actividades principales:

- Identificación de necesidad de inventario (tóner, tintas, repuestos, impresoras, equipos POS).
- Gestión de compras e importaciones con proveedores internacionales (China y EE. UU.).
- Recepción de contenedores y carga en bodega.
- Registro, clasificación y control de inventario.
- Validación de calidad y verificación de compatibilidad de productos.
- Distribución interna a bodegas de Quito, Guayaquil y Cuenca.

### 2. Preparación y Gestión de Productos

Actividades principales:

- Etiquetado y codificación de productos.
- Preparación de paquetes promocionales.
- Verificación técnica de equipos y repuestos antes de venta.
- Gestión de catálogo y actualización de productos (web, redes, administrativos).
- Configuración inicial o pruebas de impresoras de ser necesario.
- Gestión de garantías y validación técnica de productos reportados.

### 3. Entregas y Despachos al Cliente

Actividades principales:

- Preparar pedidos desde la bodega adecuada (Quito, GYE, CUE).
- Coordinación con servicio de entrega de forma externa e interna.
- Entregas directas a empresas (B2B) y distribuidores.



- Seguimiento y trazabilidad de envíos.
- Manejo de devoluciones y reposiciones.

#### 4. Promoción y Ventas

Actividades principales:

- Promoción de productos y ofertas en redes sociales.
- Gestión de la tienda online (catálogo, precios, stock).
- Atención a clientes vía WhatsApp, Facebook, Chatbot y teléfono.
- Elaboración de cotizaciones y cierres de venta.

#### 5. Servicio Postventa y Soporte Técnico

Actividades principales:

- Diagnóstico técnico de impresoras láser y de tinta.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Reparación o reposición de productos con fallas.
- Asistencia remota o presencial para empresas.
- Gestión de garantías internas y de fabricantes.

### Mapa Gráfico de Procesos Principales.



**Imagen 1:** La imagen representa la cadena de valor de Soprint, mostrando el flujo desde las necesidades del usuario hasta su satisfacción. Incluye cinco etapas clave: adquisición de productos, preparación y gestión de inventario, entregas al cliente, promoción y ventas, y servicio postventa con soporte técnico. Cada fase contribuye a brindar una atención completa y de calidad al cliente.