

## **CAPITULO II**

### **2. MARCO TEORICO**

#### **2.1 “EMELNORTE”**

La Empresa Eléctrica Regional Norte S.A. con treinta y cuatro años de existencia jurídica, es una Sociedad Anónima que se rige por la Ley de Compañías, Ley del Sector Eléctrico, del Código de Comercio, Código Civil, y demás leyes, en lo que fueren aplicables, cuya misión fundamental consiste en la distribución y comercialización de energía eléctrica, en el norte del país, su área de concesión comprende las provincias de: Imbabura, Carchi, norte de Pichincha y norte de Sucumbíos;

La VISION y MISION de la empresa en el Plan Estratégico para el período 2010-2014 es:

##### **2.1.1 VISIÓN**

EMELNORTE, será una empresa competitiva, técnica, moderna, modelo y referente del sector eléctrico; por la calidad de sus productos y servicios, gestión transparente y por su efectiva contribución al desarrollo del país.

##### **2.1.2 MISIÓN**

Generar, distribuir y comercializar energía eléctrica de calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, con personal calificado y comprometido, contribuyendo al desarrollo del norte del país.

## **2.2 SECTOR ELÉCTRICO**

El suministro de energía es un servicio de utilidad pública de acuerdo a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico, siendo obligación del Estado satisfacer en forma directa o indirecta las necesidades de energía eléctrica de la población.

Al tratarse de un tema que enfoca a una Sociedad Anónima como es “EMELNORTE” y que forma parte del sector eléctrico del país es necesario conocer aspectos inherentes al mismo, los actores que forman este sector son:

### **2.2.1 ÓRGANISMOS DE CONTROL DEL SECTOR ELÉCTRICO**

#### **2.2.1.1 MINISTERIO DE ELECTRICIDAD Y ENERGIA RENOVABLE**

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable es una institución creada con el fin de orientar el desarrollo energético del Ecuador, satisfaciendo la demanda energética de la ciudadanía en el largo plazo y asegurando el acceso de toda la población a este recurso con un precio asequible y de forma sustentable con el medio ambiente.

#### **2.2.1.2 CONELEC**

Consejo Nacional de Electricidad que se encarga de elaborar los planes de desarrollo en materia eléctrica y cumple actividades de regulación y control definidas en la Ley de Régimen del Sector eléctrico, que son de cumplimiento obligatorio.

#### **2.2.1.3 CENACE**

El CENACE fue creado en la Ley de Régimen de Sector Eléctrico publicada en el Registro Oficial, suplemento 43 del 10/oct/1996, y su

estatuto aprobado mediante acuerdo ministerial 151 del 27/oct/1998; como una Corporación Civil de derecho privado, sin fines de lucro, cuyos miembros incluyen a todas las empresas de generación, transmisión, distribución y los grandes consumidores.

Sus funciones se relacionan con la coordinación de la operación del Sistema Nacional Interconectado (SNI) y la administración de las transacciones técnicas y financieras del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) del Ecuador, conforme a la normativa promulgada para el Sector Eléctrico (ley, reglamentos y procedimientos).

## **2.3 EMPRESA**

### **2.3.1 CONCEPTOS**

Zapata Sánchez Pedro (2002), en su libro Contabilidad General 4, manifiesta: *“La empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta”*. Pág. 13

Días, Jorge (1999) en el Diccionario de Contabilidad y Administración, Editorial Universo; manifiesta: *“La Empresa se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de prestación de servicios; pueden ser públicas, privadas, multinacionales, sociedades anónimas, etc.”* Pág. 235.

Suárez, Andrés en su libro Decisiones óptimas de inversión y financiación en la empresa define a la empresa como: *“Conjunto de factores productivos coordinados, cuya función es producir y cuya finalidad viene determinada por el sistema de organización social y económica en que se halle inmersa”*. Pág. 29.

De acuerdo a los conceptos anteriores considero que: Empresa es la unión de personas con intereses comunes, en la que el capital, trabajo y recursos materiales se consolidan en búsqueda de un mismo fin a través de la prestación de bienes y servicios.

Es decir, empresa es el organismo social integrado por elementos humanos, técnicos y materiales cuyo objetivo natural y principal es la obtención de utilidades, o bien, la prestación de servicios a la comunidad, coordinados por un administrador que toma decisiones en forma oportuna para la consecución de los objetivos para los que fueron creadas.

