

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA “INDOAMÉRICA”

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN DE PROCESOS

TEMA:

“DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CELEBRACIÓN DOMINICAL EN LA IGLESIA DE DIOS LA CRUZ DEL VALLE, UBICADA EN EL BARRIO DE CAPELO, EN LA PARROQUIA DE SAN PEDRO DE TABOADA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI, AL AÑO 2018.”

Trabajo de Investigación para la obtención del Título de Ingeniera en Gestión de Procesos.

AUTOR:

Doris Elizabeth Gualpa Rivera

DIRECTOR:

Lic. Verónica Pazmiño, M.Sc.

QUITO - ECUADOR

2018

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de DIRECTOR del Proyecto: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CELEBRACIÓN DOMINICAL EN LA IGLESIA DE DIOS LA CRUZ DEL VALLE, UBICADA EN EL BARRIO DE CAPELO, EN LA PARROQUIA DE SAN PEDRO DE TABOADA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI, AL AÑO 2018.”, presentado por la ciudadana: Doris Elizabeth Gualpa Rivera estudiante del programa de Ingeniería en “GESTIÓN DE PROCESOS” de la “Universidad Tecnológica Indoamérica”, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la revisión y evaluación respectiva por parte del Tribunal de Grado, que se designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Quito, Marzo del 2018

EL TUTOR

Lic. Verónica Pazmiño, M.Sc

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Doris Elizabeth Guapa Rivera, declaro ser autor de “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CELEBRACIÓN DOMINICAL EN LA IGLESIA DE DIOS LA CRUZ DEL VALLE, UBICADA EN EL BARRIO DE CAPELO, EN LA PARROQUIA DE SAN PEDRO DE TABOADA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI, AL AÑO 2018.”, como requisito para optar al grado de “Ingeniera en Gestión de Procesos”, autorizo al Sistema de Biblioteca de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del comentario parcial o total de este trabajo. Del mismo modo, acepto que los Derechos del Autor Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Quito a los 24 días de marzo del 2018, firmo conforme:

Autor: Doris Elizabeth Gualpa Rivera

Firma

Número de cédula: 1714113782

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del título de Ingeniera en Gestión de Procesos, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Doris Elizabeth Gualpa Rivera

C.I. 1714113782

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Proyecto de aprobación de acuerdo con el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Tecnológica Indoamérica.

Quito,

Para constancia firman:

TRIBUNAL DE GRADO

F.....

PRESIDENTE

F.....

VOCAL 1

F.....

VOCAL 2

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Tecnológica Indoamérica, por la oportunidad que me ha ofrecido para concluir mi Carrera, a todos los Profesores que con voluntad y responsabilidad me proporcionaron lo mejor de sus conocimientos y experiencias, llegando a extender mi visión como profesional.

A la Iglesia de Dios La Cruz del Valle y a todos sus siervos, por el apoyo que supieron brindarme para lograr cristalizar este proyecto.

Gracias.

DEDICATORIA

A Dios, fuente de mi diaria inspiración, de esfuerzo continuo, amor y vida.

A mi esposo Santiago, que ha sido la persona que me motiva a concluir con mis proyectos, mostrándome su amor, su apoyo, en cada etapa de mi vida como esposa, como madre, como profesional y como una sierva de Dios.

A mis hijos Bryan, Danna y Pamela, por su amor y alegría que me dan cada uno de ellos.

La Autora

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

Portada.....	i
Aprobación Del Tutor.....	ii
Autorización Por Parte Del Autor	iii
Declaración De Autenticidad	iv
Aprobación Del Tribunal De Grado	v
Agradecimiento	vi
Dedicatoria	vii
Índice General.....	viii
Índice De Gráficos	x
Índice De Tablas	xi
Índice De Anexos.....	xii
Resumen Ejecutivo	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15

CAPÍTULO I

LA ORGANIZACIÓN.....	17
Iglesia de Dios en el Ecuador.....	17
Normativa legal.....	23
Situación actual.....	24
Celebración Dominical.....	30
Filosofía de la organización.....	36
Misión	36
Visión	36
Valores	37
Objetivos de la iglesia	37
Políticas	38
Compromisos doctrinales.....	38

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA	40
Análisis de causalidad del problema	42
Árbol de problemas.....	42
Análisis de causas	43
Análisis de los efectos	44
Formular el problema	44

CAPÍTULO III

PROPUESTA.....	45
Datos informativos de la empresa.....	45
Objetivos.....	46
Objetivos generales.....	46
Objetivos específicos.....	46
Justificación de la propuesta.....	46
Estrategia de la propuesta de solución.....	47
Metodología.....	48
Fundamentación científico técnica.....	48
Diagnóstico de pilares estratégicos.....	54
Diagnóstico de la misión.....	54
Diagnóstico de la visión.....	55
Determinación de los factores críticos de éxito.....	59
Organigrama de la organización.....	60
Determinación del mapa de procesos.....	62
Ficha de procesos.....	70
Costos de inversión.....	76
Glosario de términos	77
Manual de procedimientos de la celebración dominical	80
CONCLUSIONES.....	166
RECOMENDACIONES	167
MATERIAL DE REFERENCIA.....	168
CONTENIDO DE ANEXOS	169

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1: Organigrama de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018.....	18
Gráfico No. 2: Mapa de regiones de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018....	19
Gráfico No. 3: Mapa de región II de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018...	22
Gráfico No. 4: Organización estructural actual.....	26
Gráfico No. 5: Formato de celebración dominical.....	32
Gráfico No. 6: Árbol de problemas.....	43
Gráfico No. 7: Ubicación Iglesia de Dios La Cruz del Valle en el 2018.....	45
Gráfico No. 8: Pasos para la implementación de gestión por procesos.....	47
Gráfico No. 9: Ciclo PHVA enfocado al proceso celebración dominical.....	50
Gráfico No. 10: Cadena de valor de la Iglesia Cruz del Valle.....	53
Gráfico No. 11: Organigrama circular para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle	60
Gráfico No. 12: Mapa de procesos de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle.....	70
Gráfico No. 13: Ficha del subproceso ingreso de congregación.....	71
Gráfico No. 14: Ficha del subproceso bienvenida a la celebración.....	72
Gráfico No. 15: Ficha del subproceso alabanzas congregacionales.....	72
Gráfico No. 16: Ficha del subproceso conversión nuevos asistentes.....	73
Gráfico No. 17: Ficha del subproceso sermón basados en la Biblia.....	73
Gráfico No. 18: Ficha del subproceso programa especial.....	74
Gráfico No. 19: Ficha del subproceso ofrendas y diezmos.....	74
Gráfico No. 20: Ficha del subproceso anuncios.....	75
Gráfico No. 21: Ficha del subproceso salida de congregación.....	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Principales iglesias pentecostales.....	24
Tabla No. 2: Componentes de la celebración dominical.....	30
Tabla No. 3: Políticas de la celebración dominical.....	31
Tabla No. 4: Formato de celebración dominical.....	33
Tabla No. 5: Iglesias cristianas en San Pedro de Taboada.....	38
Tabla No. 6: Diagnóstico de la Misión de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle...	55
Tabla No. 7: Determinación de estrategias análisis fortalezas.....	57
Tabla No. 8: Determinación de estrategias análisis debilidades.....	58
Tabla No. 9: Descripción del organigrama Iglesia de Dios La Cruz del Valle...	61
Tabla No.10: Definición de objetivos para macroproceso y proceso.....	63
Tabla No.11: Definición de objetivos para el proceso pastoral.....	64
Tabla No.12: Definición de objetivos para el proceso consejo.....	64
Tabla No.13: Definición de objetivos para el proceso formación.....	65
Tabla No.14: Definición de objetivos para el proceso celebración dominical....	65
Tabla No.15: Definición de objetivos para el proceso misiones.....	66
Tabla No.16: Definición de objetivos para el proceso administración.....	66
Tabla No.17: Definición de objetivos para el proceso multimedia.....	66
Tabla No.18: Definición de objetivos para el proceso ujieres.....	66
Tabla No.19: Definición de objetivos para el proceso ventas.....	67
Tabla No.20: Definición de objetivos para el proceso arte.....	67
Tabla No.21: Definición de objetivos para subprocesos ceremonia dominical....	68
Tabla No.22: Jerarquía de los macroprocesos y procesos de la Iglesia.....	69
Tabla No.23: Cálculo del Costo Consultor.....	76
Tabla No.24: Detalle de Actividades - Consultor 200 horas.....	76
Tabla No.25: Funciones del personal para la celebración dominical.....	94
Tabla No.26: Determinación de subprocesos de la celebración dominical.....	98
Tabla No.27: Determinación de subprocesos y procedimientos.....	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo No. 1: Políticas para los miembros del consejo.....	169
Anexo No. 2: Generalidades para los ministerios de la iglesia.....	170
Anexo No. 3: Políticas de la celebración dominical.....	171
Anexo No. 4: Políticas del servicio de oración.....	171
Anexo No. 5: Políticas de las cruzadas de evangelización.....	172
Anexo No. 6: Políticas para los ingresos / egresos económicos.....	172
Anexo No. 7: Políticas para la recolección de diezmos y ofrendas.....	173
Anexo No. 8: Políticas para ventas y ofrendas diarias.....	173
Anexo No. 9: Formato de celebración dominical.....	174
Anexo No.10: Oración comunitaria de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle....	175
Anexo No.11: Entrevista para levantar actividades de los ujieres.....	176
Anexo No.12: Entrevista para levantar actividades de la alabanza.....	177
Anexo No.13: Entrevista para levantar actividades del consejo.....	178
Anexo No.14: Entrevista para levantar actividades de multimedia.....	179
Anexo No.15: Entrevista para levantar actividades de EFC.....	180
Anexo No.16: Fotografías sobre la Iglesia de Dios La Cruz del valle.....	181

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

RESUMEN EJECUTIVO

TEMA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS PARA LA CELEBRACIÓN DOMINICAL EN LA IGLESIA DE DIOS LA CRUZ DEL VALLE, UBICADA EN EL BARRIO DE CAPELO, EN LA PARROQUIA DE SAN PEDRO DE TABOADA DEL CANTÓN RUMIÑAHUI, AL AÑO 2018”

AUTORA: Doris Elizabeth Gualpa Rivera

TUTOR: Lic. Verónica Pazmiño, M.Sc

En el presente trabajo, se ha sugerido diseñar, un sistema de gestión por procesos para la celebración dominical en la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, que permite estandarizar cada una de sus actividades de forma estructurada y coordinada, para asegurar el correcto desarrollo de este servicio. Con esta investigación, se logrará organizar todos los procesos que intervienen en este servicio, los cuales están conceptualizados como una secuencia de actividades interrelacionadas que toman entradas y las transforman en salidas, teniendo en cuenta que el resultado esperado se enfoca a la satisfacción de las necesidades que la congregación busca al asistir a la iglesia. Para esto, primeramente, se realizó un levantamiento de la información inicial de la iglesia, de sus orígenes históricos y un breve resumen de todos los servicios que se ofrece a la congregación, poniendo un especial énfasis en cómo se desarrolla la celebración dominical, con que grupos de apoyo o ministerios interactúa y cuál es el problema principal a los que generalmente estaban sujetos. Se realizó un levantamiento más detallado de cada uno de los procesos, actividades y tareas que se ejecutan en la celebración dominical. Cabe recalcar, que todo el levantamiento de la información nace a partir de entrevistas personales con los principales ejecutores que intervienen en el proceso mencionado, con esta información se realizó el macro proceso de la organización religiosa, se elabora un manual de procedimientos para la celebración dominical, en el que constan las actividades y objetivos que deben cumplirse, asegurando el compromiso eficiente de todas las partes involucradas, finalmente se detallarán sus respectivas conclusiones y recomendaciones, que servirán como directrices de cómo estas sugerencias se verán reflejadas en el servicio final que se presenta a la pastoral y a la congregación.

DESCRIPTORES: Enfoque por procesos, indicadores, manual de gestión, macroproceso, procesos generales de la norma.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

ABSTRACT

THEME: "DESIGN OF A SYSTEM OF MANAGEMENT BY PROCESSES FOR THE SUNDAY CELEBRATION IN THE CHURCH OF GOD LA CRUZ DEL VALLE, LOCATED IN THE NEIGHBORHOOD OF CAPELO, IN THE PARISH OF SAN PEDRO DE TABOADA OF THE RUMIÑAHUI CANTON, TO THE YEAR 2018"

AUTHOR: Doris Elizabeth Gualpa Rivera

TUTOR: Lic. Verónica Pazmiño, M.Sc

In the present research, it has been suggested to design, a system of management by processes for the Sunday celebration at the Church of Dios La Cruz del Valle, which allows to standardize each of their activities in a structured manner coordinated, to ensure the correct development of this service. With this research, will be organizing all the processes involved in this service, which is conceptualized as a sequence of inter-related activities that take inputs and transformed them into outputs, taking into account that the expected result focuses on the satisfaction of needs seeking the congregation to attend church. For this, first of all, was an uprising of the initial information of the church, its historical origins and a brief summary of all the services offered to the congregation, with a particular emphasis on how the sunday celebration, takes place with groups of support or ministries interacts and what is the main problem that usually were subject. It was an uprising of the more detailed of each of the processes, activities and tasks that run on the sunday celebration. Should be noted, that all the lifting of the information comes from personal interviews with the main enforcers involved in the mentioned process, this information was the macro process of the religious organization, made a manual of procedures for the sunday celebration, which consist of activities and objectives that must be met, ensuring efficient commitment of all the parties involved, will finally be detailed for their respective conclusions and recommendations, that will serve as guidelines of how you're suggestions will be reflected in the final service presented to the pastoral and the congregation.

KEYWORDS: Approach by processes, indicators, management manual, macro process, general standard processes.

Introducción

El presente trabajo de investigación, tiene como finalidad sugerir un sistema de gestión por procesos para la celebración dominical de la Iglesia de Dios La Cruz Del Valle, con el fin de estandarizar todas las actividades que intervienen, para de esta manera asegurar el desarrollo correcto y ordenado de los procesos que la iglesia posee actualmente dentro de este servicio.

La celebración dominical, conocido también como culto, es una concentración de personas, es el centro de las actividades de la Iglesia donde enseñan la Palabra de Dios, edifican y exhortan a los creyentes, es el tiempo donde predicán el evangelio a todos los que están presentes, esta celebración la realizan todos los domingos en el horario de las 9:00 a.m. hasta las 11:30 a.m.

La iglesia actualmente está conformada por alrededor de 300 miembros activos registrados, la celebración dominical es uno de los servicios más importantes para la iglesia, ya que en este servicio es donde más asistencia existe de la congregación.

Adicionalmente a esta ceremonia, la iglesia, también presenta otros tipos de servicios, los cuales han sido diseñados para satisfacer algunas necesidades que una persona posee espiritualmente, en sus diferentes etapas de la vida, tratándolos de una manera diferenciada y personalizada.

La iglesia, así como toda organización existente, son muy conscientes de los beneficios que se obtendrá, al estructurar de una manera eficiente cada uno de sus procesos. Al diseñar esta información, la iglesia podrá tomar decisiones más precisas y plantearse estrategias enfocadas en la calidad del servicio.

La investigación presentada se desarrolla en tres capítulos:

En el primer capítulo se menciona sus antecedentes históricos, se realizará un breve análisis sobre su situación actual, como está estructurada la iglesia, que servicios

ofrece, brevemente se menciona cuáles son las políticas y objetivos de cada uno de los grupos de apoyo o ministerios que tiene estructuralmente la iglesia.

Luego, se presentará la estructura actual del desarrollo de la celebración dominical, se identifica cuáles son los ministerios o grupos de apoyo que participan en este servicio, se realiza un levantamiento de las actividades que llevan a cabo cada uno de ellos, por medio de entrevistas personales, que fueron realizadas a los líderes principales de cada grupo de apoyo o ministerios involucrados.

Brevemente se listará que organizaciones de este tipo de índole existen en la parroquia de San Pedro de Taboada, también se describirá cuál es su actual filosofía como organización religiosa.

En el segundo capítulo se planteará el problema, se realizará un análisis causal, utilizando la herramienta de análisis gráfico llamada árbol de problemas, describiendo para esto los aspectos que lo causan y sus respectivos efectos.

En el capítulo tres se presentará la propuesta de solución, se establecerá los objetivos planteados para el desarrollo de la propuesta sugerida, la misma que presentará sus pilares estratégicos, se determinará su macroproceso, interrelacionando correctamente todos sus procesos de una forma estructurada y sobre todo coordinada, se realizará un breve resumen de los costos de inversión realizados.

Se diseñará un manual de procedimientos para la celebración dominical en base a un sistema de gestión por procesos, en el que constarán las actividades y objetivos que deben cumplir todas las partes involucradas, obteniendo finalmente una documentación formal de este proceso que es muy importante para la iglesia.

Finalmente, se mencionará algunas conclusiones y recomendaciones, la bibliografía utilizada y anexos de toda la investigación realizada.

CAPÍTULO I

La organización

La Iglesia de Dios La Cruz del Valle pertenece a la denominación Iglesia de Dios Misión Mundial, esta denominación nació el 19 agosto de 1886 en una casa rústica ubicada en el condado de Monroy en la frontera de los Estados de Tennessee y Carolina del Norte, la iglesia fue fundada por Richard Espulvin y su esposa Bárbara, los que promovieron la formación de una iglesia más consagrada con Cristo, cuyo objetivo principal era el de restaurar la doctrina basándose completamente en la Biblia.

Veintiún años después, luego de que la iglesia experimentó un gran crecimiento a lo largo de ese tiempo, la iglesia adoptó de forma legal el nombre de Iglesia de Dios en el año de 1907. En el año de 1910, se realizó su primer servicio misionero, impulsando y apoyando a su primer misionero norteamericanos, R. M. Ida Evans y Carl Padgett, los que salieron de los Estados Unidos el 31 de diciembre de 1909 y llegaron a las Islas Bahamas el 4 de enero de 1910, para iniciar la primera Iglesia de Dios en esa localidad.

A través de sus múltiples misiones de evangelización, la Iglesia de Dios llegó a convertirse en una de las denominaciones pentecostales más preponderantes del mundo. Por casi 122 años, la Iglesia de Dios se destacó por sus diferentes servicios, actualmente, su membresía sobrepasa los seis millones de personas, distribuidas en más de 180 países alrededor del mundo y desde 1971 en el Ecuador.

Iglesia de Dios en el Ecuador

La primera Iglesia de Dios en el Ecuador nació en la ciudad de Guayaquil, en un sector conocido como La Chala, la misma que fue fundada por el Pastor Alfredo Bochán procedente de la República Dominicana, el que llegó a Ecuador en 1970 para realizar campañas evangelísticas en algunos sectores tales como Portoviejo - Manabí y luego en Ambato – Tungurahua.

El 26 de junio de 1971 el Pastor Bochán se casó con la ecuatoriana Betty Andrade Navas y juntos decidieron comprar una propiedad para vivir al sur de la ciudad de Guayaquil, en la ciudadela La Chala, villa 86 de la calle primera, cuyo hogar de los esposos, humildemente se convirtió en un lugar de adoración y celebración de cultos, que con el tiempo se transformó en un amplio salón de cultos, reconociéndose más tarde como la primera Iglesia de Dios en Ecuador.

La Iglesia de Dios de la Chala, inició su expansión primero en algunos sectores de la ciudad de Guayaquil, luego se expandió hacia Tungurahua, Esmeraldas y en el transcurso de la historia en el resto de provincias.

En la actualidad, el Ecuador tiene alrededor de 97 iglesias, todas las iglesias son autónomas y se deben a una sola estructura jurídica, el número de RUC de la denominación que tienen las iglesias es 1791297407001, emitida por el ministerio del gobierno en el año de 1972.

La Iglesia de Dios en el Ecuador administrativamente posee la siguiente estructura:



Gráfico No. 1: Organigrama de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018

Fuente: Oficina nacional de la Iglesia de Dios en el Ecuador

Autor: Iglesia de Dios Ecuador

Debido al gran crecimiento de las iglesias de Dios en el Ecuador, se dividió las ubicaciones de las iglesias en regiones, las cuales gráficamente se las puede visualizar en la siguiente imagen.

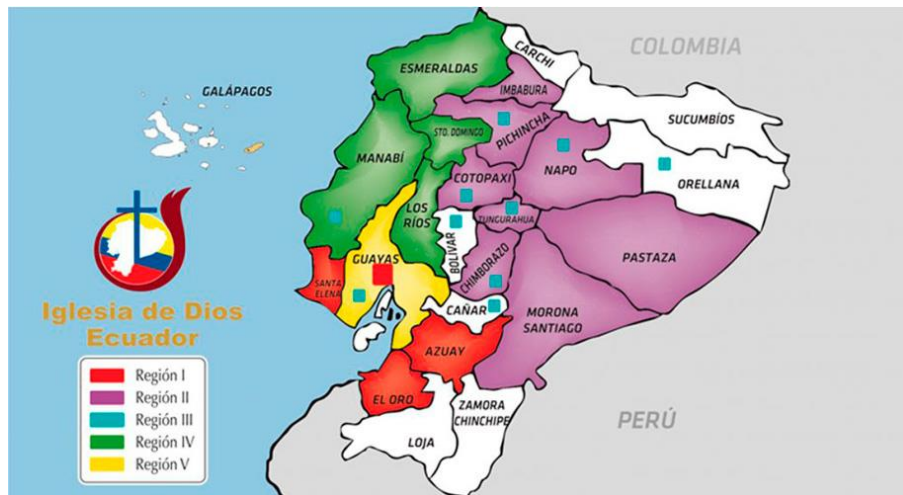


Gráfico No. 2: Mapa de regiones de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018

Fuente: Oficina nacional de la Iglesia de Dios en el Ecuador

Autor: Iglesia de Dios Ecuador

LA IGLESIA DE DIOS LA CRUZ DEL VALLE nació por gestión de los misioneros Michael Sean Mills y Denise R Mills, ellos llegaron al Ecuador de parte del Departamento de Misiones Mundiales de las oficinas general de la Iglesia de Dios Misión Mundial de Cleveland Tennessee, para colaborar con el Seminario Sudamericano SEMISUD en el año 1992 y sobre todo con el objetivo de predicar el evangelio de Dios.