### **2.3.2 TIPOS O CLASES DE EMPRESA**

En el libro Contabilidad General 4 (2002), de Zapata Sánchez Pedro, Pág. 14, existe la clasificación siguiente:

#### **2.3.2.1 Según su naturaleza:**

##### **a. Industriales**

Aquellas que se dedican a la transformación de materias primas en nuevos productos. Ejemplo Textiles San Pedro.

##### **b. Comerciales**

Aquellas que se dedican a la compra y venta de productos, convirtiéndose en intermediarias entre productores y consumidores, ejemplo Tiendas Internacionales de América (TIA), Supertaxi S.A., Ferretería El Tornillo.

### **c. Servicios**

Aquellas que se dedican a la generación y venta de productos intangibles destinados a satisfacer necesidades complementarias de seguridad, protección, desarrollo, tecnificación, mantenimiento, custodia de valores, etc. Ejemplo Banco del Pichincha, Multicines.

#### **2.3.2.2 Según el sector al cual pertenecen:**

##### **a. Públicas**

Aquellas cuyo capital pertenece al sector público (Estado)

##### **b. Privadas.**

Aquellas cuyo capital pertenece al sector privado (personas naturales o jurídicas).

##### **c. Mixtas**

Aquellas cuyo capital pertenece tanto al sector público como al privado (personas jurídicas) como Explocem, Ingenio Tababuela CEM.

#### **2.3.2.3 Según la integración del capital:**

##### **a. Unipersonales**

Aquellas en las cuales el capital se conforma con el aporte de una sola persona.

## **b. Sociedades o compañías**

Aquellas en las cuales el capital (propiedad) se conforma mediante el aporte de varias personas naturales o jurídicas.

## **c. La sociedad anónima**

En una sociedad anónima el capital está dividido en pequeñas partes alícuotas llamadas acciones, lo que facilita la reunión de grandes capitales. Cada socio accionista tiene una responsabilidad limitada, en concreto solo responde del capital que ha aportado, pero no se responsabiliza de las deudas sociales de la empresa.

### **2.3.3 COMPONENTES DE UNA EMPRESA**

Los principales componentes de una empresa son:

- 2.3.3.1 **Recurso humano**, aporta con su intelecto o fuerza de trabajo siendo ente esencial del proceso productivo;
- 2.3.3.2 **Capital**, suministrado por el empresario con la expectativa de lograr tasas de rentabilidad; y
- 2.3.3.3 **Materiales** que son objeto directo de transformación o de trabajo propiamente dicho, constituyéndose estos 3 elementos en las “entradas esenciales”.

Las salidas conforman los productos que fabrica la empresa o los servicios que presta, los cuales al estar colocados en el mercado constituyen la principal fuente de ingresos de la organización

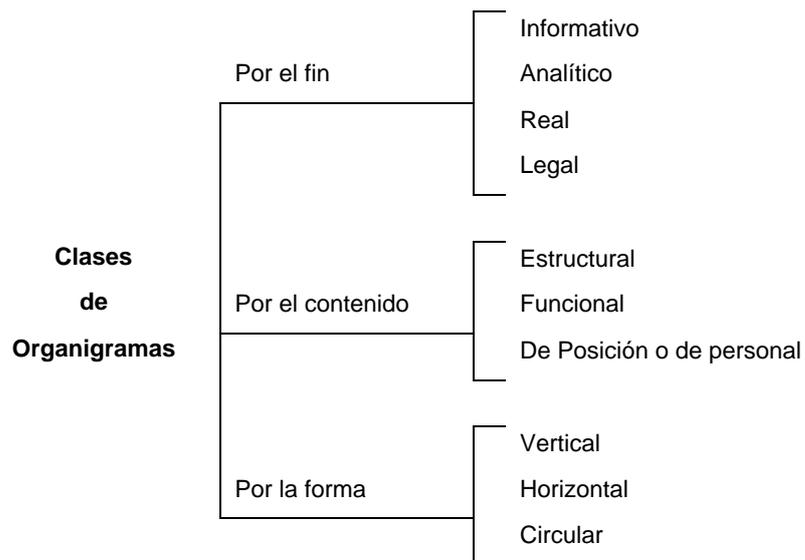
## 2.4 ORGANIGRAMAS

Según Franklin, Benjamín y Gómez Guillermo (2002), en su texto **“Organización y Métodos, Un Enfoque Competitivo”**; McGraw-Hill; Interamericana Editores; Primera Edición; Impreso en México, dice: *“Un organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en las que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen”*. Pág.41

Koontz, Harold, Weihrich Heinz (2000), en su libro *Administración una Perspectiva Global*, afirma: *“Para proceder de manera correcta a la organización un administrador debe generar una estructura que ofrezca mejores condiciones para la contribución eficaz del desempeño individual, tanto presente como futuro, a las metas grupales”*. Pág.243

Por lo que considero que la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución se la conoce como Organigrama y sirve como un instrumento de análisis porque permite detectar fallas estructurales.

### 2.4.1 TIPOS DE ORGANIGRAMA



**Fuente:** Texto Organización Aplicada

**Elaboración:** La Autora

En la práctica los más utilizados son:

#### 2.4.1.1 **Estructural**

Representa el esquema básico de una organización, permitiendo apreciar la organización de la empresa como un todo.

#### 2.4.1.2 **Vertical**

En este tipo de organigramas la jefatura al máximo nivel se sitúa en la zona superior del gráfico, generalmente en el centro. Las unidades de igual rango se disponen en un mismo nivel horizontal.

Para construir un organigrama se debe tener presente:

- a) Las casillas deben ser rectangulares.
- b) Las líneas de mando deben caer siempre en forma vertical sobre el órgano inmediato que va a recibir las órdenes del anterior.
- c) Las líneas de nivel son siempre horizontales.
- d) Delimitar con precisión las unidades o dependencias.
- e) Escribir correctamente el nombre de las unidades o dependencias y en caso de utilizar abreviaturas, indicarlo completamente el pie del gráfico.
- f) Los organigramas deben de ser ante todo muy claros, por ello se recomienda que no contengan un número exclusivo de cuadros y puestos, ya que esto, en vez de ayudar a la comprensión de la estructura administrativa de la empresa, puede producir mayores confusiones. Por ello, los cuadros

deben de quedar separados entre sí por espacios apropiados.

- g) Los organigramas no pueden representar un número muy grande de elementos de organización, de ordinario sirven exclusivamente para lo señalado anteriormente.
- h) Cuando se trata de representar en ellos, a base de colores, líneas gruesas, etc., otras muchas características, como serían las de comunicación interdepartamental, limitaciones, facultades, etc., sólo se logra hacerlos confusos. Los otros elementos mencionados quedan ordinariamente consignados en los manuales de organización y en los análisis de puestos, los cuales se deben ligar a los organigramas.

Símbolos y referencias convencionales de mayor uso en un organigrama:

- a) Líneas llenas sin interrupciones: Son aquellas que indican autoridad formal, relación de línea o mando, comunicación y la vía jerárquica.
- b) Líneas de puntos o discontinuadas: Son aquellas que indican relación de coordinación y/o colaboración.

## **2.5 EL PRESUPUESTO**

Considero que: Presupuesto es anticiparse al futuro, previendo lo que pueda suceder, es así que cualquier organización interesada en el planeamiento y utilización eficiente de recursos escasos así como cualquier familia por pequeña que sea tienen noción y usa presupuesto.

El empresario del sector privado, los directivos de las empresas y sus accionistas no podrán dejar que sus empresas marchen sin rumbo definido,

tendrán que fijar metas razonables acordes con sus limitados recursos, alcanzables en determinado período; para lograr las metas propuestas deberán generar planes y acciones que proporcionen ingresos suficientes para cumplir con los costos y desembolsos, procurando alcanzar objetivos como la recuperación del capital invertido, la consolidación del valor de la empresa en el mercado competitivo y la solidificación de su prestigio e imagen.

El Presupuesto es una herramienta compuesta de estimaciones que ayudan al cumplimiento de objetivos propuestos por una entidad y a distribuir en forma adecuada sus recursos en atención a las necesidades de sus actores.