Los Pastores Mills, se establecieron domiciliariamente en el sector de Capelo, lugar que, en el año de 1995 y empezaron con su trabajo misionero en ese sector. En ese mismo año, el 28 de abril de 1995, los Pastores Mills conocieron a los esposos Marcelo Narváez y Lorena de Narváez que luego de compartir algunas reflexiones sobre Dios y su evangelio, en conjunto, establecieron sus reuniones de manera planificada, usando el garaje de su casa como lugar de reunión, a este grupo de reuniones y de personas, decidieron llamarlo Célula de Capelo.

En el año 1996, los pastores decidieron comprar una propiedad en la Urbanización Las Orquídeas de Capelo, en el año 1998 se construyó la iglesia en una primera

etapa y se trasladaron sus reuniones de la Célula Capelo, hacia el templo, cambiando el nombre a Iglesia de Dios Capelo, la construcción de la iglesia se realizó mediante autogestión, patrocinadores y fondos internacionales de las Iglesias de Dios en EEUU, fondos que fueron enviados para apoyar con la construcción de esta Iglesia.

En el año 2003, el fundador Mills, decidió cambiar el nombre a Iglesia de Dios La Cruz del Valle, cambiando con ella su visión de ser una Iglesia para Capelo a ser una iglesia para todo el Valle de los Chillos. Debido a que los fondos eran recibidos poco a poco, la edificación de la iglesia fue construida en tres etapas, concluyéndose en el año 2001, logrando en ese año terminar la construcción de toda la infraestructura que actualmente tiene la iglesia.

La visión de la iglesia también fue el de ser misionera, es así que una de las primeras misiones se realizó en la ciudad de Súa provincia de Esmeraldas, en donde con la colaboración de un grupo de miembros de la iglesia, realizaron labores de restauración en el parque de esa localidad, dejándolo rehabilitado para el disfrute de la comunidad.

Se realizaron diferentes campañas evangelísticas en algunos lugares del país, en el transcurso del tiempo la iglesia comenzó a caracterizarse por las misiones sociales que realizaban con los miembros de la iglesia, los cuales tomaron el nombre Ministerio de Hombres y Mujeres de Acción de la Iglesia Cruz del Valle.

Cabe recalcar que todas las misiones que la iglesia realizó, fueron financiadas por las mismas personas que participaron, apoyaron por ejemplo con el levantamiento de fondos para la construcción de la Iglesia de Dios en Galápagos, que se convirtió en una de las primeras iglesias hijas nacidas de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle.

Seguidamente se realizaron otras misiones de construcción para las iglesias de la ciudad de Ibarra, Machala, Tena, Puyo, Macas apoyando el fortalecimiento físico

de dichas iglesias, otra característica principal es la implementación de células de oración, las cuales se desarrollaron en algunos hogares de las familias que asistían a la iglesia, actualmente estas células son conocidas como Oasis de oración.

Debido al crecimiento que la iglesia empezó a experimentar, se vieron en la necesidad de unir al liderazgo de la iglesia, a los Pastores Julio Amarillo, José Millalonco y el Pastor Jimmy Arguello, con el objetivo de fortalecer todas las áreas en las que se fueron abriendo caminos, tales como las misiones, la educación bíblica, las células, las campañas de evangelización, la congregación, los servicios de consejería dentro de la iglesia.

En el año 2005 el Pastor Mills decidió tomar un doctorado, dejando la iglesia a cargo del Pastor Jimmy Arguello, con los copastores Alcides Arauz, Jacobo Jiménez, David Rodríguez y la líder Alejandra Camacho.

En el año 2009 los pastores David Rodríguez, Alcides Arauz, salieron de la administración y fueron reemplazados por el Pastor Juan Levil, en ese año se dio impulso a la extensión de la iglesia sembrando dos iglesias más, tales como la Iglesia de Dios de Fajardo y la Iglesia de Dios Torre Fuerte del Valle en San Pedro de Taboada.

Esta administración se llevó hasta el año 2011, en donde el Obispo Arguello fue ascendido para la supervisión regional, tomando el control de la Iglesia el Obispo Richard Mendoza, el cual ejerció también el cargo de la supervisión nacional, como copastor Josué Algañaz, los mismos que mantuvieron el concepto de ser una iglesia misionera y celular, permaneciendo en la administración hasta el año 2013.

El Obispo Richard Mendoza en el año 2013, fue nombrado Supervisor de las Iglesia de Dios en Latinoamérica, por lo que dejó la administración al Obispo Adalberto Torres y esposa.

La Iglesia desde el año 2013, hasta la presente fecha, se encuentra administrada por el Obispo Adalberto Torres y su esposa Lucía Salguero, los que responsablemente han reforzado el concepto de las células, conocidas actualmente como Oasis, han fortalecido también la capacitación para los miembros de la congregación en la Academia de Estudios Bíblicos.

Han mejorado notablemente la estructura orgánica funcional y operativa de la Escuela de Formación Cristiana EFC para niños y jóvenes, fortalecieron los objetivos y políticas de cada uno de los ministerios o grupos de apoyo que la Iglesia posee, continuaron con el apoyo y gestión de los servicios sociales en casas hogares de adultos mayores y niños desamparados, participaron en la reconstrucción de la Iglesia de Dios de Jaramijó, que debido al terremoto del 16 de abril del 2016, sufrió algunos daños de gran consideración.

Es importante indicar que acuerdo a la regionalización de las Iglesias de Dios en el Ecuador, la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, actualmente se encuentra ubicada dentro de la Región 2.

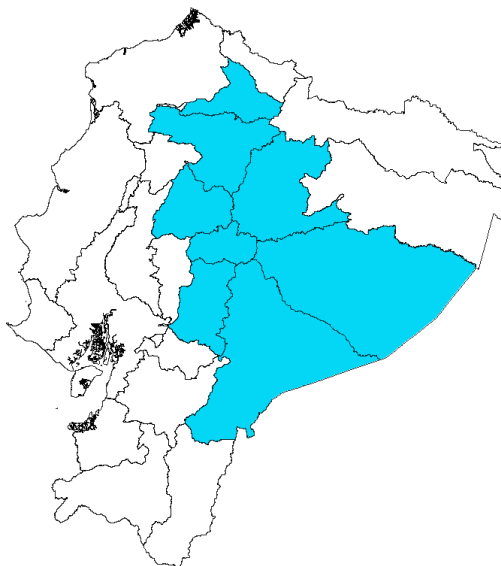


Gráfico No. 3: Mapa de región II de la Iglesia de Dios en el Ecuador al 2018

Fuente: Oficina nacional de la Iglesia de Dios en el Ecuador

Autor: Iglesia de Dios Ecuador

Normativa legal

La Iglesia de Dios La Cruz del Valle es una iglesia local de la Iglesia de Dios en Ecuador perteneciente a la denominación Iglesia de Dios Misión Mundial, la misma que adquirió su personería jurídica mediante el Acuerdo Ministerial N° 646 realizada el 16 de junio del año 1972, en la que se realiza una reforma a su estatuto mediante el Acuerdo Ministerial N° 0484 de 04 de agosto de 1981, el dónde se realizó la inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil con fecha 31 de octubre de 1989.

La Iglesia de Dios en Ecuador es una organización Cristiana Evangélica de corte Pentecostal que tiene como propósito la proclamación del Evangelio de Jesucristo, actualmente tiene registrado su domicilio principal en la calle Los Cedros lote 42 y Josefina Barba, ubicada en la Urbanización Las Orquídeas, sector Capelo, parroquia San Pedro de Taboada de la ciudad de Sangolquí perteneciente al cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha. Sin embargo, podrá implantar extensiones, oficinas, sucursales, agencias y otros servicios propios de su actividad, en cualquier lugar del país.

La Iglesia de Dios en Ecuador es una persona jurídica de derecho privado, que tiene una finalidad religiosa y autónoma; se somete a la Constitución de la República del Ecuador y se rige a la Ley de Cultos y su Reglamento de Cultos Religiosos, a los correspondientes reglamentos, este estatuto, sus reglamentos internos.

También se rige en la Declaración de Fe, Enseñanzas, Disciplina y Gobierno que rige desde la Iglesia de Dios Misión Mundial de Cleveland – Tennessee de Estados Unidos de Norteamérica.

La Iglesia de Dios en Ecuador es una entidad sin fines de lucro y no tiene carácter político partidista, es parte de la organización internacional denominada “Iglesia de Dios”, con sede en Cleveland – Tennessee de Estados Unidos de Norteamérica.

La Iglesia de Dios La Cruz del Valle, es identificada como una Iglesia Evangélica Pentecostal, dentro de este grupo de iglesias en el Ecuador se encuentra las siguientes:

Tabla No. 1: Principales iglesias pentecostales

PRINCIPALES IGLESIAS PENTECOSTALES	AÑO ESTAB
Iglesia del Evangelio Cuadrangular	1956
Iglesia Evang. Apostólica Nombre de Jesús	1959
Asambleas de Dios	1962
Iglesia de Dios Pentecostal Trinitaria	1966
Iglesia de Cristo	1966
Iglesia de Dios (Cleveland)	1972
Neopentecostal1956	
Iglesia Cristiana Verbo	1982

Fuente: Oficina nacional de la Iglesia de Dios en el Ecuador

Autor: La autora

En la actualidad los conceptos de calidad, competitividad, procesos etc. son muy comunes en todo tipo de empresas u organizaciones. Todas las organizaciones para transformarse en competidoras de primer orden, deben familiarizarse con estos conceptos y optar por opciones innovadoras como es el mejoramiento de los procesos, tanto administrativos como operativos, utilizando la aplicación de Gestión por Procesos.

Es por esta razón que la Iglesia de Dios La Cruz del Valle se ha visto motivada en permitir esta investigación para aplicar lo sugerido y enfocarse a ser una de las iglesias más preponderantes en la calidad de sus servicios ofrecidos, tomando como proceso inicial la Celebración Dominical y luego plantearse esta solución para el resto de sus procesos.

Situación actual

A la fecha del desarrollo de este trabajo, la iglesia consta de 300 miembros activos inscritos, el manejo de la iglesia y de los servicios que ofrece, se encuentra dividido en diferentes grupos de trabajo que combinan habilidades, talentos y dones conocidos también como ministerios.

A pesar de que se encuentre estructuralmente organizados, cada uno de los ministerios del proceso en estudio “Celebración Dominical”, están enfocados a cumplir de forma individual sus respectivas funciones, sin establecer la interacción coordinada que estos ministerios deben tener en las diferentes actividades que deben realizar, ocasionando algunas veces retrasos e improvisaciones en las mismas y en quienes las deben ejecutar.

Actualmente, la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, cuenta con un manual de políticas y funciones, para cada uno de los ministerios, pero lamentablemente la información que se ha levantado en ese documento se encuentra inconclusa, no existen procesos claros, no existe un manual de procedimientos, no existe formas de verificar, controlar y medir el que se hayan cumplido las políticas y actividades que únicamente ahí se han descrito. Además, se enfatiza, que los integrantes de los ministerios desconocen el contenido y objetivo de cada uno de estos lineamientos que en poco se han podido especificar, no han sido capacitados sobre ellos, y tampoco se ha delegado el dar un seguimiento de su cumplimiento. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Para la iglesia, uno de los servicios más importantes y de mayor prioridad para establecer una mejora, dentro de todo el proceso operativo, es el servicio que se realiza en la Celebración Dominical, ya que es el proceso que más convocatoria de miembros tiene, la iglesia recibe cada domingo entre 290 y 350 asistentes, entre miembros y visitas.

Para el estudio realizado, la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, entrega la siguiente estructura organizacional:

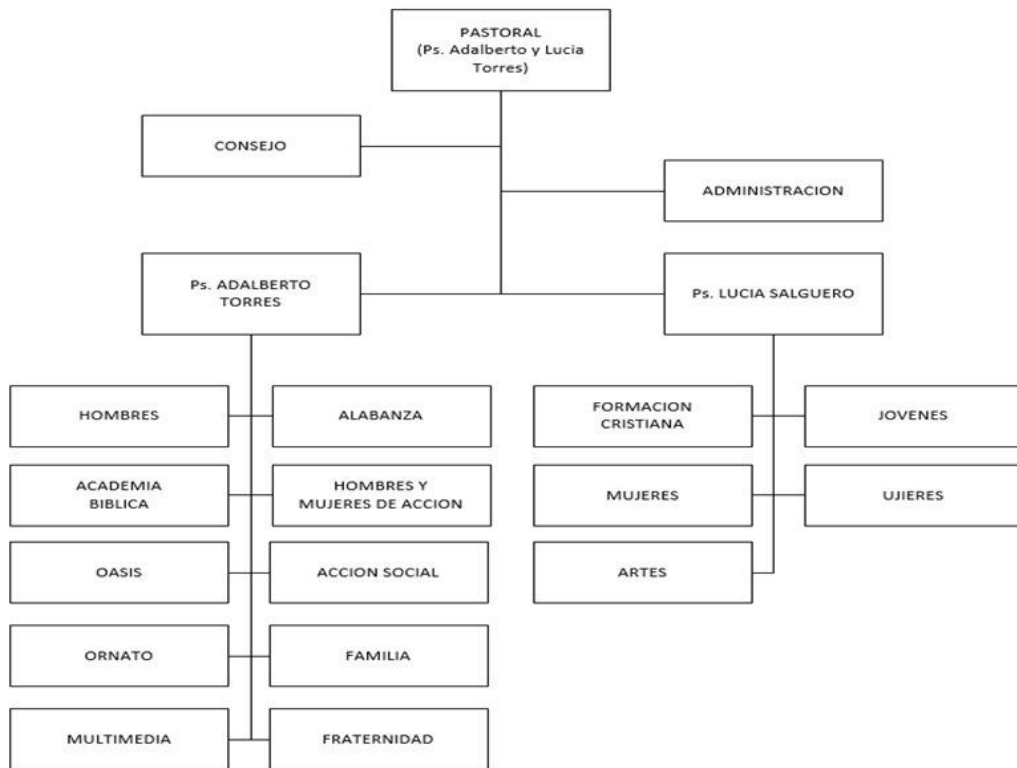


Gráfico No. 4: Organización estructural actual

Fuente: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Cabe mencionar que, por falta de liderazgo para el Ministerio de Ornato y el Ministerio de hombres y Mujeres de acción, estos 2 grupos de apoyo en la actualidad se encuentran cesantes, hasta que se logre reclutar nuevos líderes para que habilitación de estos ministerios.

A continuación, se realizará una breve descripción de cada uno de los que conforman la actual estructura organizacional de la iglesia.

Pastoral

Son los administradores principales de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, actualmente dirigidos por el Obispo Adalberto Torres Ordosgoista y su esposa, la Pastora Lucía Salguero. Son los encargados de tomar todas las decisiones internas de la iglesia, son los representantes legales ante otras iglesias. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Consejo

Son autoridades que colaboran con los pastores principales en la gestión interna de la iglesia, en la administración legal, social y financiera. Son un equipo seleccionado por los pastores principales, los cuales son presentados ante toda la congregación y por medio de votaciones son elegidos para ser apoyo de los pastores. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Para este equipo se tiene definidas las siguientes políticas (Ver Anexo No.1)

Administración

Se encarga del manejo de la agenda de los pastores, de toda la contabilidad interna de la iglesia, es un ente de apoyo para la pastoral, a nivel administrativa y de gestión. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerios de la iglesia

Son grupos que combinan habilidades, talentos y dones que enriquecerán el servicio de la iglesia a la comunidad. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Para el desarrollo de estos ministerios los líderes pastorales definieron las siguientes generalidades (Ver Anexo No.2).

Ministerio de Hombres

Levantar hombres temerosos de Dios, conscientes de su sacerdocio, liderazgo en el hogar y en la iglesia, ayudándolos a desarrollar una vida devocional de profunda relación con el Señor y de intenso servicio. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Alabanza

Guiar a la congregación en las alabanzas y adoración durante los servicios dominicales, de oración y programas especiales. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Academia Bíblica

Proporcionar herramientas teológicas básicas a los miembros de la iglesia para fortalecer su conocimiento y crecimiento cristiano. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Hombres y Mujeres en Acción

Atender a las necesidades de construcción en lugares de necesidad extrema de hermanos de la congregación y áreas de la ciudad o región. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Oasis

Ganar a personas en un ambiente fraterno y saludable a través de la enseñanza de la Palabra de Dios y que lleguen a convertirse en discípulos de Jesús. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Acción Social

Brindar ayuda, soporte social de necesidades básicas a los miembros de la iglesia y la comunidad del sector para contribuir en la mejora de su calidad de vida. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Ornato

Velar por el ordenamiento de la estética de la iglesia en eventos especiales de la congregación y el servicio semanal. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Familia

Cuidar el desarrollo espiritual de la familia a través de la enseñanza de la palabra de Dios a parejas, a matrimonios y al rol de padres. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Multimedia

Dirigir todos los aspectos del servicio en la iglesia desde el punto de vista técnico, de imagen y sonido, asegurándose de que las necesidades técnicas del pastor, predicadores invitados, músicos, vocalistas, y la congregación se cumplan. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Fraternidad

Incentivar y fomentar la amistad, el compañerismo, la camaradería mediante actividades unión y koinonía entre los miembros de la iglesia. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Escuela de Formación Cristiana

Formar discípulos de Cristo que confíen y tengan una relación personal con el Señor. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Jóvenes

Construir y fortalecer la identidad de los jóvenes cristianos fomentado la integración fraternal entre los miembros y un estudio programado de la palabra del Señor. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Ujieres

Servir con amor y alegría a la iglesia, basados en el modelo de vida de nuestro Señor Jesucristo, para transmitir a los miembros de la congregación y las visitas, calidez y amabilidad. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Mujeres

Alcanzar la estatura de la Mujer Virtuosa que nos presenta Proverbios 31:10-31, donde se exalta el honor, la dignidad, la fortaleza y la habilidad de la mujer cristiana e influenciar en el hogar y en su círculo social a través del conocimiento de la voluntad de Dios por medio del estudio sistemático de Su Palabra. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ministerio de Artes (Teatro – Danza)

Desarrollar los talentos artísticos dados por Dios como una expresión de adoración dentro de las liturgias y eventos especiales en la iglesia y fuera de ella. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Seguidamente, se describirá el servicio que se ha considerado para este trabajo:

Celebración Dominical

Es uno de los servicios más importantes que ofrece la iglesia, y esta celebración se la realiza todos los domingos en el horario de las 9:00 a.m. hasta las 11:30 a.m., horario que fue establecido por la pastoral y en acuerdo con el Consejo de la Iglesia. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Los componentes de este servicio lo han resumido en la siguiente tabla:

Tabla No. 2: Componentes de la celebración dominical

No	Descripción
1	Duración referencial 2 horas con 30 minutos
2	Canción acústica por el equipo de alabanza
3	Bienvenida (a cargo del ministerio encargado)
4	Presentación de alabanzas (ministerio de alabanza)
5	Llamado a la conversión
6	Prédica (trabajo simultáneo con el ministerio EFC)
7	Actividad Especial (en caso de existir)
8	Diezmos y Ofrendas
9	Anuncios
10	Oración Final

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, pág. 8

Autor: La autora

Para el desarrollo de este servicio la iglesia ha definido las siguientes políticas las mismas que se describen seguidamente.

Tabla No. 3: Políticas de la celebración dominical

No	Políticas
1	El ministerio de ujieres debe estar presente con el uniforme respectivo, 30 minutos antes y salir 15 minutos después de realizado el servicio para coordinar y ejecutar la logística del evento.
2	El servidor ujier que asiste a la Academia Bíblica y sirve al Señor debe llegar con 1 hora y 30 minutos de anticipación para organizar las funciones de su servicio y posterior a esto asistir a sus clases de formación cristiana.
3	El ministerio de multimedia debe asignar un máximo de dos servidores para el control master de las celebraciones. Coordinará con anticipación (2 días antes) con el ministerio que solicita la proyección, sonido e imágenes que se presentarán a los miembros de la iglesia. Sale de su responsabilidad la calidad de la proyección si el ministerio solicitante lo hace en último momento.
4	En caso de existir ministerios que realicen ventas al finalizar el servicio dominical, pueden ausentarse del templo un máximo de 3 personas el momento que se llevan a cabo la recolección de los diezmos y ofrendas, para coordinar la instalación de los artículos o alimentos.
5	Los niños/as, adolescentes, jóvenes o miembros de la iglesia no pueden estar por los pasillos o áreas externas del templo mientras se lleva a cabo la celebración dominical u otras. Este tiempo es de edificación y alimento de la palabra para todos.
6	Los niños/as y adolescentes deben estar al cuidado de los padres, durante el tiempo de alabanzas y, durante la prédica al cuidado de los siervos maestros de turno.
7	Los siervos del ministerio de ujieres tienen la autoridad para orientar por las instalaciones a los hermanos que asisten a las celebraciones y mantener el orden.


Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, pág. 9

Autor: La autora

Para el desarrollo de este servicio el equipo de siervos que siguen las instrucciones planteadas en el siguiente documento:

CELEBRACION DOMINICAL
" Inspirados para vencer gigantes "

SERIE



PROGRAMA
Alaben al SEÑOR, todos ustedes, siervos del SEÑOR, que sirven en la casa del SEÑOR. Levanten sus manos hacia el santuario, y alaben al SEÑOR. Que desde Sión los bendiga el SEÑOR, creador del cielo y de la tierra.
Salmo. 134:1-3

MUSICA DE FONDO (08: 50)
CONTEO REGRESIVO: Multimedia (09:00)

1. VIDEO INTRODUCCION: Multimedia
2. APERTURA: Hno. Victor Rodriguez
 - Saludos
 - Anécdota / Historia.
 - Oración
3. LECTURA DE ESCRITURA BIBLICA:
 - Salmos: 88: 1- 8
4. CANCIONES CONGREGACIONALES: Ministerio de Música.
 - Increíble
 - De gloria en gloria
 - Mi Dios
 - Venció
 - Creó en ti
5. LLAMADO A CONVERSION: Pr. Adalberto Torres
6. VIDEO: " Estoy Bien " (Multimedia)
7. SALUDO PASTORAL: Etra Lucía Salguero
 - Bienvenida a los nuevos asistentes
 - Entrada de Joe
 - Salida de la EFC
8. SERMON: Pr. Adalberto Torres
9. PRESENTACION DE NIÑOS. (Sofía Bernarda Vaca Benítez)
10. RECOLECCION DE DIEZMOS Y OFRENDAS: Miembro del consejo
11. ANUNCIOS: Multimedia: Voz: Hna. Alexandra Herrera
12. DESPEDIDA Y ORACION SACERDOTAL: Pastores

Noviembre 26 - 2017.

Gráfico No. 5: Formato de celebración dominical
Fuente: Archivo de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle
Autor: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Al desglosar el formato anterior, se presenta la siguiente tabla con un detalle sus responsables y el tiempo referencial que se ha determinado con el equipo de los que pertenecen a la pastoral y de los miembros del consejo.

Tabla No. 4: Formato de celebración dominical

#	Detalle	Responsables	Hora Inicial	Hora Final	Tiempo
1	MÚSICA DE FONDO	Ministerio de multimedia	08:50	09:00	00:10
2	VIDEO CONTEO REGRESIVO	Ministerio de multimedia	09:00	09:01	00:01
3	VIDEO INTRODUCCIÓN	Ministerio de multimedia	09:01	09:04	00:03
4	APERTURA Palabras de Bienvenida, Anécdota/Historia, Oración	Consejo Ministerio de multimedia	09:04	09:09	00:05
5	LECTURA DE LA ESCRITURA BÍBLICA Cita Bíblica	Consejo Ministerio de multimedia	09:09	09:10	00:01
6	CANCIONES CONGREGACIONALES Tema 1, Tema 2, Tema 3, Tema 4	Ministerio de alabanza Ministerio de multimedia	09:10	09:45	00:35
7	LLAMADO A LA CONVERSIÓN Reflexión, Llamado de conversión	Pastoral Ministerio de multimedia	09:45	09:48	00:03
8	VIDEO (Conversión)	Ministerio de multimedia	09:48	10:00	00:12
9	SALUDO PASTORAL Bienvenida a los nuevos asistentes, Canción (Somos de la Cruz), Entrada de Joe (Mascota EFC), Salida de EFC	Pastoral Escuela de Formación Cristiana (EFC) Ministerio de multimedia	10:00	10:05	00:05
10	SERMÓN	Pastoral Ministerio de multimedia Ministerio de alabanza	10:05	11:15	01:10
11	PROGRAMA ESPECIAL Ejemplo: "Presentación de niños"	Pastoral Consejo Ministerio de multimedia	11:05	11:15	00:10
12	RECOLECCIÓN DE DIEZMOS Y OFRENDAS - Reflexión para diezmar y ofrendar - Oración por las ofrendas - Recolección (Música de Fondo)	Consejo Ministerio de ujieres Ministerio de multimedia	11:15	11:20	00:05
13	ANUNCIOS	Ministerio de multimedia	11:20	11:25	00:05
14	DESPEDIDA Y ORACIÓN SACERDOTAL - Oración Comunitaria	Pastoral Ministerio de multimedia	11:25	11:30	00:05

Fuente: Pastoral y miembros del consejo de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Actualmente, para dar cumplimiento a la ejecución de este formato establecido para la Celebración Dominical, los ministerios que participan realizan sus funciones de manera individual, sin una metodología que permita realizar sus actividades de forma estructurada y coordinada entre ellos. Es importante mencionar que el ministerio de ujieres, no solamente participa en la recolección de diezmos y

ofrendas, este grupo de personas se encuentran continuamente asistiendo a la pastoral, a la congregación, a cada líder y siervo que se encuentra participando en la celebración presentada.

Finalizando con la presentación de la situación actual de la iglesia brevemente se describirá el resto de sus servicios.

Servicios de oración

Actualmente se realiza todos los días viernes en el horario de las 9:00 p.m. hasta las 20:00 p.m., horario que fue establecido por la pastoral y en acuerdo con el Consejo de la Iglesia.

Para el desarrollo de este servicio se tiene definidas las siguientes políticas (Ver Anexo No.4)

Consejería pastoral

Se realizan de acuerdo a citas previamente realizadas, entre el miembro interesado, el Pastor principal de la iglesia y se lo desenvuelve de acuerdo a las necesidades de la persona que lo requiere. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Cruzadas evangelísticas

Las cruzadas son actos de evangelización masiva, con el objetivo de alcanzar almas para Cristo y producir un impacto espiritual en la vida de las personas que no conocen verdaderamente de Dios. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Para el desarrollo de este servicio se tiene definidas las siguientes políticas. (Ver Anexo No.5)

Misiones

Se encarga de buscar lugares para realizar obras según la necesidad de la comunidad que se visita. También se realiza contribuciones para las construcciones de otras

iglesias o centros de reunión de enseñanza que necesite de mejoramientos físicos en sectores del país, para esto se realiza varios eventos de autogestión. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Vigilias

Las vigilias son momentos espirituales donde los miembros de la congregación y las visitas adoptan actitud de vigilancia en oración. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Renovación de votos

La renovación de votos será un tiempo de parejas casadas de la iglesia que desean renovar su pacto matrimonial. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Presentación de niños

Las presentaciones de niños se realizan cada dos meses. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Bautizos

Los bautizos se llevarán a cabo en los exteriores de la iglesia sector bautisterio. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Minga

La minga es la actividad que se lleva a cabo dos veces al año, en los meses de abril previo al aniversario de la iglesia y noviembre ante de las festividades de fin de año. Participarán activamente los siervos líderes, siervos back up, siervos, equipo pastoral, consejo de la iglesia, miembros de la congregación. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Ventas y ofrendas varias.

Son ingresos económicos varios generados por la venta de un producto o alimento por un valor monetario, los cuales se realizan en los exteriores de la iglesia. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Para este proceso se tiene definidas las siguientes políticas (Ver Anexo No. 8)

Una vez que se ha presentado el tipo de organización y los servicios que ofrece a la comunidad, en el capítulo de la propuesta se elaborará mediante herramientas administrativas sus pilares estratégicos, se identificará cuáles son los procesos gobernantes, los procesos centrales y procesos de apoyo, para finalmente con esta información estructurar un macroproceso de la organización.

Debido a que no todos los procesos están habilitados, se diseña un organigrama de la iglesia basado únicamente en los procesos activos. También de forma detallada se documenta cada una de las actividades que los entes participantes realizan, las mismas que fueron levantadas por medio de entrevistas que se realizó a cada uno de sus líderes, entregando un manual de procesos para la celebración dominical.

Filosofía de la organización

A lo largo de su existencia, la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, tiene definido como su razón de ser las siguientes filosofías:

Misión: Hacer discípulos de Jesucristo dispuestos a cumplir la gran comisión desde el Valle de los Chillos, por medio de la adoración, formación, misiones, servicio y comunión con el prójimo.

Visión: Ser una iglesia misionera, comprometida con las generaciones, que restaura vidas a través de la Palabra de Dios, bajo la unción del Espíritu Santo.

Valores: La iglesia y su congregación mantienen los siguientes valores.

- ✓ Un solo Dios; Padre, Hijo y Espíritu Santo.
- ✓ La Biblia como fundamento.
- ✓ La santidad e integridad como norma de vida.
- ✓ El amor y la unidad.
- ✓ El perdón de los pecados por medio de Cristo.
- ✓ La familia como fundamento de la sociedad.

Objetivos de la iglesia

- ✓ Estandarizar en la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, las políticas y procedimientos que regirán sobre el desarrollo de las funciones, actividades, en sus diferentes modalidades y mantener un adecuado control, tanto operativo como administrativo en la Iglesia.
- ✓ La Iglesia de Dios La Cruz del Valle cree y sostiene la Biblia completa, debidamente trazada. El nuevo testamento es su regla de gobierno y disciplina.
- ✓ Ser una Iglesia:
 - Integralmente BENDECIDA
 - Espiritualmente SALUDABLE
 - Numéricamente SIN LÍMITES
 - Estratégicamente IMPACTANTE
 - Testimonialmente SANTA
 - Apasionadamente EVANGELIZADORA
 - Abundantemente FRUCTÍFERA
 - Y evidentemente llena de la GLORIOSA PRESENCIA del Señor. (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

Finalmente es importante mencionar, que en esta localidad se encuentran establecidas las siguientes iglesias de índole cristianas.

Tabla No. 5: Iglesias cristianas en San Pedro de Taboada

Nombre
Iglesia Bautista de Capelo
Iglesia Jesucristo mi Única Esperanza
Célula de la Iglesia el Camino
Centro Cristiano Filadelfia
Iglesia Bautista de San Isidro
Iglesia Cristiana Haitiana
Iglesia Apostólica Betel
Iglesia de Dios Torre Fuerte

Fuente: Archivos la Iglesia de Dios Cruz en Ecuador

Autor: La autora

Políticas

De acuerdo a lo establecido por la pastoral y los miembros del consejo, en el mismo año 2017, se definió como únicas políticas, lo siguiente:

Es obligación del personal que sirve en la iglesia conocer todas las políticas de los procesos establecidos en el manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle.

La denominación ha resumido sus creencias más importantes en los siguientes compromisos doctrinales, tal y como han sido expuestos en la Escritura, son los ejes principales de conversión que tienen las personas que se congregan, los cuales han sido presentados desde el nacimiento de la iglesia a la congregación.

Compromisos doctrinales (Iglesia de Dios Cruz del Valle, 2016)

- ✓ Arrepentimiento: Marcos 1:15; Lucas 13:3; Hechos 3:19.
- ✓ Justificación: Romanos 5:1; Tito 3:7.
- ✓ Regeneración: Tito 3:5.
- ✓ Nuevo nacimiento: Juan 3:3; I Pedro 1:23; I Juan 3:9.
- ✓ Santificación, subsecuente a la justificación: Romanos 5:2; I Corintios 1:30; I Tesalonicenses 4:3; Hebreos 13:12.
- ✓ Santidad: Lucas 1:75; I Tesalonicenses 4:7; Hebreos 12:14.
- ✓ Bautismo en agua: Mateo 28:19; Marcos 1:9-10; Juan 3:22-23; Hechos 8:36-38.

- ✓ Bautismo con el Espíritu Santo subsecuente a la limpieza; la impartición de poder para el servicio: Mateo 3:11; Lucas 24:49, 53; Hechos 1:4-8.
- ✓ Hablar en lenguas bajo la inspiración del Espíritu como evidencia inicial del bautismo con el Espíritu Santo: Juan 15:26; Hechos 2:4; 10:44-46; 19:1-7.
- ✓ La Iglesia: Éxodo 19:5-6; Salmos 22:22; Mateo 16:13-19; 28:19-20; Hechos 1:8; 2:42-47; 7:38; 20:28; Romanos 8:14-17; I Corintios 3:16, 17; 12:12-31; II Corintios 6:16-18; Efesios 2:19-22; 3:9, 21; Filipenses 3:10; Hebreos 2:12; I Pedro 2:9; I Juan 1:6-7; Apocalipsis 21:2, 9; 22:17.
- ✓ Dones espirituales: I Corintios 12:1, 7, 10, 28, 31; 14:1.
- ✓ Las señales seguirán a los creyentes: Marcos 16:17-20; Romanos 15:18,19; Hebreos 2:4.
- ✓ El fruto del Espíritu Santo: Romanos 6:22; Gálatas 5:22, 23; Efesios 5:9; Filipenses 1:11.
- ✓ Sanidad divina provista para todos en la expiación: Salmos 103:3; Isaías 53:4-5; Mateo 8:17; Santiago 5:14-16; I Pedro 2:24.
- ✓ La Santa Cena: Lucas 22:17-20; I Corintios 11:23-26.
- ✓ El Lavatorio de los Pies de los santos: Juan 13:4-17; I Timoteo 5:9-10.
- ✓ Diezmos y ofrendas: Génesis 14:18-20; 28:20-22; Malaquías 3:10; Lucas 11:42; I Corintios 9:6-9; 16:2; Hebreos 7:1-21.
- ✓ Restitución donde sea posible: Mateo 3:8; Lucas 19:8-9.
- ✓ La segunda venida de Jesús antes del milenio. Primero, para resucitar a los santos que han muerto y arrebatarse a los creyentes vivos en el aire: I Corintios 15:52; I Tesalonicenses 4: 15-17; II Tesalonicenses 2:1. Segundo, para reinar sobre la tierra por mil años: Zacarías 14:4; I Tesalonicenses 4:14; II Tesalonicenses 1:7-10; Judas versículos 14-15; Apocalipsis 5:10; 19:11-21; 20:4-6.
- ✓ Resurrección: Juan 5:28-29; Hechos 24:15; Apocalipsis 20:5-6.
- ✓ Vida eterna para los justos: Mateo 25:46; Lucas 18:30; Juan 10:28; Romanos 6:22; I Juan 5:11-13.
- ✓ Castigo eterno para los inicuos, sin liberación ni aniquilación: Mateo 25:41-46; Marcos 3:29; II Tesalonicenses 1:8,-9; Apocalipsis 20:10-15; 21:8.

CAPÍTULO II

El problema

La Iglesia de Dios La Cruz del Valle, inicia sus servicios el 28 de abril de 1995, hasta el año 2011 según la historia se puede apreciar como la Iglesia fue creciendo en membresía y también como sus objetivos de ser una iglesia misionera, social, familiar fueron haciéndose realidad de una manera inesperada, cabe resaltar que todo este período fue administrado por un mismo grupo de líderes, que tenían bien claro cuál era el propósito en común, que se debía perseguir y ejecutar para llegar a impactar en la comunidad de ese sector.

Lamentablemente el cambio del liderazgo y la falta de documentación de todos sus objetivos, procesos, funciones, políticas y planes se quedaron en desconocimiento de los nuevos líderes que tomaban el control administrativo de la Iglesia, ocasionando desinformación, siendo evidente para la congregación, que estaba acostumbrada al ritmo en el que crecía la iglesia, ocasionando lamentablemente que muchos de los miembros de ese período se retiren de la organización religiosa.

Así mismo ocurría con los servicios que los ministerios ofrecían a la iglesia, ya que, al tener un nuevo liderazgo, estos servicios se quedaban detenidos hasta que los líderes, ponga en conocimiento del nuevo Pastor, todos los objetivos y detalles de su trabajo, con el fin de continuar con la gestión, lamentablemente el tiempo que transcurría también era evidente para la congregación, causando desánimo y falta de compromiso para participar.

Estos tiempos de espera, ocasionaron que el ritmo de las actividades misioneras disminuya en su frecuencia, lo cual también desmotivó a la congregación. Con el nuevo liderazgo, del año 2013, pudieron identificar que la raíz de este problema en donde la congregación expresaba abandono, se daba por la falta de documentación de sus procesos, ya que al no recibir formalmente el trabajo que se debía continuar

o mejorar, ponía en evidencia ante la congregación que los nuevos líderes no conocían la iglesia que iban a liderar.

Actualmente cuentan con una documentación, que indica únicamente los objetivos como iglesia, su misión, visión, que servicios ofrecen, que ministerios de apoyo posee la iglesia, cuáles son los objetivos principales, específicos, políticas y funciones de cada uno de ellos, pero lamentablemente solo está descrita de manera general, y no especifican claramente el flujo de actividades que deben realizarse para el cumplimiento de ellos, quedándose nuevamente en la memoria únicamente de quienes participan.

Dentro de todos los servicios que actualmente lleva a cabo la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, se toma como prioridad a la celebración dominical, ya que es en ese tiempo donde se logra concentrar la mayor cantidad de personas y en donde se vuelve visible la calidad de servicio que la iglesia ofrece.

A pesar de que el actual liderazgo entiende la importancia del desarrollo exitoso de este servicio, la falta de decisión y oportunidad para documentarlos, provoca que cada uno de los ministerios involucrados, mantenga la realización de sus funciones de forma memorista.

Lamentablemente el problema se vuelve evidente cuando por algún motivo, no se cuenta con las personas que conocen del desarrollo de los procesos en lo que estén involucrados, ocasionando que se improvisen actividades, las cuales ocasionan retrasos, malestares entre los siervos y volviéndose algunas veces visible para los miembros que asisten a la iglesia. Los procesos dependen demasiado de las personas, y cuando las personas abandonan los liderazgos o servicios, se han visto forzados en dejar en espera dichos servicios, hasta formar un nuevo líder o equipo para continuar con sus actividades.

Gestionar una organización por procesos, no solamente representa el cumplimiento de todas sus actividades, si no también se vincula con la mejora en todos sus servicios, la conjugación de todos estos elementos conlleva el éxito de la organización, ya que incrementa la expectativa positiva de todo lo que la organización ofrezca o pueda ofrecer. Por lo que la iglesia ha visto como una oportunidad, el desarrollo de este trabajo, para proseguir con esa gran meta que es la documentación del proceso Celebración Dominical y seguidamente de forma particular la documentación del resto de sus procesos.

Análisis de causalidad del problema:

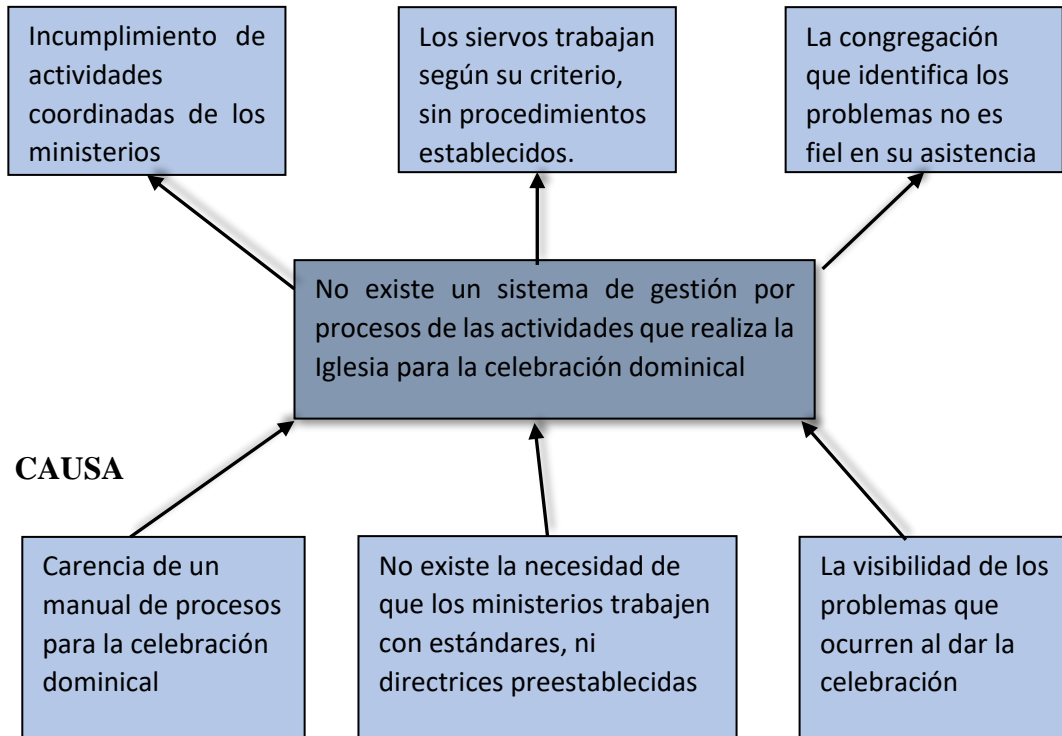
Para el presente trabajo se va utilizar la herramienta denominada “árbol de problemas” para identificar las causas y sus respectivos efectos.

Árbol de problemas:

El árbol de problemas es una herramienta útil y valiosa para identificar el o los problemas que deben ser resueltos. El mismo que de una manera gráfica, expresa las causas, efectos y las condiciones negativas que son percibidas por las personas involucradas en relación con los problemas. (Chevalier, Jacques M., s.f.)

Para iniciar, se ordena los principales problemas del caso que se está analizando, con el propósito de facilitar la identificación de los problemas sobre el que se enfocarán los objetivos de la presente investigación. Una vez clarificados brindará una mejor visión de diseño, para efectuar un monitoreo de éstos “supuestos” dentro de la ejecución. Una vez concluida, facilitará la tarea de identificar si los problemas fueron resueltos.

EFECTO



CAUSA

Gráfico No. 6: Árbol de problemas

Fuente: La Autora

Autor: La Autora

Análisis de causas:

Mediante la herramienta “Árbol de Problemas” se puede identificar las causas que originan, consecuentemente un efecto que pone en riesgo el cumplimiento de las actividades de la iglesia con calidad.

Carencia de un manual de procesos para la celebración dominical de la organización religiosa. La falta de conocimiento formal de los líderes de cada servicio, de cuál es la forma correcta de ejecución de sus actividades a cumplirse, ocasionan que se incumplan tareas, o se improvise el servicio.

No existe la necesidad de que los ministerios trabajen con estándares, ni directrices preestablecidas. Debido a que no se posee la documentación precisa y necesaria para verificar que ministerios deben interactuar entre sí, cuáles son sus actividades a seguir y el de no depender únicamente de las personas que conocen el proceso.

La visibilidad de los problemas que ocurren al dar la celebración. La falta de documentación del proceso de la celebración dominical, ocasiona que no se pueda asegurar el correcto flujo de cada una de las actividades a seguir, volviéndose perceptibles para la congregación que está pendiente de todos los detalles, desmotivándoles en su asistencia.

Análisis de efectos:

Incumplimiento de actividades coordinadas de los ministerios. En ocasiones esto se vuelve visible para las personas que asisten a los servicios planificados, causando desinterés por asistir al servicio dominical.

Los siervos trabajan según su criterio, sin procedimientos establecidos, muchas veces se convoca a siervos para que improvisen las funciones que deben cumplir dentro de las actividades de los ministerios.

La congregación que identifica los problemas, no es fiel en su asistencia, independientemente de los problemas que causan este desinterés por asistir, ocasiona también indiferencia para participar de los otros servicios que la iglesia ofrece.

Formular el problema:

¿Cómo se pueden estructurar las actividades de la celebración dominical, mediante directrices de gestión por procesos para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, al año 2018?

CAPITULO III

Propuesta

Diseñar un manual de sistema de gestión por procesos para la celebración dominical para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle.

Datos informativos de la empresa

Título: Manual de sistema de gestión por procesos para la celebración dominical.

Institución ejecutora: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Beneficiarios: Iglesia de Dios La Cruz del Valle, congregación, líderes y siervos de los ministerios que interactúan en el servicio dominical.

Ubicación: en la Urbanización Las Orquídeas de Capelo, calle Los Cedros # 41 y Josefina Barba – Valle de los Chillos. Parroquia San Pedro de Taboada, cantón Rumiñahui, Provincia de Pichincha

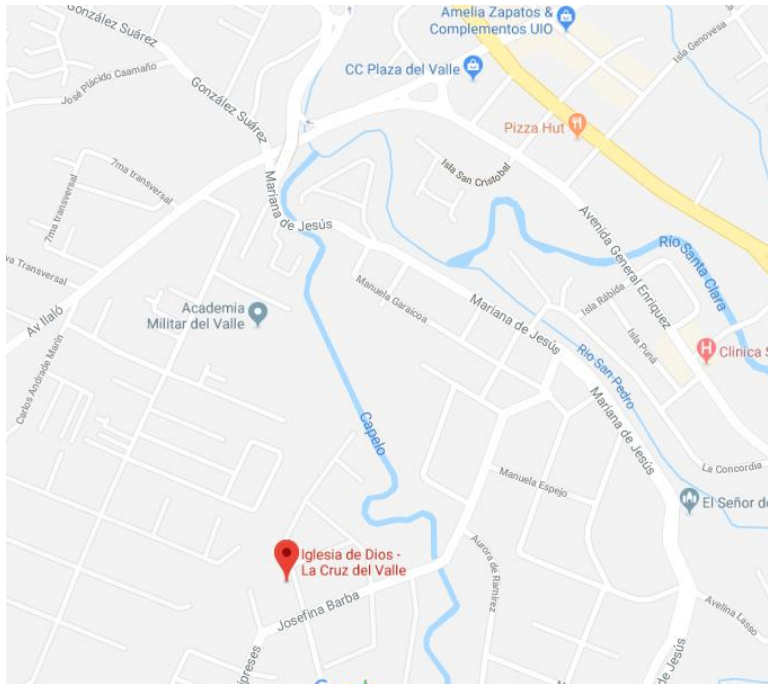


Gráfico No. 7: Ubicación Iglesia de Dios La Cruz del Valle en el 2018

Fuente: Datos de mapas de Google Maps, 2018

Autor: La autora

Objetivos

Objetivo general

- ✓ Sistematizar las actividades de la celebración dominical, mediante directrices de gestión por procesos para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, por medio del diseño de un manual de procedimientos.

Objetivos específicos

- ✓ Diagnosticar los pilares estratégicos de la organización religiosa: misión, visión, factores críticos de éxito.
- ✓ Definir el organigrama de la iglesia basado en los procesos actuales de la organización.
- ✓ Determinar el mapa de procesos de la organización
- ✓ Diseñar un manual de procedimientos para la celebración dominical en base a un sistema de gestión por procesos que permita la interacción y ejecución de las actividades que coordina la iglesia a fin de incrementar la fidelidad de la congregación.

Justificación de la propuesta

La implementación de esta propuesta contribuirá para que la organización pueda alcanzar su objetivo principal, que es primeramente el tener documentado todos sus procesos que por prioridad se ejecutan en la celebración dominical, lo cual permitirá que la organización sea más competitiva dentro del sector de Capelo.

Adicionalmente los líderes principales de la iglesia, podrán tener una visión más clara de la dirección hacia dónde quieren llevar a la organización religiosa, podrán definir fácilmente responsabilidades de liderazgo y de ejecución y con los indicadores de gestión podrán revisar el desempeño del sistema, se podrá ejecutar acciones que puedan prevenir y mitigar cualquier tipo de actividad que no se encuentre dentro de los parámetros normales de gestión y operación de la iglesia en este servicio.

Como resultado final, la iglesia conseguirá una metodología documentada, apropiada a todas las actividades que se ejecutan para la celebración dominical, y finalmente se conseguirá la satisfacción de la congregación, de sus líderes y siervos que trabajan por amor a Dios y sin ningún tipo de lucro para la organización.

Estrategia de la propuesta de solución

Esta propuesta se desarrolló en cuatro etapas, la primera etapa fue que, en base al Diagnóstico, nos permitió revisar la misión, visión, los factores críticos de éxito, su estructura organizacional, en la segunda etapa nos permitió identificar los macroprocesos, procesos, subprocesos, clientes y servicios, en la tercera etapa nos llevó a validar el mapa de proceso, diagrama de procesos, ficha de procesos, diseño del manual de procedimientos para este servicio, luego la cuarta etapa finalizará como recomendación con la implementación, seguimiento y medición de procesos de las distintas actividades indispensables para lograr la implementación del sistema de gestión por procesos para la celebración dominical.

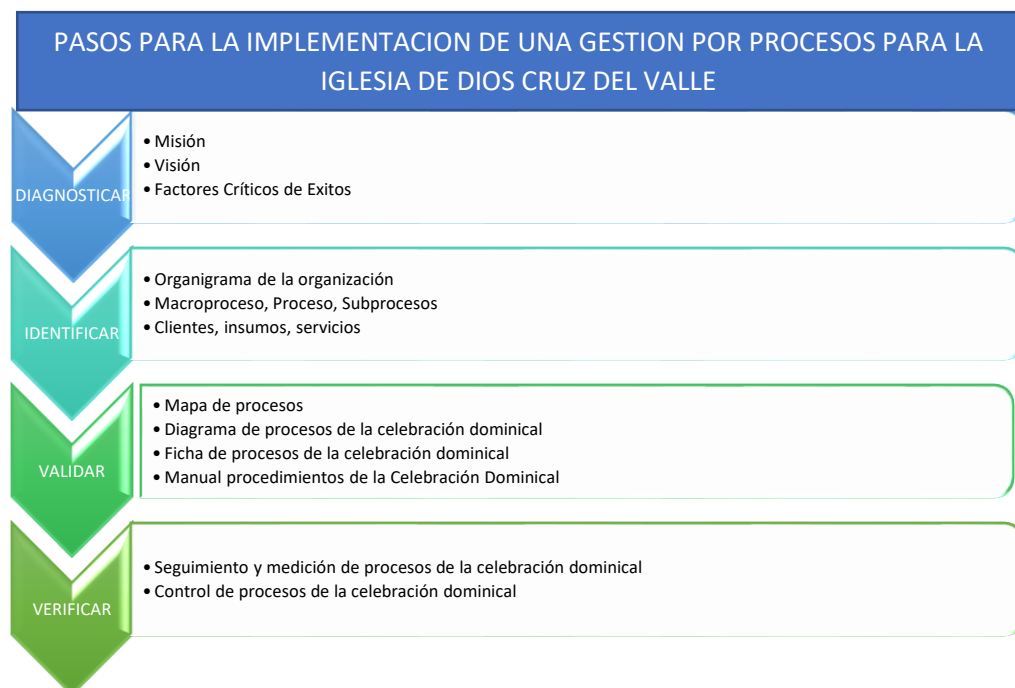


Gráfico No. 8: Pasos para la implementación de gestión por procesos
Fuente: Guía práctica gestión por procesos, USAID, CEAMSO, pág.9
Autor: La autora

Metodología

Esta propuesta usará la metodología de Gestión por Procesos, enfocando el desarrollo de la celebración dominical que actualmente tiene una definición de forma vertical, para conseguir un desenvolvimiento por procesos, involucrando todas las funciones que sean necesarias para el cumplimiento y el logro de que este servicio satisfaga las expectativas de toda la congregación.

Fundamentación científico – técnica

Gestión por procesos

La gestión por procesos se puede definir como la manera de administrar, gestionar una organización de todo tipo, centrándose primeramente en los procesos, en el cual este proceso está identificado como la secuencia de actividades interrelacionadas que toman las entradas y las transforman en salidas como resultado esperado del proceso que satisfaga las necesidades de los clientes.

En la actualidad, las empresas u organizaciones ya sean pequeñas o grandes, están persiguiendo un cambio de mentalidad y sobre todo de actitud, orientándose en fortalecer el trabajo en equipo. Los directivos se encuentran liderando este tipo de reto, con el objetivo de conseguir mejores resultados a corto plazo, a todo esto, se lo conoce como gestión por procesos.

Enfoque basado en procesos

La Norma Internacional ISO 9001:2008, nos dice que mejora la eficiencia y eficacia de un sistema de gestión de la calidad, con el fin de aumentar la satisfacción del cliente mediante el fiel cumplimiento de sus requisitos. (9001, Norma ISO, 2015)

Una de las ventajas, es el control continuo que se debe tener sobre todos los vínculos existentes entre los procesos individuales del sistema, así como sobre su combinación e interacción.

Esta norma enfatiza la importancia de:

- Entendimiento y cumplimiento de los requisitos
- Necesidad de considerar procesos que aporten valor
- Obtención de resultados sobre su desempeño y eficacia del proceso
- Mejora continua de los procesos en base a mediciones objetivas

La norma ISO tiene diseñado un modelo de sistema de gestión con metodología PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) en donde:

Planificar. – Crear procesos y objetivos indispensables para conseguir los resultados de acuerdo a todos los requisitos del cliente y a las políticas de la organización.

Hacer. – Implementar cada uno de los procesos que se diseñan.

Verificar. - Realizar seguimientos y mediciones de los procesos, con respecto a las políticas planteadas, objetivos y requisitos para el servicio.

Actuar. - Ejecutar acciones para mejorar el desempeño de todos los procesos de una manera continua.

Mejora continua

Actualmente todo buen líder busca enfocarse en un horizonte competitivo más amplio buscando día a día la excelencia, impulsándoles a la innovación, para encontrar como satisfacer las necesidades y expectativas de una persona que busca sus productos o servicios.

La mejora continua incentiva a que todos los involucrados, participen de una manera comprometida y fiel en la cadena operativa de la organización, siendo responsables de la implementación y ejecución de la mejora continua, convirtiéndose en una fuerza que impulse a sus organizaciones para lograr sus metas y objetivos.

El mejoramiento continuo se lo ha definido de varias maneras, “*Mejorar un proceso significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Aquí podemos ver la importancia de un adecuado manejo gerencial en los procesos que*

contribuyan a fortalecer a la organización e identificar sus debilidades para mejorar”. (Harrington, H. James., 1993)

Una de las principales herramientas para el mejoramiento continuo, es el conocido Ciclo de Deming PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) que se lo utiliza también en el modelo de gestión basado en procesos por la norma ISO.

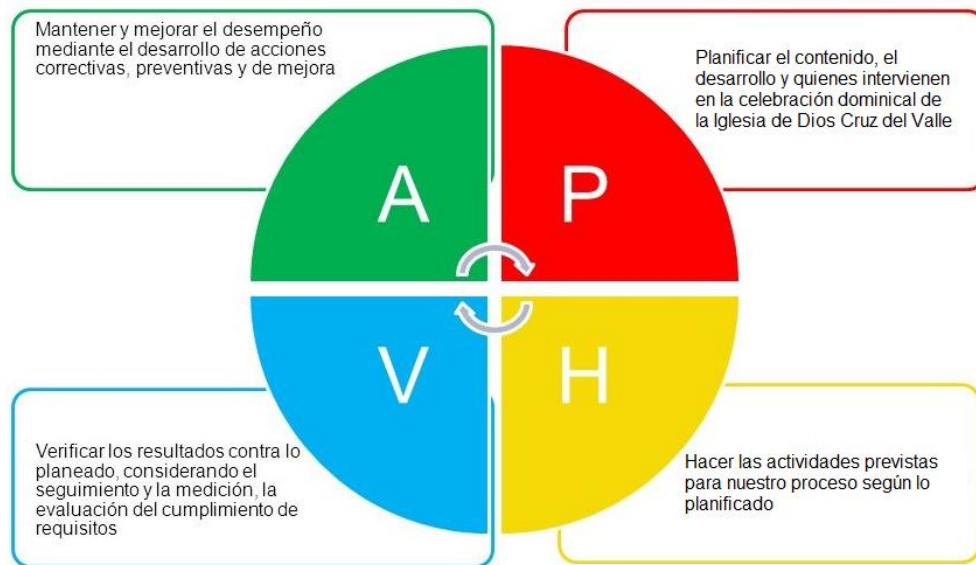


Gráfico No. 9: Ciclo PHVA enfocado al proceso celebración dominical

Fuente: Norma ISO 9001:2008. Organización Internacional de Normalización

Autor: La autora

Macroproceso

Es el propósito o función de una organización, que va de la mano con la actividad principal de la misma. También se lo considera como un conjunto de procesos, en el cual su salida principal es el resultado que busca la organización.

Proceso

Es una actividad o conjunto de actividades, que utilizan recursos, que se gestionan con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados se puede considerar como un proceso. (ICONTEC, 2008)

De acuerdo con la Norma ISO 9000 un proceso es “conjunto de actividades mutuamente relacionadas, que interactúan entre sí, las cuales transforman los elementos de entrada en elementos de salida o resultados”.

En una organización se pueden identificar tres tipos de procesos:

- **Procesos Gobernantes:** Relacionan a la organización con su entorno, atraviesan transversalmente a toda la organización, contiene las actividades de la alta dirección y planificación que son las que permiten alcanzar su misión y visión.
- **Procesos Productivos, Misionales u Operativos, Agregadores de Valor:** Generan valor para los clientes, muestran un impacto directo sobre sus niveles de atención. Poseen las actividades primordiales de una organización, son su razón de ser.
- **Procesos de Soporte o Apoyo:** Entregan recursos y prestan sus diferentes servicios, para el cumplimiento de todas las actividades de los procesos establecidos en los diferentes niveles de la organización.

Caracterización de procesos

Documento o Ficha Técnica en la que se describen las características generales del proceso, este documento tiene siempre un responsable de control y ejecución de las mismas. (González, Diego, 2012)

Subproceso

“Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman múltiples insumos para el logro de determinados resultados, empleando recursos humanos y/o físicos complementarios o comunes entre sí. Los subprocesos constituyen el tercer nivel de agrupamiento de las acciones que cumple la Entidad, se desarrollan siguiendo el ciclo Planear - Hacer - Verificar y Actuar y le permiten al personal identificar que es necesario realizar para obtener los resultados que se entregan a determinado grupo de usuarios y beneficiarios, sean internos o externos a la Entidad”. (S.R.C.D.G.A., 2010)

Actividad

“Conjunto de tareas o pasos interrelacionadas que conforman un procedimiento y que garantizan la obtención de un resultado particular. Las actividades constituyen el cuarto nivel de agrupamiento de las acciones que cumple la Entidad y le permiten identificar al personal cómo lograr, obtener, hacer o construir los resultados que se suministran a través de subprocesos y procesos a un determinado grupo de usuarios y beneficiarios” (S.R.C.D.G.A., 2010)

Procedimiento

“Documento que contiene una sucesión o secuencia de tareas vinculadas cronológicamente y que presentan la manera de realizar una determinada actividad”. (S.R.C.D.G.A., 2010)

Tarea

“Conjunto de operaciones simples interrelacionadas para lograr una actividad. Las tareas constituyen la mínima unidad de división del trabajo, así como el quinto y último nivel de agrupamiento de las acciones que cumple la Entidad. Le permiten identificar al personal el detalle con el cual deben hacer o realizar cada actividad”. (S.R.C.D.G.A., 2010)

Cadena de valor

Es una herramienta empresarial básica que sirve para analizar las fuentes de ventaja competitiva, es un medio sistemático que permite examinar todas las actividades que se realizan y sus interacciones. Permite dividir la organización en sus actividades estratégicamente relevantes a fin de entender su comportamiento, sus fuentes actuales y potenciales de diferenciación. (Porter, Michael, 1989)

Todas las organizaciones poseen un escenario donde se centralizan sus actividades que se interrelacionan para producir un bien y/o servicio, esta cadena de actividades se representa mediante la cadena de valor, de esta manera, se muestra la trayectoria estratégica de la organización en donde se identifica sus fuentes competitivas.

“La cadena de valor es esencialmente una forma de análisis de la actividad organizacional mediante la cual descomponemos una organización en sus partes constitutivas, buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor. Esa ventaja competitiva se logra cuando la organización desarrolla e integra las actividades de su cadena de valor de forma menos costosa y mejor diferenciada que sus rivales. Por consiguiente, la cadena de valor de una empresa está conformada por todas sus actividades generadoras de valor agregado y por los márgenes que éstas aportan”. (Porter, Michael, 1987)

Según Porter a la cadena puede estar constituida por tres partes:

- **Actividades Primarias:** Son las actividades utilizadas para el desarrollo y producción de un producto o servicio, su logística, la comercialización y todos los servicios de postventa, dependiendo de qué tipo de naturaleza tiene la empresa u organización.
- **Actividades de Apoyo:** Son actividades de apoyo para las primarias, por ejemplo, las de administración del recurso humano, relaciones públicas, compras de bienes y servicios, administración contable, soporte tecnológico.
- **Margen:** Es la diferencia existente entre el valor total y los costos totales realizados por la organización para ejecutar todas las actividades generadoras de valor.



Gráfico No. 10: Cadena de valor de la Iglesia Cruz del Valle
Fuente: Cadena de valor de Michael Porter. Ventaja competitiva
Autor: La autora

Entradas

Son todos los recursos proporcionados para favorecer el desarrollo de las operaciones o tareas de un proceso. Son los insumos, éstas pueden ser iniciales es decir se agregan al inicio del proceso o son intermedias, cuando se van agregando durante el desarrollo del proceso.

Salidas

Son los productos o servicios que se obtienen de un proceso. Estas pueden transformarse en entradas para un siguiente proceso, las salidas también pueden ser intermedias o finales, son intermedias cuando el producto o servicio se utilizan para el desarrollo de un producto o servicio final.

Controles

Son instrucciones, criterios e instrumentos que ayudan a: identificar posibles irregularidades, miden el desempeño de un proceso en los puntos más críticos. Al controlar las irregularidades, aportan al correcto desarrollo del proceso.

Indicadores

Son elementos que brindan información sobre cómo está funcionando una actividad. Dentro del control de gestión, el indicador es un elemento indispensable para la medición.

Diagnóstico de los pilares estratégicos

Diagnóstico de la misión

La misión de una organización se refiere a la razón de ser de la misma, para realizar el diagnóstico de la misión se utilizó la herramienta Lluvia de Ideas (Brainstorming) socializando con los involucrados en la actividad de la organización y su compromiso primeramente con Dios y finalmente con las personas.