### **2.5.1 Concepto de Presupuesto**

En el libro Elementos de Administración Enfoque internacional Sexta Edición, Mc Graw Hill, Koontz Harold, Weihrich Heinz University of California manifiesta: *“La Empresa se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de “El presupuesto es un dispositivo ampliamente utilizado para el control administrativo. Sin embargo, también son esenciales muchos dispositivos no presupuestales”.* **(Pág. 414)**

En [www.mitecnológico.com/Main/ConceptoDePresupuesto](http://www.mitecnológico.com/Main/ConceptoDePresupuesto) dice: *“El presupuesto es un proyecto detallado de los resultados de un programa oficial de operaciones, basado en una eficiencia razonable. Aunque el alcance de la “eficiencia razonable” es indeterminado y depende de la interpretación de la política directiva, debe precisarse que un proyecto no debe confundirse con un presupuesto, en tanto no prevea la corrección de ciertas situaciones para obtener el ahorro de desperdicios y costos excesivos”.*

Concluyo que presupuesto es un plan de acción dirigido a cumplir una meta prevista, expresada en valores y términos financieros que, debe cumplirse en determinado tiempo y bajo ciertas condiciones previstas.

## **2.5.2 Importancia del Presupuesto**

Los presupuestos son importantes porque ayudan a minimizar el riesgo en las operaciones de la organización; además, sirve como mecanismo para la revisión de políticas y estrategias de la empresa y direccionarlas hacia lo que verdaderamente se busca.

Es elemento clave para el proceso de planeación estratégica de la empresa, ya que estos convierten a los planes en metas cuantificables e ilustran las prioridades de la empresa permitiendo contar con una herramienta de control administrativo y financiero que ayuda a mejorar la producción de la empresa, en la comparación del desempeño real frente al planeado y detectar las desviaciones que se presenten para la toma de medidas correctivas pertinentes y a tiempo.

## **2.5.3 TIPOS DE PRESUPUESTO**

Los presupuestos pueden clasificarse desde varios puntos de vista, así:

### **2.5.3.1 Según su flexibilidad**

#### **a. Rígidos, Estáticos, Fijos o Asignados**

Por lo general se elaboran para un solo nivel de actividad. Una vez alcanzado éste, no se permiten los ajustes requeridos por las variaciones que sucedan. De este modo se efectúa un control anticipado sin considerar el comportamiento económico, cultural, político, demográfico o jurídico de la región donde actúa la empresa. Esta forma de control anticipado dio origen al presupuesto que tradicionalmente utilizaba el sector público.

## **b. Flexibles o Variables**

Los presupuestos flexibles o variables se elaboran para diferentes actividades y pueden adaptarse a las circunstancias que surjan en cualquier momento. Tienen amplia aplicación en el campo de la presupuestación de los costos, gastos indirectos de fabricación, administrativos y ventas.

### **2.5.3.2 Según el periodo que cubran**

#### **a. A Corto Plazo**

Los presupuestos a corto plazo se planifican para cumplir el ciclo de operaciones de un año.

#### **b. A Largo Plazo**

En este campo se ubican los planes de desarrollo del Estado y de las grandes empresas. Los lineamientos generales de cada plan suelen sustentarse en consideraciones económicas, como generación de empleo, creación de infraestructura, lucha contra la inflación, difusión de los servicios de seguridad social, fomento del ahorro, fortalecimiento del mercado de capitales, capitalización del sistema financiero o, como ha ocurrido recientemente, apertura mutua de los mercados internacionales.

### **2.5.3.3 Según el campo de aplicabilidad en la empresa**

#### **a. De Operación o Económicos**

Incluye la presupuestación de todas las actividades para el período siguiente al cual se elabora y cuyo contenido a menudo se resume en un estado de pérdidas y ganancias proyectado. Entre éstos podrían incluirse:

Ventas, Producción, Compras, Uso de Materiales, Mano de Obra y Gastos Operacionales.

#### **b. Presupuestos Financieros**

Incluyen el cálculo de partidas y/o rubros que inciden fundamentalmente en el balance. Conviene en este caso destacar el de la caja o tesorería y el de capital también conocido como de erogaciones capitalizables.

#### **c. Presupuesto de Tesorería**

Se formula con las estimaciones previstas de fondos disponibles en caja, bancos y valores de fácil realización. También se denomina presupuesto de caja o efectivo porque consolida las diversas transacciones relacionadas con las entradas de fondos monetarios o con la salida de fondos líquidos ocasionada por la congelación de deudas, amortización u otros.