Tabla No. 6: Diagnóstico de la misión de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Preguntas	Lluvia De Ideas	1ra.Asociación	2da.Asociación
1. ¿En qué negocio estamos?	Organización religiosa Salvar almas para Cristo Restaurar vidas a través de la palabra de Dios	Servicios Religiosos	Servicio Confiabilidad
2. ¿Qué actividades realizamos?	Predicar el evangelio Hacer discípulos de Jesucristo Permanecer en oración Realizar misiones Celebrar la fe Ayudar socialmente Ayudar a núcleos familiares Instruir en la palabra de Dios Adorar a Dios Cubrir en oración a la congregación	Compartir Paz, Salvación Seguimiento y cobertura pastoral, formar discípulos de cristo	Formación cristiana
3. ¿Qué es lo mejor que hacemos?	Conmover los corazones Comunión con el prójimo Servir al prójimo con amor Alabar a Dios Padre, Dios Hijo y Dios Espíritu Santo Orar	Participar en la gran comisión de Dios Anunciar su evangelio, servir al prójimo	Servidores de Dios Discípulos de Jesús
4. ¿Qué es lo que más nos gusta hacer?	Ser puntuales y honestos Anunciar el evangelio Celebrar con alegría y sencillez Adoración a Dios Formación en base a la Biblia	Ser adoradores de Dios y de su palabra, ser misioneros de él, formación cristiana	Responsabilidad Respeto Excelencia

Fuente: Herramienta lluvia de ideas adaptado para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

La Misión de la Iglesia Cruz del Valle es:

Formar discípulos de Jesucristo dispuestos a cumplir la gran comisión desde el Valle de los Chillos, por medio de la adoración, formación, misiones, servicio y comunión con el prójimo

Diagnóstico de la visión

La visión en una organización es una visualización en el futuro, sobre lo que una organización busca y también responde a todas las aspiraciones que la organización tiene en todos sus aspectos. Para diagnosticar la visión de la Iglesia de Dios la Cruz del Valle se utilizó la herramienta analítica FODA que permite trabajar con la información que se tiene de la organización, con la que se pudo examinar sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

El análisis FODA que se realizó a la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, presenta dos partes: una parte interna y otra externa.

- La parte interna contiene las fortalezas y debilidades de la organización, todos los aspectos que si se tiene algún grado de control.
- La parte externa contiene las oportunidades y las amenazas que debe desafiar la organización, se incentiva para aprovechar las oportunidades y para reducir las amenazas, sobre las que se tiene poco control directo.

Tabla No. 7: Determinación de estrategias análisis fortalezas

<p>MEDIOS INTERNOS</p> <p>MEDIOS EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p>
	<p>F1. Desarrollo del sermón con eficiencia y calidad F2. Miembros de la congregación con diversas experiencias en varios campus F3. Instalaciones amplias y confortables F4. Grupo de alabanza con excelente presencia y voz, y grupo de artes donde se presenta danza y teatro muy profesional F5. Planificación de actividades activas para compartir entre la congregación F6. Escuela de Formación Cristiana como referente para otras iglesias F7. Diversidad de ministerios que apoyan a la congregación en sus diferentes etapas de vida F8. Nuevo crecimiento de la congregación de la iglesia F9. Ubicación geográfica en sector estratégico para este tipo de servicio, con terreno propio</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>ESTRATEGIAS F - O</p>
<p>O1. Ventajas competitivas en servicios varios que ofrece la iglesia, otras no lo tienen O2. Sembrar más iglesias en otros sectores de la ciudad O3. La Cruz del Valle está reconocida como la 2da Iglesia de Dios más grande, y con más membresía del Ecuador O4. Incremento de migrantes colombianos, venezolanos, haitianos, así como el crecimiento de la comunidad en el sector O5. Servicios personalizados y diversificación de servicios, oasis de oración en casas familiares, se invita a nuevas personas O6. El incremento de divorcios, promover el servicio de Matrimonios para toda la vida, Padres para toda la vida, Prematrimonial</p>	<p>F1-O1. Se puede grabar los sermones y crear un canal de youtube, para compartirlo por redes sociales. F2-O2. Formar líderes para colaborar en las nuevas iglesias. F3-O3. Incentivar a la congregación a que traigan invitados. F4-O4. Hacer presentaciones musicales de adoración y alabanza. F5-O5. Promocionar todas las actividades de los servicios ofrecidos ir la iglesia de una manera más impactante. F6-O3. Presentarse como un buen referente para apoyar a otras iglesias F7-O5. Marketing estratégico para promocionar los servicios de la iglesia F8-O4. Salidas evangelísticas F9-O6. Promocionar en el sector los cursos prematrimoniales, matrimonios y padres para el servicio de la comunidad.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>ESTRATEGIAS F - A</p>
<p>A1. Se encuentra en zona de riesgo del lahar del Cotopaxi A2. El cambio pastoral de la iglesia, por parte de los supervisores de la Iglesia de Dios en Ecuador A3. Dificultad de pagar deudas adquiridas por administraciones pasadas con el municipio, IESS A4. Problemas con la vecindad, por no disponer de un parqueadero amplio y se estacionan en la calle</p>	<p>F1-A2. Enseñara a la congregación a no depender de las personas sino de Dios. F7-A3. Proponer que los ministerios realicen ventas o actividades para que puedan apoyar en el pago de las obligaciones de la iglesia cuando fuera necesario. F9-A4. Adquirir o alquilar un terreno en la vecindad para destinarlo como parqueadero. F9-A1. Realizar charlas de prevención con los miembros en caso de una erupción</p>

Fuente: Herramienta de análisis FODA adaptado a la Iglesia Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No. 8: Determinación de estrategias análisis debilidades

MEDIOS INTERNOS	DEBILIDADES
	<p>D1. Control de calidad del servicio</p> <p>D2. Escasos siervos calificados que participan en los ministerios</p> <p>D3. Personas que conocen el proceso se vuelven indispensables</p> <p>D4. Dificultad para realizar el cumplimiento de las políticas de la iglesia y de los ministerios</p> <p>D5. No se capacita a los siervos que apoyan en los ministerios</p> <p>D6. No se realiza el seguimiento de las funciones de los siervos</p> <p>D7. Costos adicionales, deudas y personal de apoyo escaso</p> <p>D8. Congregación desmotivada para participar en todos los servicios</p> <p>D9. El marketing realizado no impacta, ni motiva a la congregación para participar</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS D - O
<p>O1. Ventajas competitivas en servicios varios que ofrece la iglesia, otras no lo tienen</p> <p>O2. Sembrar más iglesias en otros sectores de la ciudad</p> <p>O3. La Cruz del Valle está reconocida como la 2da Iglesia de Dios más grande, y con más membresía del Ecuador</p> <p>O4. Incremento de migrantes colombianos, venezolanos, haitianos, así como el crecimiento de la comunidad en el sector</p> <p>O5. Servicios personalizados y diversificación de servicios, oasis de oración en casas familiares, se invita a nuevas personas</p> <p>O6. El incremento de divorcios, promover el servicio de Matrimonios para toda la vida, Padres para toda la vida, Prematrimonial</p>	<p>D1-O1. Calificar el servicio entregado por cada ministerio, ver como mejorar.</p> <p>D2-O2. Incentivar a los miembros a participar en los ministerios, hacer casa abierta de los ministerios.</p> <p>D3-O3. Documentar los procesos de cada ministerio para asegurar la calidad de cada servicio entregado.</p> <p>D4-O4. Comprometer a los siervos al cumplimiento de políticas y objetivos, que se evalúen periódicamente.</p> <p>D5-O5. Realizar capacitaciones y ministración especial para los siervos, de forma periódica.</p> <p>D6-O5. Evaluar periódicamente el servicio de los miembros que sirven y motivarles constantemente.</p> <p>D7-O1. Motivar a la congregación para apoyar en todos los compromisos que tiene la iglesia, tanto interno como externo.</p> <p>D8-O5. Plan de marketing para motivar a la asistencia de los servicios.</p> <p>D9-O6. Reclutar siervos expertos en marketing, publicidad y crear un ministerio que se encargue de estas funciones.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIAS D - A
<p>A1. Se encuentra en zona de riesgo del lahar del Cotopaxi</p> <p>A2. El cambio pastoral de la iglesia, por parte de los supervisores de la Iglesia de Dios en Ecuador</p> <p>A3. Dificultad de pagar deudas adquiridas por administraciones pasadas con el municipio, IESS</p> <p>A4. Problemas con la vecindad, por no disponer de un parqueadero amplio y se estacionan en la calle</p>	<p>D5-A1. Capacitar a los siervos en caso de erupción, diseñar planes de protección y evacuación.</p> <p>D3-A2. Documentar todos los procesos internos y externos de la iglesia, de sus planes y de su administración.</p> <p>D7-A3. Campañas de apoyo para poner en orden los gastos de la iglesia.</p> <p>D1-A4. Evaluar la calidad del servicio, tomando en cuenta la satisfacción de los miembros que asisten y de la acogida de la vecindad.</p>

Fuente: Herramienta de análisis FODA adaptado a la Iglesia Cruz del Valle

Autor: La autora

La visión de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle es:

Ser una iglesia misionera líder para el 2019 en la provincia de Pichincha, comprometida con todas las generaciones, que restaura vidas a través de la Palabra de Dios y bajo la unción del Espíritu Santo.

Determinación de los factores críticos de éxito

Los factores críticos de éxito son componentes o elementos claves en la organización, los cuales pueden transformarse en variables que en algún momento pueden llegar a ser críticos, están ligados directamente a la supervivencia y la competitividad de las organizaciones y que tienen una incidencia directa a su éxito.

Para este trabajo se utilizó la herramienta tormenta de ideas, determinando que los factores críticos de éxito para La Iglesia de Dios La Cruz del Valle son:

- Contar con siervos capacitados y calificados para los diferentes ministerios.
- Asegurar el fiel cumplimiento del servicio dominical.
- Establecer alianzas estratégicas con otras iglesias para dar servicios adicionales solicitados por la congregación en el caso de que no se tenga una estructura para hacerlo, por ejemplo: Jóvenes en drogas, embarazos prematuros, etc.
- Disponer de una planificación flexible que promueva nuevos planes y proyectos a corto y largo plazo.
- Asegurar la disposición de infraestructura con el cumplimiento de los servicios establecidos en cada ministerio.
- Asegurar un control contable adecuado con personal calificado y bajo las normas legales vigentes.
- Actualizar los conocimientos para los siervos relacionados al ministerio en el que se encuentran sirviendo.
- Asegurar la participación de la congregación a los diferentes servicios que ofrece la iglesia.
- Establecer mecanismos de difusión más entretenidos e impactantes de los diferentes servicios que ofrece la Iglesia de Dios La Cruz del Valle.

Organigrama de la organización

El organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle nos muestra su estructura orgánica y línea de mando representada gráficamente, reflejando la forma esquemática de las unidades que integran, la relación entre estas, los niveles jerárquicos que permiten establecer los canales formales de comunicación. Se utilizó un organigrama circular, debido a que las diferentes unidades son interdependientes, su ubicación fue pensada de forma estratégica. Explicando de fuera hacia adentro, se puede decir que las dos unidades más externas pertenecen a los procesos administrativos (Pastoral, Consejo), las unidades siguientes corresponden a los procesos centrales (Alabanza, Academia Bíblica, Mujeres, Familia, Oasis, Jóvenes, Hombres, EFC), las unidades en el círculo más interno corresponden a los procesos de apoyo (Acción Social, Ujieres, Multimedia, Artes).



Gráfico No. 11: Organigrama circular para la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fuente: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Organigrama circular

“Los niveles jerárquicos se muestran mediante círculos concéntricos en una distribución de adentro hacia a afuera. Este tipo de organigrama es sumamente recomendado para la práctica de las relaciones humanas, para desvanecer la imagen de subordinación que traducen normalmente los organigramas verticales.”

Los niveles de mando son representados en círculos concéntricos, alrededor de un cuadro central, que corresponde a la autoridad máxima de la organización, y en su alrededor círculos que constituyen un nivel de organización.” (Empresarial, Organización, 2008)

En cada uno de esos círculos se coloca a los líderes inmediatos, y se los une con las líneas que representa los canales de autoridad y responsabilidad.

Con esta definición se puede explicar porque se utilizó un organigrama circular, ya que, en este tipo de organización religiosa, no existen jefes, existen servicios, y entre la congregación los unos sirven a otros, todos sirven a la congregación y sobre todo a Dios. Anteriormente se indicó de la deshabilitación del Ministerio de Hombres y Mujeres de Acción y Ministerio de Ornato, por consiguiente, por decisión del liderazgo principal, se los eliminará del organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, hasta nueva orden.

Tabla No. 9: Descripción del organigrama Iglesia de Dios La Cruz del Valle

CARGO	ÁREA	DESCRIPCIÓN
Pastoral	Administrativa/ Operativa	Son los administradores principales de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, son los encargados de tomar todas las decisiones internas de la iglesia, son los representantes legales ante otras iglesias.
Consejo	Administrativa/ Operativa	Los miembros del consejo son elegidos en elecciones convocadas por la pastoral y después de ser seleccionados por su testimonio, crecimiento y madurez cristiana, para apoyar en decisiones administrativas, sociales y financieras de la iglesia
Ministerio de Hombres	Operativa	Levantar hombres temerosos de Dios, conscientes de su sacerdocio, liderazgo en el hogar y en la iglesia, ayudándolos a desarrollar una vida devocional de profunda relación con el Señor y de intenso servicio.
Ministerio de Alabanza	Operativa	Guiar al pueblo de Dios en las alabanzas y adoración durante los servicios dominicales, de oración y programas especiales, con sus voces e instrumentos musicales consagrados a Dios y guiados por el Espíritu Santo.
Academia Bíblica	Operativa	Formar bíblica y espiritualmente, proporcionando herramientas teológicas básicas a los miembros de la iglesia para fortalecer su conocimiento y crecimiento cristiano. (2 Tim. 2:15)
Oasis	Operativa	Ganar a personas en un ambiente fraterno y saludable a través de la enseñanza de la Palabra de Dios y que lleguen a convertirse en discípulos de Jesús.

CARGO	ÁREA	DESCRIPCION
Ministerio de Acción Social	Operativa	Brindar ayuda, soporte social de necesidades básicas a los miembros de la iglesia y la comunidad del sector para contribuir en la mejora de su calidad de vida.
Ministerio de Familia	Operativa	Cuidar el desarrollo espiritual de la familia a través de la enseñanza de la palabra de Dios a parejas y de los padres de la congregación a través de la enseñanza de la palabra de Dios enfocada para el matrimonio y rol de padres.
Ministerio de Multimedia	Operativa	Dirigir todos los aspectos del servicio en la iglesia desde el punto de vista técnico, de imagen y sonido, asegurándose de que las necesidades técnicas del pastor, predicadores invitados, músicos, vocalistas, y la congregación se cumplan.
Ministerio de Fraternidad	Operativa	Incentivar y fomentar la amistad, el compañerismo, la camaradería mediante actividades unión y koinonía entre los miembros de la iglesia.
Ministerio de Fraternidad	Operativa	Incentivar y fomentar la amistad, el compañerismo, la camaradería mediante actividades unión y koinonía entre los miembros de la iglesia.
Escuela de Formación Cristiana (EFC)	Operativa	Formar discípulos de Cristo que confíen y tengan una relación personal con el Señor.
Ministerio de Jóvenes	Operativa	Construir y fortalecer la identidad de los jóvenes cristianos fomentado la integración fraternal entre los miembros y un estudio programado de la palabra del Señor.
Ministerio de Ujieres	Operativa	Servir con amor y alegría a la iglesia, basados en el modelo de vida de nuestro Señor Jesucristo, para transmitir a los miembros de la congregación y las visitas, calidez y amabilidad.
Ministerio de Mujeres	Operativa	Alcanzar la estatura de la Mujer Virtuosa que nos presenta Proverbios 31:10-31, donde se exalta el honor, la dignidad, la fortaleza y la habilidad de la mujer cristiana e influenciar en el hogar y en su círculo social a través del conocimiento de la voluntad de Dios por medio del estudio sistemático de Su Palabra.
Ministerio de Artes (Teatro – Danza)	Operativa	Desarrollar los talentos artísticos dados por Dios como una expresión de adoración dentro de las liturgias y eventos especiales en la iglesia y fuera de ella.

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Determinación del mapa de procesos

A continuación, para crear el macroproceso, primero se agruparán los procesos que comparten un objetivo común, por lo que es importante partir de los objetivos que están definidos para cada uno de los procesos, los cuales deben ser coherentes con la misión y los objetivos institucionales.

Tabla No. 10: Definición de objetivos para macroproceso y proceso

MACRO PROCESOS	OBJETIVO	RESPONSABLES
Pastoral	Administrar la Iglesia de Dios La Cruz del Valle, son los encargados de tomar todas las decisiones internas de la iglesia, son los representantes legales ante otras iglesias, hacer presente el Reino de Dios en las diferentes etapas de vida del creyente, favoreciendo el crecimiento de la congregación.	Pastores principales
Consejo	Apoyar a la pastoral, en la toma de decisiones administrativas, sociales y financieras de la iglesia.	Miembros del consejo
Formación	Formar a la congregación cristiana en las diferentes etapas de la vida de un creyente	Pastores, ministerios de hombres, mujeres, jóvenes, EFC, Academia bíblica, familia, Oasis
Celebración Dominical	Guiar a la congregación en las alabanzas, adoración, reflexiones de la Biblia, durante los servicios dominicales, aquí se encuentra el ministerio de alabanza	Pastores principales, miembros del consejo y ministerio de alabanza
Misiones	Buscar lugares para presentar al Señor Jesús según la necesidad de la comunidad que se visita. Realizar contribuciones en las construcciones de nuevas iglesias, centros de reunión para enseñanza que necesite de mejoramientos físicos en sectores del país, para esto se realiza varios eventos de autogestión para conseguir los fondos, visitar casa hogares de adulto mayor, de niños desamparados.	Pastores principales Ministerio de acción social Ministerio de fraternidad
Administración	Manejar la agenda de los pastores, manejar la contabilidad interna de la iglesia, es un ente de apoyo para la pastoral, a nivel administrativa y de gestión.	Pastores principales Asistente administrativa de la iglesia
Multimedia	Dirigir todos los aspectos del servicio en la iglesia desde el punto de vista técnico, de imagen y sonido, asegurándose de que las necesidades técnicas del pastor, predicadores invitados, músicos, vocalistas, y la congregación se cumplan.	Pastores principales Ministerio de multimedia
Ujieres	Servir con amor y alegría a la iglesia, basados en el modelo de vida de nuestro Señor Jesucristo, para transmitir a los miembros de la congregación y las visitas, calidez y amabilidad.	Pastores principales Ministerio de ujieres
Ventas	Generar ingresos económicos varios, para fines sociales, internos de autogestión, los cuales se realizan en los exteriores de la iglesia.	Pastores principales todos los ministerios, miembros del consejo
Arte	Desarrollar los talentos artísticos dados por Dios como una expresión de adoración dentro de las liturgias y eventos especiales en la iglesia y fuera de ella.	Pastores principales Ministerio de arte

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Una vez que hemos validado el macroproceso, se procederá a la identificación de los procesos asociados, para los cuales se asignará al proceso un nombre que haga relación con el servicio que entrega, estos procesos deben estar alineados al objetivo de los macroprocesos y satisfacer algunos criterios como el de obtener resultados, crear valor para la congregación, alinearse a la misión y la visión de la iglesia.

Tabla No.11: Definición de objetivos para el proceso pastoral.

MACROPROCESO: PASTORAL		
Proceso	Objetivo	Responsable
PASTORAL	Lograr objetivos pastorales claros, dar respuesta a necesidades concretas de los creyentes y de la comunidad en un tiempo y con recursos determinados, evaluar sus resultados periódicamente, promoviendo la entrega de dones y talentos para el servicio de Dios, favoreciendo la renovación y el crecimiento de la congregación, y hacer presente el Reino de Dios en todas sus actividades y en las diversas culturas.	Pastor principal

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.12: Definición de objetivos para el proceso consejo.

MACROPROCESO: CONSEJO		
Proceso	Objetivo	Responsable
CONSEJO	Apoyar en oración por la congregación, pastores, iglesia, contabilizar y registrar en el libro o sistema contable los diezmos, ofrendas e ingresos varios. Apoyar al pastor, dar asesoramiento y cobertura en el momento oportuno, éste puede estar fuera de convocatoria de reunión, elaborar el cronograma de las ventas semanales y gestionarán su ejecución.	Miembros del consejo

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.13: Definición de objetivos para el proceso formación.

MACROPROCESO: FORMACIÓN		
Proceso	Objetivo	Responsable
Ministerio de mujeres	Alcanzar la estatura de la Mujer Virtuosa que nos presenta Proverbios 31:10-31, donde se exalta el honor, la dignidad, la fortaleza y la habilidad de la mujer cristiana e influenciar en el hogar y en su círculo social a través del conocimiento de la voluntad de Dios por medio del estudio sistemático de Su Palabra.	Pastoral Equipo de liderazgo de mujeres
Ministerio de hombres	Levantar hombres temerosos de Dios, conscientes de su sacerdocio, liderazgo en el hogar y en la iglesia, ayudándolos a desarrollar una vida devocional de profunda relación con el Señor y de intenso servicio.	Pastoral Equipo de liderazgo de hombres
Ministerio de jóvenes	Construir y fortalecer la identidad de los jóvenes cristianos fomentando la integración fraternal entre los miembros y un estudio programado de la palabra del Señor.	Pastoral Equipo de liderazgo de jóvenes
Ministerio de la familia	Cuidar el desarrollo espiritual de la familia a través de la enseñanza de la palabra de Dios a parejas y de los padres de la congregación a través de la enseñanza de la palabra de Dios enfocada para el matrimonio y rol de padres.	Pastoral Equipo de liderazgo de familias
Escuela de Formación Cristiana	Formar discípulos de Cristo que confíen y tengan una relación personal con el Señor.	Pastoral Dirección de Escuela de Formación Cristiana
Academia Bíblica	Formar bíblica y espiritualmente, proporcionando herramientas teológicas básicas a los miembros de la iglesia para fortalecer su conocimiento y crecimiento cristiano. (2 Tim. 2:15)	Pastoral directora de la Academia Bíblica
Oasis	Ganar a personas en un ambiente fraterno y saludable a través de la enseñanza de la Palabra de Dios y que lleguen a convertirse en discípulos de Jesús.	Pastoral Equipo de líderes de los Oasis

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.14: Definición de objetivos para el proceso celebración dominical.