#### **d. Presupuesto de Erogaciones Capitalizables**

Controla las diferentes inversiones en activos fijos. Contendrá el importe de las inversiones particulares a la adquisición de terrenos, la construcción o ampliación de edificios y la compra de maquinaria y equipos. Sirve para evaluar alternativas de inversión posibles y conocer el monto de los fondos requeridos y su disponibilidad de tiempo.

### **2.5.3.4 Según el sector en el cual se utilicen**

#### **a. Presupuestos del Sector Público**

Los presupuestos del sector público cuantifican los

recursos que requieren la operación normal, la inversión y el servicio de la deuda pública de los organismos y las entidades oficiales. Al efectuar los estimativos presupuestales se contemplan variables como la remuneración de los funcionarios que laboran en instituciones del gobierno, los gastos de funcionamiento de las entidades estatales, la inversión de proyectos de apoyo a la iniciativa privada, la realización de obras de interés social y la amortización de compromisos ante la banca internacional.

#### **b. Presupuestos del Sector Privado**

Los utilizan las empresas particulares como base de planificación de las actividades empresariales

### **2.5.4 CARACTERÍSTICAS DEL PRESUPUESTO**

Las características del presupuesto son:

- 2.5.4.1 Fijar metas específicas,
- 2.5.4.2 Ejecutar planes para alcanzar las metas y
- 2.5.4.3 Comparar en forma periódica los resultados reales con las metas.

Establecer o fijar metas específicas para las operaciones es parte de la función de **Planeación** de la administración, en tanto que la ejecución de acciones para alcanzar las metas es la función de **Dirección** de la administración. La comparación periódica de los resultados reales con estas metas y la decisión de emprender una acción apropiada es la función de **Control** de la administración.

La formulación de presupuestos respalda el proceso de **planeación** al requerir que todas las unidades organizacionales establezcan sus metas para el periodo siguiente.

Una vez determinados los planes de los presupuestos, se puede utilizar para **dirigir y coordinar** las operaciones con el fin de lograr las metas establecidas.

## **2.6 CONTROL PRESUPUESTARIO**

El control presupuestario permite que las actividades en la empresa sean planificadas con antelación y referidas a un periodo de tiempo determinado.

El control facilita el logro de los planes, aunque la planeación debe preceder al control. Los planes no se logran por si solos, éstos orientan a los gerentes en el uso de los recursos para cumplir con metas específicas, después se verifican las actividades para determinar si se ajustan a los planes y para lograr controles efectivos se subdividen los presupuestos anuales en periodos cortos como: trimestres meses o de acuerdo a las exigencias del tipo de empresa, debiendo desarrollarse métodos de control para las características particulares de la operación y la estructura de la organización.

### **2.6.1 Propósito y función del control**

Es fundamentalmente garantizar que los planes tengan éxito al detectar desviaciones de los mismos al ofrecer una base para adoptar acciones, a fin de corregir desviaciones indeseadas reales o potenciales.

El control proporciona al gerente medios adecuados para chequear que los planes trazados se implanten en forma correcta.

El control se ejerce a través de la evaluación personal, los informes periódicos de desempeño o de resultados reales, como también se les denomina informes especiales.

Los hechos que se muestran en un informe de desempeño no pueden ya cambiarse; sin embargo, la medición histórica puede conducir a un mejoramiento del control en el futuro.

## **2.7 MODELO ADMINISTRATIVO**

Un modelo administrativo de gestión es una guía, un medio de información o un sistema que indica los pasos a seguir mediante el cual se está manejando una empresa, el cual incluye procesos, normas, políticas que normalmente buscan cambiar y/o mejorar algunos aspectos de la organización.

Un modelo administrativo es muy flexible porque puede ser aplicado en cualquier empresa, claro, siempre y cuando se ajuste a sus políticas y ayude a alcanzar los objetivos propuestos.

### **2.7.1 CARACTERÍSTICAS**

2.7.1.1 Se implementan para cambiar o mejorar algún aspecto débil o carente de la empresa.

2.7.1.2 Es necesario utilizar distintas herramientas de ayuda para implementar un nuevo modelo administrativo en una empresa.

2.7.1.3 Su característica principal es que son flexibles, es decir, que se los puede ajustar a cualquier empresa y cambiarle el enfoque por uno que realmente satisfaga una necesidad.