MACROPROCESO: CELEBRACIÓN DOMINICAL		
Proceso	Objetivo	Responsable
CELEBRACION DOMINICAL	Guiar a la congregación en las alabanzas, adoración, reflexiones de la Biblia, durante los servicios dominicales, aquí se encuentra el ministerio de alabanza	Pastores principales, miembros del consejo y ministerio de alabanza

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.15: Definición de objetivos para los procesos misiones

MACROPROCESO: MISIONES		
Proceso	Objetivo	Responsable
Ministerio de acción social	Brindar ayuda, soporte social de necesidades básicas a los miembros de la iglesia y la comunidad del sector para contribuir en la mejora de su calidad de vida.	Pastores principales, Miembros del consejo, equipo de líderes de acción social
Ministerio de fraternidad	Incentivar y fomentar la amistad, el compañerismo, la camaradería mediante actividades unión y koinonía entre los miembros de la iglesia.	Pastores principales, Miembros del consejo, equipo de líderes de fraternidad

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.16: Definición de objetivos para el proceso administración

MACROPROCESO: ADMINISTRACIÓN		
Proceso	Objetivo	Responsable
ADMINISTRACION	Manejar la agenda de los pastores, manejar la contabilidad interna de la iglesia, es un ente de apoyo para la pastoral, a nivel administrativa y de gestión.	Pastores principales Asistente administrativa de la iglesia

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.17: Definición de objetivos para proceso multimedia.

MACROPROCESO: MULTIMEDIA		
Proceso	Objetivo	Responsable
MULTIMEDIA	Dirigir todos los aspectos del servicio en la iglesia desde el punto de vista técnico, de imagen y sonido, asegurándose de que las necesidades técnicas del pastor, predicadores invitados, músicos, vocalistas, y la congregación se cumplan.	Pastores principales Líder de multimedia

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.18: Definición de objetivos para proceso ujieres.

MACROPROCESO: UJIERES		
Proceso	Objetivo	Responsable
UJIERES	Servir con amor y alegría a la iglesia, basados en el modelo de vida de nuestro Señor Jesucristo, para transmitir a los miembros de la congregación y las visitas, calidez y amabilidad.	Pastores principales Ministerio de ujieres

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.19: Definición de objetivos para proceso ventas.

MACROPROCESO: VENTAS		
Proceso	Objetivo	Responsable
VENTAS	Generar ingresos económicos varios, para fines sociales, internos de autogestión, los cuales se realizan en los exteriores de la iglesia.	Pastores principales todos los ministerios, miembros del consejo

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Tabla No.20: Definición de objetivos para proceso arte.

MACROPROCESO: ARTE		
Proceso	Objetivo	Responsable
ARTE	Desarrollar los talentos artísticos dados por Dios como una expresión de adoración dentro de las liturgias y eventos especiales en la iglesia y fuera de ella.	Pastores principales Ministerio de arte

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

De acuerdo al enfoque central que este trabajo de investigación ha escogido, como prioridad, determinaremos los subprocesos del proceso celebración dominical.

Tabla No.21: Definición de objetivos para subprocesos ceremonia dominical.

MACROPROCESO:	Celebración Dominical
PROCESO:	Celebración Dominical
SUBPROCESO	OBJETIVO
Ingreso de congregación	Recibir al miembro de la congregación con amabilidad, ubicarlo en un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio. Poner un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio. Alertar a la congregación en que está por empezar el servicio. Animar la celebración dominical.
Bienvenida a la celebración	Dar la bienvenida a toda la congregación para dar inicio con la celebración. Iniciar con una lectura bíblica para dar gracias a Dios por la asistencia y por los que están por llegar.
Alabanzas congregacionales	Presentar al Pueblo de Dios para adorarle por medio de las canciones
Conversión nuevos asistentes	Invitar a los asistentes nuevos y a los que no se han convertido en arrepentimiento genuino hacia Dios. Presentar los beneficios de haber aceptado la conversión
Sermón basado en la Biblia	Saludar cálidamente a la congregación, enviar a los niños y adolescentes a su escuela de formación cristiana. Desarrollar la celebración dominical, por medio del sermón que contiene el mensaje principal que se enseña a los estudiantes.
Programa especial	Desarrollar programas especiales tales como día de la madre, día del padre, día del niño, día del pastor, etc.
Ofrendas y Diezmos	Recibir los diezmos y las ofrendas para fortalecer y gestionar la iglesia.
Anuncios	Socializar las diferentes actividades que tiene planificada la iglesia para los miembros de la congregación.
Salida de congregación	Realizar la oración comunitaria sobre la visión de la iglesia. (Ver Anexo No. 10)

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

Una vez definidos y validados los macroprocesos y sus procesos, se puede construir su Mapa de Procesos como una representación gráfica de su modelo de gestión.

Tabla No.22: Jerarquía de los macroprocesos y procesos de la Iglesia

JERARQUIA	MACROPROCESO	PROCESO
Estratégicos	Pastoral	Pastoral
	Consejo	Consejo
Operativos	Formación	Ministerio de mujeres
		Ministerio de hombres
		Ministerio de jóvenes
		Ministerio de la familia
		Escuela de Formación Cristiana
		Academia Bíblica
	Oasis	
	Celebración Dominical	Celebración Dominical
	Misiones	Ministerio de acción social Ministerio de fraternidad
Soportes	Administración	Administración
	Multimedia	Multimedia
	Ujieres	Ujieres
	Venta	Venta
	Arte	Arte

Fuente: Organigrama de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Autor: La autora

En este mapa se podrá visualizar la secuencia de interacción entre los macroprocesos, procesos, también la vinculación entre cada uno con respecto a los lineamientos de la Institución.

La gestión por procesos nos permite ayuda a tener un enfoque total de la congregación, desplegando al interior de la iglesia sus necesidades y sus expectativas, es importante la determinación de los macro procesos, reconociendo los procesos gobernantes, agregadores de valor y los habilitantes.

- **Procesos Estratégicos o Gobernantes:** Destinados a especificar y controlar cada una de las metas de la organización, sus políticas y estrategias. Estos procesos son directamente gestionados por la pastoral en conjunto con los del consejo.
- **Procesos Operativos:** Generan valor para la congregación y tienen un impacto directo sobre sus niveles de servicio. Cubren las actividades esenciales de una organización, son su razón de ser.

- Procesos de Soporte: Entregan los recursos y prestación de sus servicios, para el cumplimiento de todas las actividades de los procesos establecidos en los demás niveles de organización.

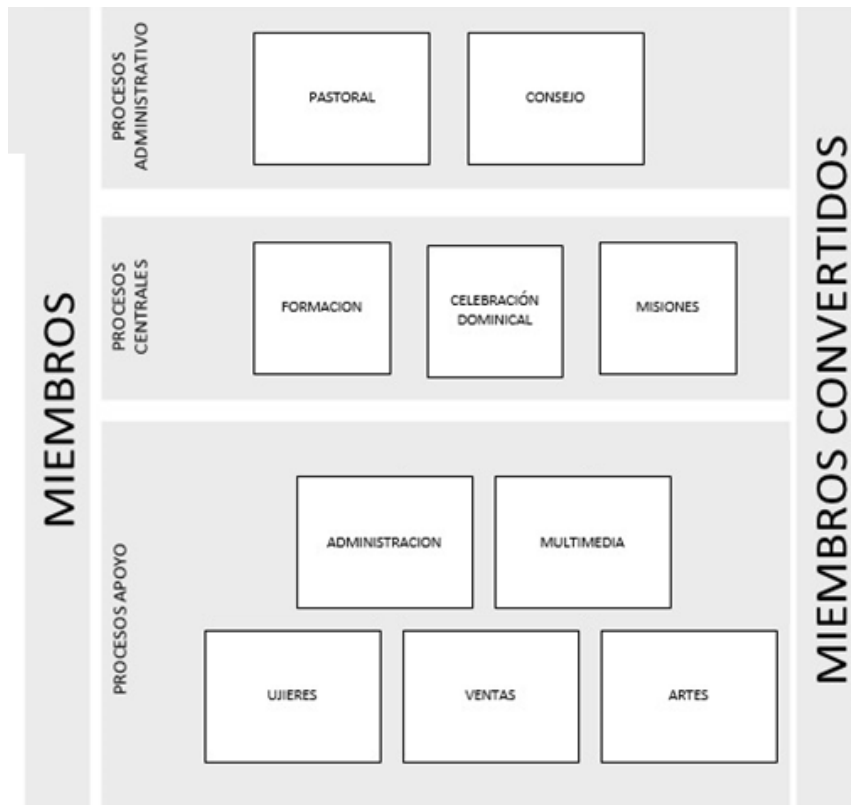


Gráfico No. 12: Mapa de procesos de la Iglesia de Dios La Cruz del Valle
Fuente: Metodología de direccionamiento estratégico. Ing. Diego González S.
Autor: La autora

Ficha de procesos

Para concluir con la identificación del Modelo de Gestión por Procesos, se estableció la caracterización de los procesos / subprocesos, de la celebración dominical en donde se pudo especificar:

- Los objetivos
- La asociación con otros procesos
- Los elementos de entrada requeridos y sus proveedores
- Los elementos de salida esperados y sus clientes o beneficiarios
- Su inicio y final

- Los criterios, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados.
- Necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos

Este modelado del proceso de la celebración dominical, servirá como insumo para la determinación de los controles operacionales y para la elaboración de los procedimientos correspondientes. También ayuda a vincular las actividades, a entender cómo funciona el proceso, a identificar quienes son sus responsables y otras informaciones indispensables para asegurar que el proceso se planifica, se controlan y se ejecuta. A continuación, se muestra las fichas de proceso/subproceso:


	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.01
	Proceso Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Ingreso de congregación
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana
Objetivo	Recibir al miembro de la congregación con amabilidad, ubicarle en un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio. Poner un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio. Alertar a la congregación en que está por empezar el servicio. Animar la celebración dominical.	Comienza	Recibiendo a la congregación
		Incluye	
		Finaliza	Presentación de Video Introductorio
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
Congregación		Expectativa	Congregación
Controles Asociados	Verificar que los miembros del equipo de multimedia, alabanza, ujieres, escuela de formación cristiana se presenten a las 8:15 según las políticas que ellos tienen ya establecidos. Verificar que a las 8:45 ya esten operativos los equipos de multimedia y de la alabanza. Verificar que la música de fondo inicie a las 8:50 El video de conteo regresivo debe iniciar a las 9:00 El video introductorio debe iniciar a las 9:01		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 13: Ficha del subproceso ingreso de congregación

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.02
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Bienvenida a la celebración
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana
Objetivo	Dar la bienvenida a toda la congregación para dar inicio con la celebración. Iniciar con una lectura bíblica para dar gracias a Dios por la asistencia y por los que están por llegar.	Comienza	Dando la apertura de la celebración
		Incluye	
		Finaliza	Lectura de la escritura bíblica
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
Saludo de bienvenida		Expectativa	Congregación
Controles Asociados	Controlar que las palabras de Bienvenida se las realice a las 9:04		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 14: Ficha del subproceso bienvenida a la celebración

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.03
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Alabanzas congregacionales
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana
Objetivo	Presentar al Pueblo de Dios para adorarlo por medio de las canciones	Comienza	Presentación de canciones congregacionales
		Incluye	
		Finaliza	Presentación de canciones congregacionales
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
Letras de canciones en	Multimedia	Inspiración, adoración	Congregación
Controles Asociados	Controlar que las alabanzas inicien a las 9:10 y terminen a las 9:45		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 15: Ficha del subproceso alabanzas congregacionales

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.04
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso:	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso:	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso:
Proceso	CELEBRACION DOMINICAL	CELEBRACION DOMINICAL	Conversión nuevos asistentes
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana
Objetivo	Invitar a los asistentes nuevos y a los que no se han convertido en arrepentimiento genuino hacia Dios. Presentar los beneficios de haber aceptado la conversión	Comienza	Llamamiento a la conversión
		Incluye	
		Finaliza	Videos sobre la conversión
Entradas	Proveedores	Salida	Cientes/Beneficiarios
Oración de conversión	Pastor principal	Miembros convertidos	Congregación
Video de conversión	Multimedia		
Controles Asociados	Controlar que el llamamiento a la conversión inicie a las 9:45 y termine con el video a las 10:00		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia	No de Miembros convertidos= conteo de miembros que levantan la mano por primera vez y se acercan al púlpito		

Gráfico No. 16: Ficha del subproceso conversión nuevos asistentes

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.05
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso:	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso:	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso:
Proceso	CELEBRACION DOMINICAL	CELEBRACION DOMINICAL	Sermón basados en la Biblia
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana
Objetivo	Saludar cálidamente a la congregación, enviar a los niños y adolescentes a su escuela de formación cristiana. Desarrollar la celebración dominical, por medio del sermón que contiene el mensaje principal que se enseña a los estudiantes.	Comienza	Saludo Pastoral
		Incluye	Desarrollo del sermón
		Finaliza	Oración de ministración
Entradas	Proveedores	Salida	Cientes/Beneficiarios
Cita bíblica de estudio	Biblia	Miembros ministrados	Congregación
Controles Asociados	Controlar que el sermón inicie a las 10:00 y termine a las 11:15		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia	No. Miembros que asisten a la iglesia= Conteo de número de miembros que asisten No. Miembros nuevos= Miembros que levantan la mano cuando vienen por primera vez		

Gráfico No. 17: Ficha del subproceso sermón basados en la Biblia

Fuente: Guía Práctica Gestión por Proceso

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.06
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Programa especial
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana jóvenes Familia Oasis Teatro Fraternidad Acción Social
Objetivo	Desarrollar programas especiales tales como día de la madre, día del padre, día del niño, día del pastor, etc.	Comienza	Desarrollo del programa especial
		Incluye	Planificación del programa especial
		Finaliza	
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
Plan de programa especial	Consejo	Miembros homenajeados	Congregación
Controles Asociados	Controlar que el programa sea entre las 11:05 y 11:15 el tiempo se reduce del tiempo del sermón		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 18: Ficha del subproceso programa especial

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.07
	Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Ofrendas y Diezmos
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia
Objetivo	Recibir los diezmos y las ofrendas para fortalecer y gestionar la iglesia.	Comienza	Recolección de diezmos y ofrendas
		Incluye	
		Finaliza	
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
diezmos y ofrendas	congregación	conteo y contabilización	Congregación
Controles Asociados	Controlar que el programa sea entre las 11:15 y 11:20		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 19: Ficha del subproceso ofrendas y diezmos

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.08
	Proceso Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Anuncios
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Multimedia
Objetivo	Socializar las diferentes actividades que tiene planificada la iglesia para los miembros de la congregación.	Comienza	Proyección de anuncios
		Incluye	Lectura de anuncios
		Finaliza	Despedida del ministerio de multimedia
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
anuncios	Pastoral Consejo Ujieres Multimedia Escuela de Formación Cristiana jovenes Familia Oasis Teatro Fraternidad Acción Social	Miembros informados	Congregación
Controles Asociados	Controlar que el programa sea entre las 11:20 y 11:25		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 20: Ficha del subproceso anuncios

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora


 IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE	FICHA DE PROCESO/SUBPROCESO		CODIGO: CV.PO.09
	Proceso Estratégico <input type="checkbox"/> Macroproceso: CELEBRACION DOMINICAL	Misional <input checked="" type="checkbox"/> Proceso: CELEBRACION DOMINICAL	Apoyo <input type="checkbox"/> Subproceso: Salida de congregación
Propietario	Iglesia de Dios Cruz del Valle	Procesos Asociados	Multimedia
Objetivo	Realizar la oración comunitaria sobre la visión de la iglesia. (Ver Anexo No. 10)	Comienza	Despedida pastoral
		Incluye	
		Finaliza	Oración comunitaria
Entradas	Proveedores	Salida	Clientes/Beneficiarios
oración comunitaria	Multimedia	Miembros despedidos	Congregación
Controles Asociados	Controlar que el subproceso sea entre las 11:25 y 11:30		
Indicadores de Eficacia / Eficiencia			

Gráfico No. 21: Ficha del subproceso salida de congregación

Fuente: Guía Práctica Gestión por Procesos

Autor: La autora

Costos de inversión

Costo Consultor: 1150,00 USD

Tabla No. 23: Cálculo del costo consultor

ÍTEM	Costo Unitario	Costo Total
Consultor 110 horas	10	\$1100,00
Materiales impresión	50	\$ 50,00
	Total:	\$1150,00

Fuente: La autora

Autor: La autora

Tabla No. 24: Detalle de actividades - consultor 110 horas

Actividad	Horas
Auditoria Inicial a la iglesia	10
Levantamiento y diseño de procesos, procedimientos, diagramas de flujo, instructivos, formatos, manual de procedimientos	100
	Total horas 110

Fuente: Tabla No. 23

Autor: La autora

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alianza estratégica. - Acuerdo y unión de ministerios de la iglesia mediante el cual se da un compromiso de ayuda o apoyo mutuo para llevar a cabo actividades, programas especiales masivos de la congregación. Comparten recursos humanos, técnicos, materiales económicos que contribuyen a los objetivos planteados por la Iglesia Cruz del Valle.

Celebración. - También llamada culto, reunión de gran concentración de personas, es el centro de las actividades de la iglesia donde se enseña la Palabra de Dios, edifica y exhorta a los creyentes, se consuela a los afligidos, se anima a los deprimidos, se ora por los enfermos, los misioneros y los evangelistas, transmitiendo además las informaciones indispensables. Tiempo donde se predica el evangelio a los inconversos que están presentes.

Congregación. - Es la agrupación básica de creyentes, unidos no por un credo, sino por un convenio o acuerdo establecido entre sus miembros.

Conversión. - Es la práctica religiosa por la que una persona adopta como propias las creencias de la comunidad de creyentes a la que se incorpora. Cuando dicha práctica se realiza por alguien que tenía una creencia religiosa previa y diferente de la que asume, desde ese momento pasa a ser considerado por la comunidad creyente, un nuevo nacido que se relaciona con Dios.

Diezmo. - Mandamiento bíblico para la iglesia, que realizan como una muestra de gratitud y adoración de manera fiel y voluntaria los miembros de la congregación.

Eficacia. - La eficacia según el diccionario de la Real Academia Española RAE, se define como la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado. La eficacia también se conceptualiza como el efecto de lograr lo que se desea o espera

para lo cual se disponen de recursos o medios que permitan conseguir el objetivo en el tiempo requerido.

Eficiencia. - Según la RAE, es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Es entonces la relación que existe entre el servicio y los resultados. Es decir, que se busca la manera de producir más servicios con lo mismo.

Efectividad. - Según la RAE, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, también se lo entiende como la cuantificación del cumplimiento de la meta.

Membresía. - Condición de miembro. Parte activa de la iglesia formada por un grupo de creyentes salvos y bautizados por inmersión.

Miembro. - Persona creyente, salva y bautizada por inmersión que ha aceptado el Plan de Dios según el nuevo testamento para la iglesia (Libro de los Hechos), que participa y se sujeta al liderazgo pastoral y ministerial mostrando amor, disciplina y responsabilidad por las funciones adquiridas como congregante de la Iglesia Cruz del Valle.

Ministerio. - Servicio prestado a Dios para la edificación de las personas y la oportunidad de poner a disposición de Señor los dones y talentos con el propósito de alcanzar madurez corporativa en Cristo.

Ministración, - Ministración es un servicio a nuestro ser integral: Es todo aquello que viene a ser como un refrigerio, un descanso, un consuelo, una limpieza, una liberación a nuestra alma y también a nuestro espíritu.

Ofrenda. - Dádiva o servicio en muestra de gratitud y amor a Dios.

Pastor. - Ministro al que se ha conferido autoridad dentro de una iglesia cristiana para dirigir y cuidar una congregación de creyentes.

Pastora. - Persona consagrada a Dios a la que se ha conferido autoridad dentro de una iglesia cristiana para, apoyar y cuidar una congregación.

Siervo. - Persona llamada por Dios para poner a disposición de la iglesia y la gran comisión sus dones y talentos con actitud humilde y reverente.

Siervo back up. - Persona consagrada a Dios apoyo directo del siervo líder de la coordinación de un ministerio y sus miembros.

Siervo Líder. - Persona consagrada a Dios responsable directo de la coordinación de un ministerio y sus miembros.

Sujeción. - Decisión voluntaria de obedecer, rendirse, estar dispuesto a toda buena obra con un espíritu noble de sumisión.

Ujier. - Persona encargada de velar y guardar el buen desarrollo de las celebraciones dominicales, de oración y programas especiales. Goza de la confianza de la autoridades y miembros de la iglesia pues su labor ayuda a evitar los contratiempos haciendo que la gente se sienta confortada durante su estadía en las instalaciones de la iglesia.



**MANUAL
DE
PROCEDIMIENTOS
DE LA
CELEBRACIÓN DOMINICAL
EN BASE A UN
SISTEMA DE GESTIÓN
POR PROCESOS**



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

CONTENIDO

Presentación.....	82
Introducción.....	83
Objeto.....	85
Alcance del manual.....	87
Referencias normativas y legales.....	88
Filosofía de la organización.....	90
Responsabilidades del personal operativo	94
Diagrama de flujo del proceso celebración dominical.....	95
Procedimientos de los procesos operativos.....	97
Glosario de Términos.....	162

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	81	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

PRESENTACIÓN

En el presente documento se incluye un manual de procedimientos del proceso Celebración Dominical de la Iglesia de Dios Cruz del Valle en base a un sistema de gestión por procesos.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

82

APROBADO POR:

Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

INTRODUCCIÓN

En la actualidad se ha vuelto indispensable cumplir con los estándares de calidad para conseguir competir y asegurar su existencia en un medio cada vez más exigente, para esto se recomienda buscar la mejora continua, satisfacción de los clientes, control de los procesos y la estandarización de los procedimientos.

La implementación de un manual de procedimientos para el proceso Celebración Dominical de la Iglesia de Dios Cruz del Valle, tiene la necesidad de establecer algunos principios y directrices que ayuden a la iglesia a adoptar de manera eficiente un enfoque basado en procesos y procedimientos, para la gestión de cada una de sus actividades inmersas, documentando detalladamente todas las actividades que se realizan dentro de la celebración dominical y designando responsables para cada una de los ministerios que apoyan a la realización de este servicio.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	83	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Este documento se apoya en las siguientes normas:

- Priorizar primeramente la satisfacción de la congregación, trasladando hacia los ministerios de apoyo, la responsabilidad y autoridad sobre sus procesos a cargo.
- La gestión por procesos define canales de comunicación interna, continua y cercana a la congregación.
- La importancia que se da en la forma como se produce y ejecutan los procesos por quienes están directamente relacionados con el desenvolvimiento de la celebración dominical.
- La gestión participativa predomina el trabajo en equipo.
- Incentiva la responsabilidad de todos los siervos que colaboran en el proceso.
- Obtener una satisfacción total de las expectativas de la congregación, por parte de la Iglesia de Dios Cruz del Valle.
- Potenciar los servicios de los ministerios de alabanza, multimedia, ujieres, para mejorar la calidad de sus gestiones dentro de este servicio.
- Implementar el sistema de mejoramiento continuo en el servicio de la celebración dominical.
- Mejorar el nivel de satisfacción de los líderes y siervos de los ministerios que son apoyo para la celebración.

La descripción de cada uno de los procesos plasmados en el presente manual, son directrices dinámicas y flexibles, que entregarán una guía para todos los siervos de la organización religiosa, mediante su aplicación apropiada se puede ejecutar las tareas y responsabilidades, de una manera eficiente, evitando posibles errores y duplicidad de las actividades.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	84	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

OBJETO

Establecer un manual de procedimientos para la Celebración Dominical que detalle los lineamientos que permitan documentar los procesos operativos en base a un sistema de gestión por procesos.

Estos esfuerzos serán realizados con el fin de:

- Responder ¿para qué? y ¿por qué? se realizan las actividades.
- Obtener una comprensión clara del servicio que la iglesia entrega en la celebración dominical, como un proceso que genera una congregación satisfecha.
- Establecer una secuencia lógica de ejecución de las actividades.
- Permitir la asignación de responsabilidades de forma clara a la persona que desarrollará un proceso o alguna parte de él.
- Identificar los procesos que añaden valor a los resultados entregados.
- Facilitar el reconocimiento de las posibles limitaciones y obstáculos para alcanzar los objetivos.
- Contribuir a la reducción de tiempos de ejecución gracias a la supervisión y control de las actividades.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	85	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

- Mejorar la calidad de la celebración dominical que presenta la organización religiosa.
- Colaborar en la toma de decisiones eficaces siempre en beneficio de toda la congregación.
- Integrar, comunicar y coordinar el trabajo en equipo de todos los que intervienen en el servicio.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

86

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

ALCANCE DEL MANUAL

El presente documento, está enfocado a las actividades que lleva a cabo LA IGLESIA DE DIOS CRUZ DEL VALLE para la realización de la CELEBRACIÓN DOMINICAL y que contribuyen a brindar un servicio de calidad para toda la congregación que asiste a la iglesia.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

87

APROBADO POR:

Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

REFERENCIAS NORMATIVAS Y LEGALES

La Iglesia de Dios Cruz del Valle es una iglesia local de la Iglesia de Dios en Ecuador perteneciente a la denominación Iglesia de Dios Misión Mundial, la misma que adquirió su personería jurídica mediante el Acuerdo Ministerial N° 646 realizada el 16 de junio del año 1972, en la cual se realiza una reforma a su estatuto mediante el Acuerdo Ministerial N° 0484 de 04 de agosto de 1981, el dónde se realizó la inscripción en el Registro de la Propiedad del Cantón Guayaquil con fecha 31 de octubre de 1989. Los dos acuerdos ministeriales que se mencionan, corresponden al Ministerio de Gobierno, Policía y Cultos.

La Iglesia de Dios en Ecuador es una organización Cristiana Evangélica de corte Pentecostal que tiene como propositito la proclamación del Evangelio de Jesucristo, actualmente tiene registrado su domicilio principal en la calle Los Cedros lote 42 y Josefina Barba, ubicada en la Urbanización Las Orquídeas, sector Capelo, parroquia San Pedro de Taboada de la ciudad de Sangolquí perteneciente al cantón Rumiñahui, provincia de Pichincha. Sin embargo, podrá implantar extensiones, oficinas, sucursales, agencias y otros servicios propios de su actividad, en cualquier lugar del país.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	88	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

La Iglesia de Dios en Ecuador es una persona jurídica de derecho privado, que tiene una finalidad religiosa y autónoma; se somete a la Constitución de la República del Ecuador y se rige a la Ley de Cultos y su Reglamento de Cultos Religiosos, a los correspondientes reglamentos, este estatuto, sus reglamentos internos.

También se rige en la Declaración de Fe, Enseñanzas, Disciplina y Gobierno que rige desde la Iglesia de Dios Misión Mundial de Cleveland – Tennessee de Estados Unidos de Norteamérica.

La Iglesia de Dios en Ecuador es una entidad sin fines de lucro y no tiene carácter político partidista, es parte de la organización internacional denominada “Iglesia de Dios”, con sede en Cleveland – Tennessee de Estados Unidos de Norteamérica.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	89	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

FILOSOFÍA DE LA ORGANIZACIÓN

Misión: Hacer discípulos de Jesucristo dispuestos a cumplir la gran comisión desde el Valle de los Chillos, por medio de la adoración, formación, misiones, servicio y comunión con el prójimo.

Visión: Ser una iglesia misionera, comprometida con las generaciones, que restaura vidas a través de la Palabra de Dios, bajo la unción del Espíritu Santo.

Valores: La iglesia y su congregación mantienen los siguientes valores.

- ✓ Un solo Dios; Padre, Hijo y Espíritu Santo.
- ✓ La Biblia como fundamento.
- ✓ La santidad e integridad como norma de vida.
- ✓ El amor y la unidad.
- ✓ El perdón de los pecados por medio de Cristo.
- ✓ La familia como fundamento de la sociedad.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	90	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Objetivos de la iglesia

- ✓ Estandarizar en la Iglesia Cruz del Valle, las políticas y procedimientos que regirán sobre el desarrollo de las funciones, actividades, en sus diferentes modalidades y mantener un adecuado control, tanto operativo como administrativo en la Iglesia.
- ✓ La Iglesia de Dios Cruz del Valle cree y sostiene la Biblia completa, debidamente trazada. El Nuevo Testamento es su regla de gobierno y disciplina. (Tomado del reglamento mundial de la Iglesia de Dios)
- ✓ Ser una Iglesia:
 - Integralmente BENDECIDA
 - Espiritualmente SALUDABLE
 - Numéricamente SIN LÍMITES
 - Estratégicamente IMPACTANTE
 - Testimonialmente SANTA
 - Apasionadamente EVANGELIZADORA
 - Abundantemente FRUCTÍFERA
 - Y evidentemente llena de la GLORIOSA PRESENCIA del Señor.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

91

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Políticas

Es obligación del personal que sirve en la iglesia conocer todas las Políticas de los procesos establecidos en el Manual Orgánico Funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle. (Ver Anexo No.1, Anexo No.2, Anexo No.3, Anexo No.4)

Compromisos Doctrinales

- ✓ Arrepentimiento: Marcos 1:15; Lucas 13:3; Hechos 3:19.
- ✓ Justificación: Romanos 5:1; Tito 3:7.
- ✓ Regeneración: Tito 3:5.
- ✓ Nuevo nacimiento: Juan 3:3; I Pedro 1:23; I Juan 3:9.
- ✓ Santificación, subsecuente a la justificación: Romanos 5:2; I Corintios 1:30; I Tesalonicenses 4:3; Hebreos 13:12.
- ✓ Santidad: Lucas 1:75; I Tesalonicenses 4:7; Hebreos 12:14.
- ✓ Bautismo en agua: Mateo 28:19; Marcos 1:9-10; Juan 3:22-23; Hechos 8:36-38
- ✓ Bautismo con el Espíritu Santo subsecuente a la limpieza; la impartición de poder para el servicio: Mateo 3:11; Lucas 24:49, 53; Hechos 1:4-8.
- ✓ Hablar en lenguas bajo la inspiración del Espíritu como evidencia inicial del bautismo con el Espíritu Santo: Juan 15:26; Hechos 2:4; 10:44-46; 19:1-7.
- ✓ La Iglesia: Éxodo 19:5-6; Salmos 22:22; Mateo 16:13-19; 28:19-20; Hechos 1:8; 2:42-47; 7:38; 20:28; Romanos 8:14-17; I Corintios 3:16, 17; 12:12-31; II Corintios 6:16-18; Efesios 2:19-22; 3:9, 21; Filipenses 3:10; Hebreos 2:12; I Pedro 2:9; I Juan 1:6-7; Apocalipsis 21:2, 9; 22:17.
- ✓ Dones espirituales: I Corintios 12:1, 7, 10, 28, 31; 14:1.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	92	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

- ✓ Las señales seguirán a los creyentes: Marcos 16:17-20; Romanos 15:18,19; Hebreos 2:4.
- ✓ El fruto del Espíritu Santo: Romanos 6:22; Gálatas 5:22, 23; Efesios 5:9; Filipenses 1:11.
- ✓ Sanidad divina provista para todos en la expiación: Salmos 103:3; Isaías 53:4-5; Mateo 8:17; Santiago 5:14-16; I Pedro 2:24.
- ✓ La Santa Cena: Lucas 22:17-20; I Corintios 11:23-26.
- ✓ El Lavatorio de los Pies de los santos: Juan 13:4-17; I Timoteo 5:9-10.
- ✓ Diezmos y ofrendas: Génesis 14:18-20; 28:20-22; Malaquías 3:10; Lucas 11:42; I Corintios 9:6-9; 16:2; Hebreos 7:1-21.
- ✓ Restitución donde sea posible: Mateo 3:8; Lucas 19:8-9.
- ✓ La segunda venida de Jesús antes del milenio. Primero, para resucitar a los santos que han muerto y arrebatar a los creyentes vivos en el aire: I Corintios 15:52; I Tesalonicenses 4: 15-17; II Tesalonicenses 2:1. Segundo, para reinar sobre la tierra por mil años: Zacarías 14:4; I Tesalonicenses 4:14; II Tesalonicenses 1:7-10; Judas versículos 14-15; Apocalipsis 5:10; 19:11-21; 20:4-6.
- ✓ Resurrección: Juan 5:28-29; Hechos 24:15; Apocalipsis 20:5-6.
- ✓ Vida eterna para los justos: Mateo 25:46; Lucas 18:30; Juan 10:28; Romanos 6:22; I Juan 5:11-13.
- ✓ Castigo eterno para los inicuos, sin liberación ni aniquilación: Mateo 25:41-46; Marcos 3:29; II Tesalonicenses 1:8,-9; Apocalipsis 20:10-15; 21:8.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

93

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL OPERATIVO

Las funciones del personal operativo están determinadas por siguiente descriptivo.

Tabla No. 25: Funciones del personal para la celebración dominical

OCUPACION /CARGO	ÁREA	DESCRIPCION
Pastoral	Administrativa/ Operativa	Encargado del llamado a la conversión, del saludo pastoral, del desarrollo del sermón, del desarrollo de algunos programas especiales, de despedir a la congregación y de hacer la oración comunitaria.
Miembros del consejo	Administrativa/ Operativa	Se encarga de dar apertura a la celebración dominical, de leer una cita bíblica de bienvenida, de desarrollar algunos de los programas especiales, se encarga de los diezmos y ofrendas de su conteo y contabilización (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 10)
Siervo multimedia Control master	Operativa	Encargado del manejo del control master. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 11)
Siervo multimedia Proyección	Operativa	Encargado del manejo de la portátil y del proyector. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 11)
Siervo multimedia Anuncios	Operativa	Encargado de leer los anuncios a la congregación y de despedir a la congregación. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 11)
Alabanza Instrumentos	Operativa	Encargados de tocar los instrumentos musicales. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 9)
Alabanzas cantantes	Operativa	Encargados de cantar las alabanzas. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 9)
Joe Escuela de Formación Cristiana	Operativa	Mascota encargada de invitar a los niños a la Escuela de Formación Cristiana. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 13)
Maestros Escuela de Formación Cristiana	Operativa	Encargado de llevarse a los niños a la Escuela de Formación Cristiana juntos con Joe. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 13)
Siervos ujieres	Operativa	Encargados de asistir a toda la congregación y la pastoral. (Identificado de la entrevista en el Anexo No. 8)
Doris Gualpa	Consultor Procesos	Encargada de levantar y documentar el manual de procedimientos en base a un sistema de gestión por procesos de la celebración dominical

Fuente: La Iglesia de Dios Cruz del Valle

Autor: La autora

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	94	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

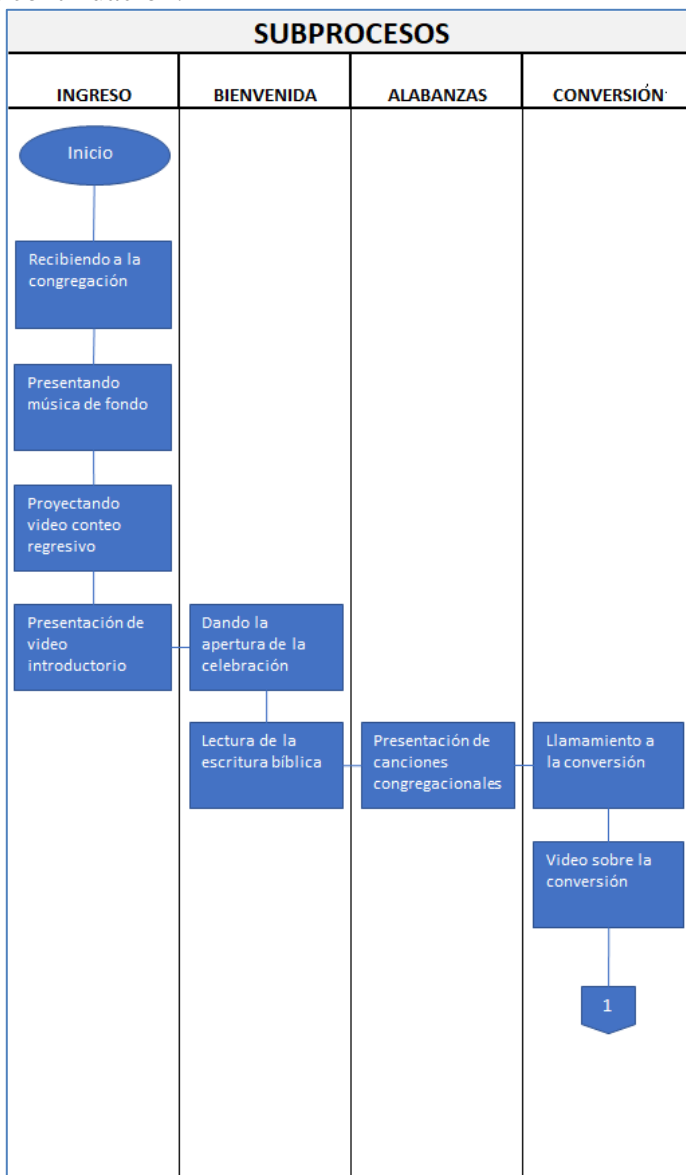
CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Diagrama de flujo del proceso celebración dominical

Se lo presenta a continuación:



ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

95

APROBADO POR:

Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

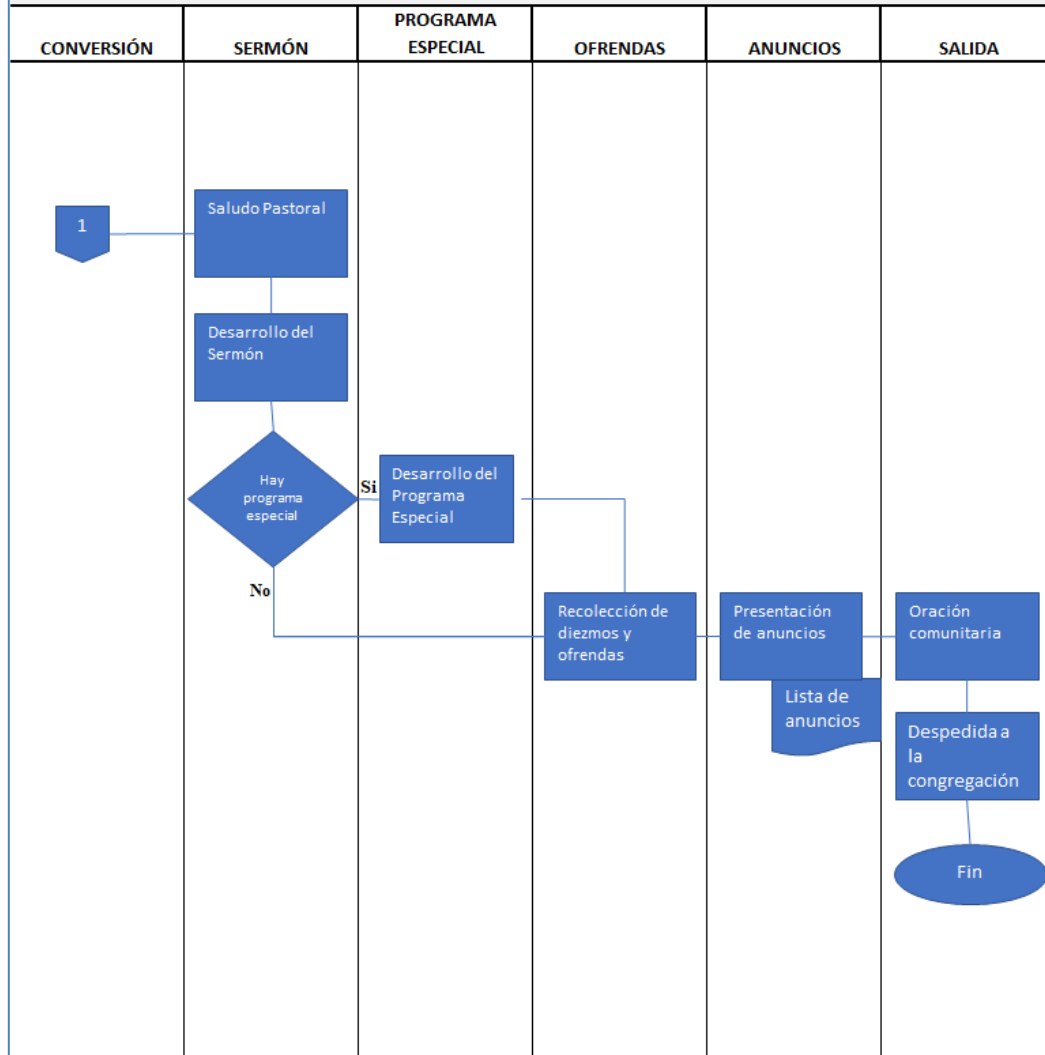
PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESOS



ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

96

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

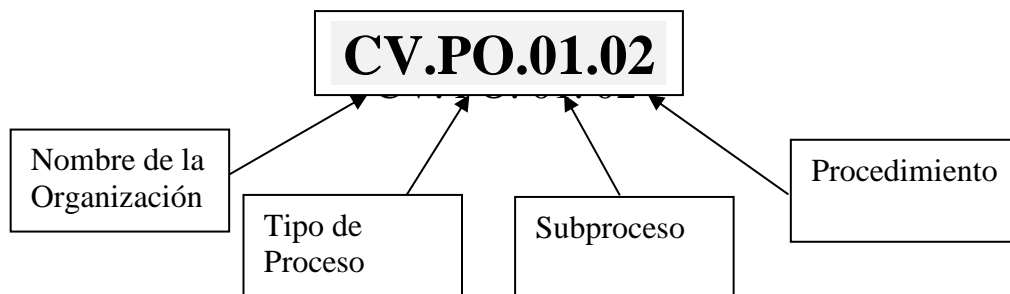
Código: CV.PO.01

Versión: 00

PROCEDIMIENTOS DE LOS PROCESOS OPERATIVOS

La documentación de los procedimientos que se encuentran a continuación se los realizó con la participación de la Pastoral, un miembro del Consejo y con cada líder de los ministerios que participan en la celebración dominical de la organización religiosa, bajo la metodología de entrevista.