2.7.1.4 Muchas veces se cambia la forma en la que el personal de la empresa desarrolla sus actividades cotidianas, ajustando labores, asignando nuevas responsabilidades o

disminuyéndolas para hacer el trabajo más eficiente y racional.

## **2.8 MANUALES**

**Vásquez Víctor Hugo (2002) Pág. 287 afirma:** “El manual es un folleto que contiene políticas, reglas y procedimientos que sirven de guía para orientar las actividades de una empresa”.

Por lo que los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten transmitir en forma ordenada y sistemática los procedimientos a seguir en una organización.

Los manuales son fundamentos necesarios que permiten desenvolverse fácilmente en el entorno de trabajo.

### **2.8.1 OBJETIVOS DEL MANUAL**

2.8.1.1 Coadyuvar a la ejecución correcta y oportuna de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo.

2.8.1.2 Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.

2.8.1.3 Servir de medio de integración y orientación al personal nuevo, que facilite su incorporación al trabajo.

2.8.1.4 Facilitar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

## **2.8.2 CARACTERÍSTICAS DEL MANUAL**

Partiendo de las ventajas de la utilización de los manuales de procedimientos, se pueden enunciar algunas características que ellos deben cumplir:

- 2.8.2.1 Satisfacer las necesidades reales de la empresa.
- 2.8.2.2 Contar con instrucciones apropiadas de uso, manejo y conservación.
- 2.8.2.3 Facilitar la localización de las orientaciones y disposiciones específicas, mediante una diagramación que corresponda a su verdadera necesidad.
- 2.8.2.4 Redacción simple, corta y comprensible.
- 2.8.2.5 Hacer uso racional y adecuado, por parte de los destinatarios.
- 2.8.2.6 Tener un proceso continuo de revisión y actualización.
- 2.8.2.7 Estar debidamente formalizado por la instancia correspondiente de la empresa.

## **2.8.3 VENTAJAS DE LA DISPOSICIÓN Y USO DE MANUALES**

- 2.8.3.1 Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización, elementos éstos que por otro lado sería difícil reunir.
- 2.8.3.2 La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales del funcionario actuante en cada momento. Sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.

- 2.8.3.3 Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas debe actuar o a que nivel alcanza la decisión o ejecución.
- 2.8.3.4 Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan a formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- 2.8.3.5 Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- 2.8.3.6 Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones a las que hasta ese momento no había accedido.
- 2.8.3.7 Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.

#### **2.8.4 LIMITACIÓN DE MANUALES**

- 2.8.4.1 Existe un costo en su redacción y confección que, indudablemente, debe afrontarse.
- 2.8.4.2 Exigen una permanente actualización, dado que la pérdida de vigencia de su contenido acarrea su total inutilidad.
- 2.8.4.3 No incorporan los elementos propios de la organización informal, la que evidentemente existe pero no es reconocida en los manuales

2.8.4.4 Resulta difícil definir el nivel óptimo de síntesis o de detalle a efectos de que sean útiles y suficientemente flexibles.

2.8.4.5 Su utilidad se ve limitada o es nula cuando la organización se compone de un número reducido de personas y, por lo tanto, la comunicación es muy fluida y el volumen de tareas reducido.

### **2.8.5 Diagramas de proceso y de flujo**

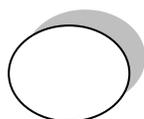
Es una técnica que permite representar gráficamente un procedimiento con una secuencia lógica para lograr resultados.

Un flujograma bien preparado identifica y facilita un conocimiento claro de la forma que opera el sistema.

## Simbología utilizada en los flujogramas



**PROCESO:** Representa la ejecución de una operación por medio de la cual se realiza una parte del procedimiento descrito.



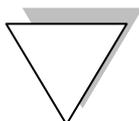
**UNIÓN DE DOCUMENTOS:** Operación que relaciona varios documentos que son ordenados, comparados los unos con los otros, etc.



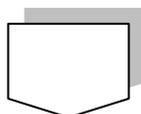
**DOCUMENTO:** Cualquier documento o impreso.



**INICIO O FINAL PROCESO:** El punto en que hace su aparición o desaparecen en el flujo un determinado documento.



**ARCHIVO:** Representa un archivo de documentos. Las características del archivo dependen del tipo de documento.



**CONECTOR ENTRE FLUJOS:** Indicador que une dos puntos de un flujo cuando este se ha visto interrumpido por finalizar la página o por otros motivos.