Para la codificación de los subprocesos se utilizó el siguiente criterio:



Donde:

Siglas	Descripción
CV	Iglesia de Dios Cruz del Valle
PO	Procesos Operativos

ELABORADO POR: Doris Gualpa Consultor de Procesos	97	APROBADO POR: Pastor Principal
--	----	--



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Se ha determinado los siguientes niveles de subprocesos:

Tabla No.26: Determinación de subprocesos de la celebración dominical

NIVEL	SUBPROCESO
01	Ingreso de congregación
02	Bienvenida a la celebración
03	Alabanzas congregacionales
04	Conversión nuevos asistentes
05	Sermón basado en la Biblia
06	Programa especial
07	Ofrendas y Diezmos
08	Anuncios
09	Salida de congregación

Fuente: Subprocesos del área operativa de La Iglesia de Dios Cruz del Valle

Autor: La Autora

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	98	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Los procedimientos han sido relacionados con cada subproceso y se han determinado los siguientes:

Tabla No. 27: Determinación de subprocesos y procedimientos

SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO	CÓDIGO
Ingreso de congregación	Recibiendo a la congregación	CV.PO.01.01
	Presentando música de fondo	CV.PO.01.02
	Proyectando video conteo regresivo	CV.PO.01.03
	Presentación de Video Introdutorio	CV.PO.01.04
Bienvenida a la celebración	Dando la apertura de la celebración	CV.PO.02.01
	Lectura de la escritura bíblica	CV.PO.02.02
Alabanzas congregacionales	Presentación de canciones congregacionales	CV.PO.03.01
Conversión nuevos asistentes	Llamamiento a la conversión	CV.PO.04.01
	Videos sobre la conversión	CV.PO.04.02
Sermón basado en la Biblia	Saludo Pastoral	CV.PO.05.01
	Desarrollo del sermón	CV.PO.05.02
Programa especial	Desarrollo del programa especial	CV.PO.06.01
Ofrendas y Diezmos	Recolección de diezmos y ofrendas	CV.PO.07.01
Anuncios	Presentación de anuncios	CV.PO.08.01
Salida de congregación	Despedida y oración comunitaria	CV.PO.09.01

Fuente: Iglesia de Dios Cruz del Valle

Autor: La autora

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

99

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.01
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Recibiendo a la congregación		

1. OBJETIVO:

Recibir al miembro de la congregación con amabilidad, ubicarle en un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio.

2. ALCANCE:

Inicia desde la llegada del miembro de la congregación y es recibido por el equipo de los ujieres y finaliza con la ubicación para sentarse dentro de la iglesia.

3. RESPONSABLE:

Siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección.

4. POLÍTICAS

- Los ujieres deben estar correctamente uniformados, ser cálidos y amables.
- Debe haber 2 ujieres custodios en cada puerta de la iglesia, actualmente son 2 puertas.
- Debe haber 2 ujieres en el lugar donde parquean los vehículos
- Debe haber 2 ujieres al frente de la iglesia, uno en cada extremo
- Debe haber 2 ujieres que harán el rol de mensajeros.
- Ser apoyo en oración (Ver Anexo No.1)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)
- El formato impreso para soporte de multimedia (Ver Anexo No.5)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	100	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.01
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Recibiendo a la congregación		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Llegada del miembro de la congregación a la iglesia	Parqueadero /Iglesia	Llegan los miembros a las instalaciones de la Iglesia de Dios Cruz del Valle	Congregación
2	Ayudar a ubicarles en un parqueadero	Parqueadero	Saludar a los miembros que vienen en vehículos y ubicarles en orden según van llegando al parqueadero y en la calle principal	Siervos ujieres
3	Cuidar los vehículos	Parqueadero	Los 2 ujieres a cargo están constantemente rondando los vehículos	Siervos ujieres
4	Dar la bienvenida a los miembros de la congregación en las puertas principales	Iglesia	Los 4 ujieres están atentos cuando los miembros de la congregación ingresan, les saludan amablemente y les dan la bendición de Dios	Siervos ujieres
5	Ayudar a ubicarles en un asiento	Iglesia	Cualquiera de los 4 ujieres que reciben al miembro de la congregación los acompañan a buscar un lugar donde puedan sentarse	Siervos ujieres

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	101	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

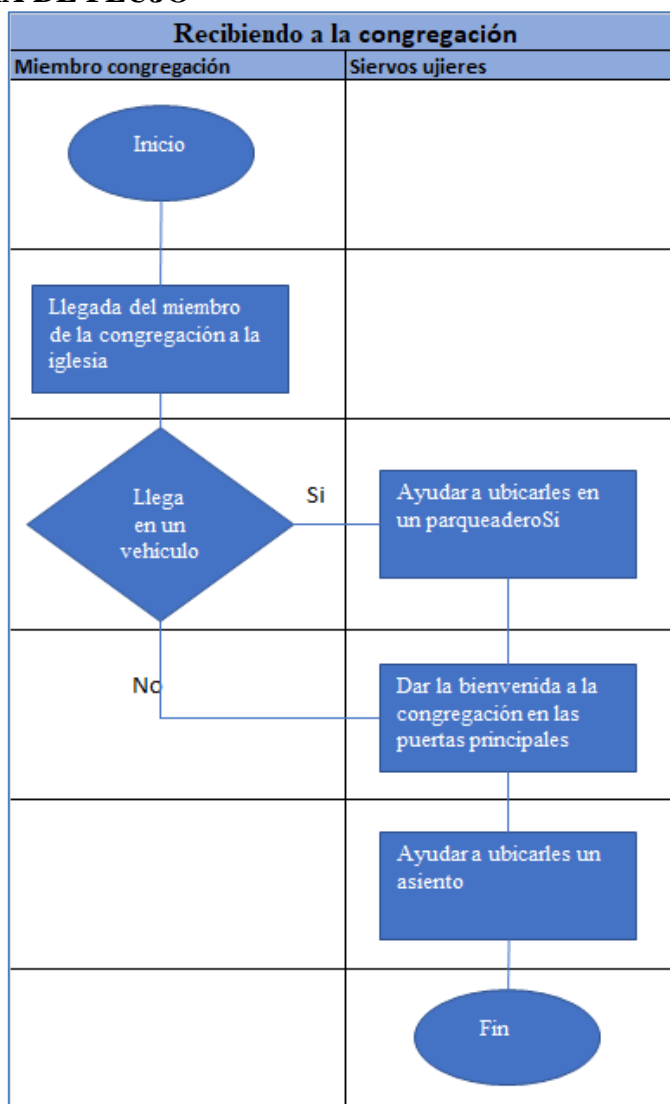
CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.01
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Recibiendo a la congregación		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	102	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.01
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Recibiendo a la congregación		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	103	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.02
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Presentando música de fondo		

1. OBJETIVO:

Poner un ambiente cálido y armonioso mientras espera el servicio.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 8:50 y termina 9:00 para empezar con el conteo regresivo

3. RESPONSABLE:

Siervos multimedia proyección, siervos multimedia control master

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- La música de fondo debe estar previamente seleccionada
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	104	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.02
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Presentando música de fondo		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Poner música de fondo	Iglesia / Sala multimedia	Música para ambientar mientras esperan se la pone a las 8:50	Siervos multimedia proyección
2	Asistir con el volumen para música de fondo	Iglesia / Sala multimedia	Control del volumen de la música de fondo	Siervos multimedia control master

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	105	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

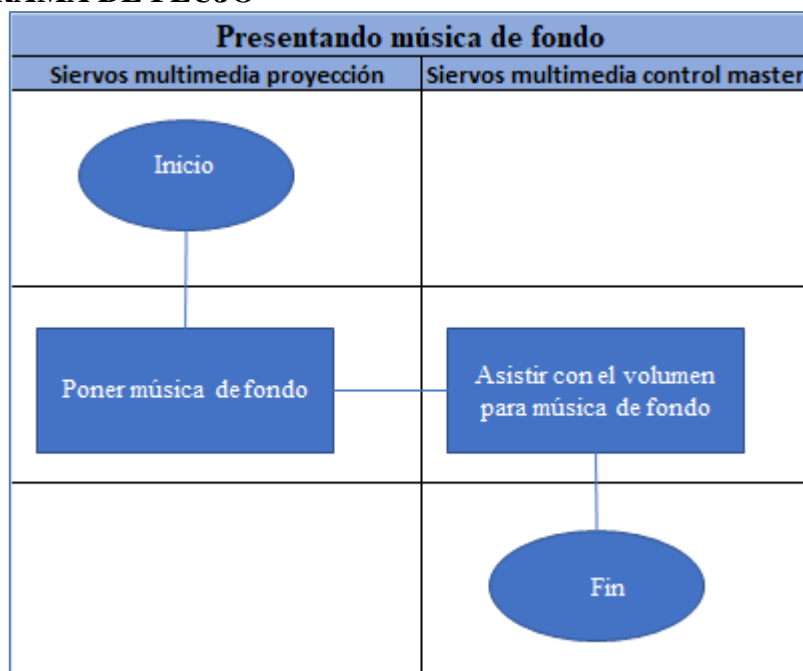
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.02
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Presentando música de fondo		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	106	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.02
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Presentando música de fondo		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	107	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.03
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Proyectando video conteo regresivo		

1. OBJETIVO:

Alertar a la congregación en que está por empezar el servicio.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:00 y finaliza a las 9:01.

3. RESPONSABLE:

Siervos multimedia control master, siervos multimedia proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- El video de conteo regresivo debe estar listo
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	108	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.03
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Proyectando video conteo regresivo		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Proyectar video de conteo regresivo	Iglesia / Sala multimedia	Proyectar el video de conteo regresivo a las 9:00	Siervos multimedia proyección
2	Asistir con el volumen para video de conteo regresivo	Iglesia / Sala multimedia	Control del volumen del video de conteo regresivo	Siervos multimedia control master

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	109	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:

CÓDIGO:

CV.PO.01.03

Ingreso de congregación

REVISIÓN:

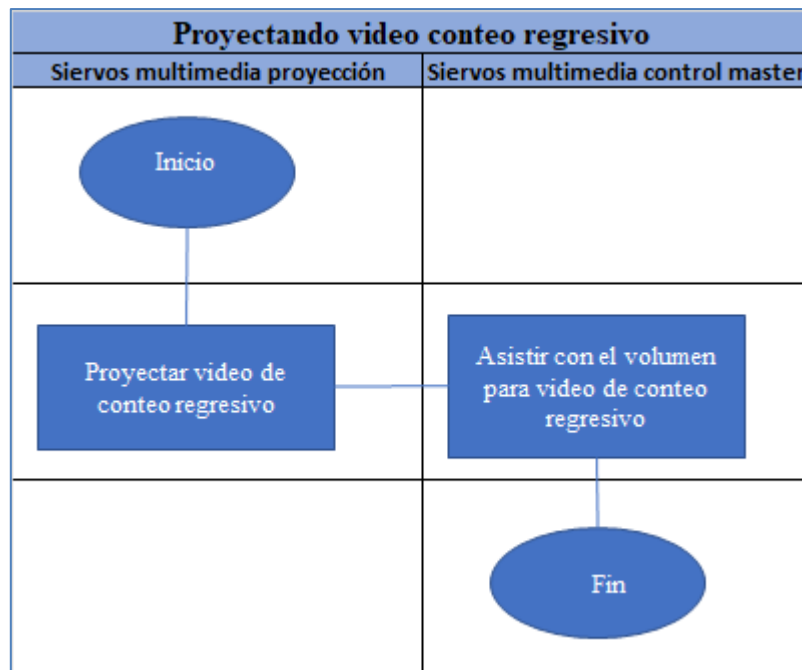
00

PROCEDIMIENTO:

Página 3 de 4

Proyectando video conteo regresivo

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

110

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.03
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Proyectando video conteo regresivo		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	111	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.04
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Presentación de Video Introdutorio		

1. OBJETIVO:

Animar la celebración dominical.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:01 hasta las 9:04

3. RESPONSABLE:

Siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- El video introductorio debe ser entregado con anticipación y probado
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	112	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.04
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Presentación de Video Introductorio		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Proyectar video introductorio	Iglesia / Sala multimedia	Proyectar el video introductorio a las 9:01	Siervos multimedia proyección
2	Asistir con el volumen del video introductorio	Iglesia / Sala multimedia	Control del volumen del video introductorio	Siervos multimedia control master

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	113	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

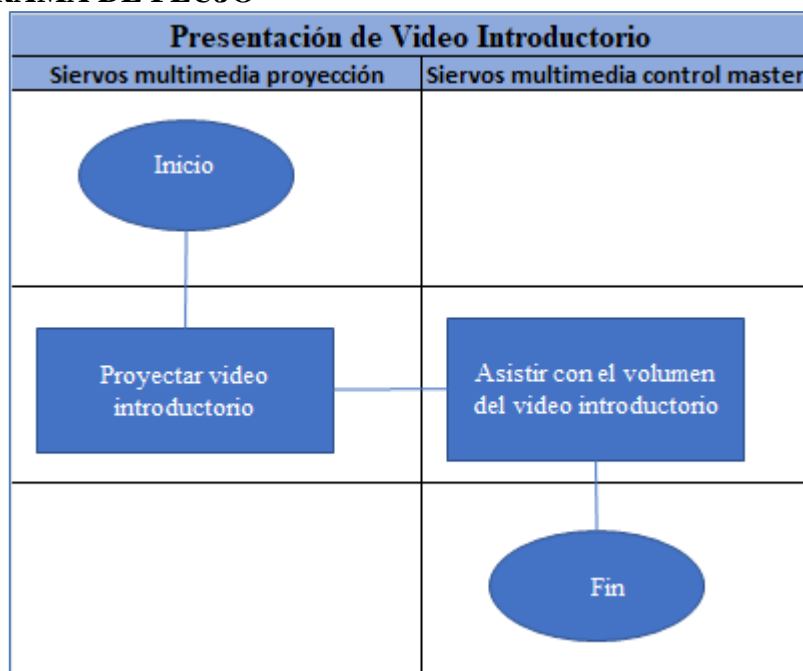
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.04
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Presentación de Video Introductorio		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	114	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.01.04
Ingreso de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Presentación de Video Introdutorio		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	115	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.01
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Dando la apertura de la celebración		

1. OBJETIVO:

Dar la bienvenida a toda la congregación para dar inicio con la celebración.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:04 hasta 9:09.

3. RESPONSABLE:

Consejo, siervos multimedia control master

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Ser apoyo en oración (Ver Anexo No.1)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	116	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.01
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Dando la apertura de la celebración		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de la apertura	Iglesia/ Sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo Multimedia control master
2	Aperturar la Celebración Dominical	Iglesia	Dar palabras de bienvenida a la congregación	Consejo
3	Contar anécdota/historias	Iglesia	Animar con testimonios o anécdotas, etc	Consejo
4	Orar para iniciar la celebración	Iglesia	Poner la celebración en control de Dios, para que el la dirija por medio del Espíritu Santo	Consejo

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	117	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:

CÓDIGO:

CV.PO.02.01

Bienvenida a la celebración

REVISIÓN:

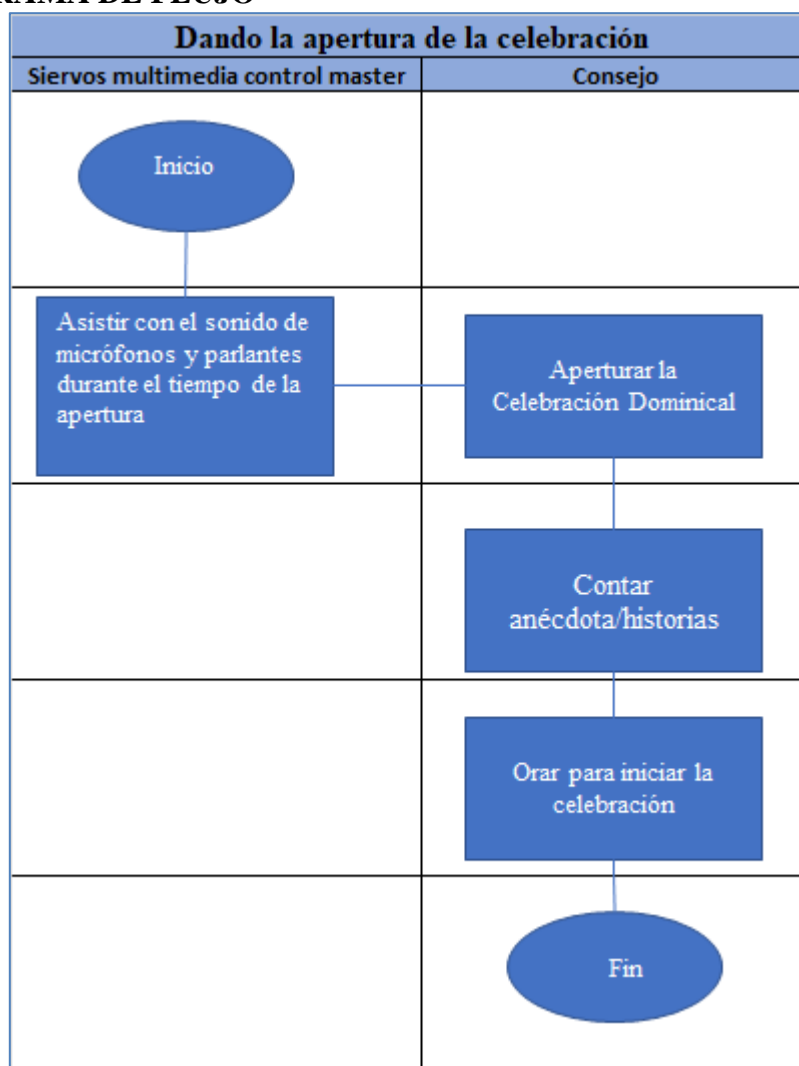
00

PROCEDIMIENTO:

Página 3 de 4

Dando la apertura de la celebración

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

118

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.01
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Dando la apertura de la celebración		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	119	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.02
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Lectura de la escritura bíblica		

1. OBJETIVO:

Iniciar con una lectura bíblica para dar gracias a Dios por la asistencia y por los que están por llegar.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:09 hasta las 9:10

3. RESPONSABLE:

Consejo, siervos multimedia control master

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Ser apoyo en oración (Ver Anexo No.1)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	120	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.02
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Lectura de la escritura bíblica		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	Asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de la lectura bíblica	Iglesia/ sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo Multimedia control master
1	Leer una cita bíblica de bienvenida	Iglesia	Utilizar una cita bíblica para dar la bienvenida	Consejo

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	121	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

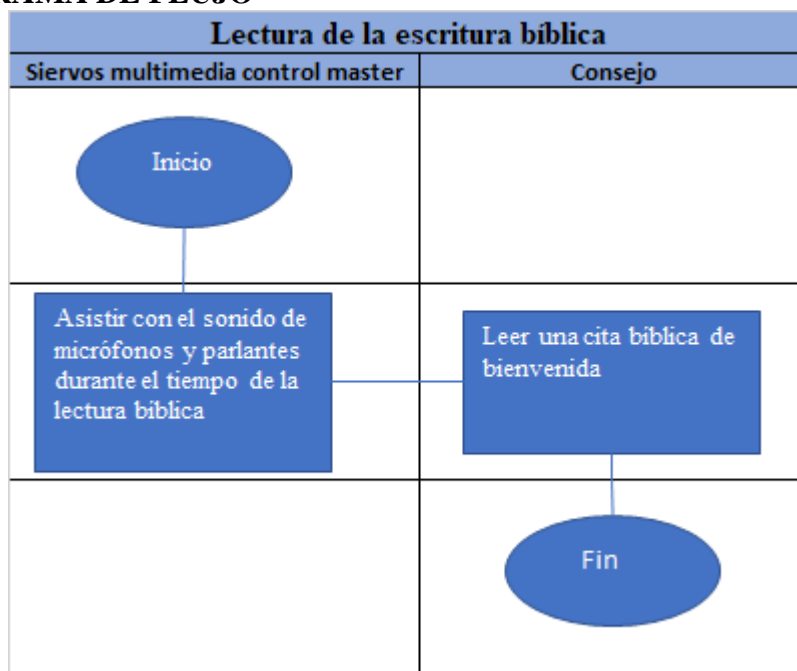
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.02
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Lectura de la escritura bíblica		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	122	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.02.02
Bienvenida a la celebración	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Lectura de la escritura bíblica		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	123	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.03.01
Alabanzas congregacionales	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 5	
Presentación de canciones congregacionales		

1. OBJETIVO:

Presentar al Pueblo de Dios para adorarlo por medio de las canciones

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:10 hasta las 9:45, motivar a la congregación para entrar en adoración

3. RESPONSABLE:

Congregación, siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección, alabanza instrumentos, alabanzas cantantes.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Los siervos de la alabanza instrumentos y cantantes deben saber la canción
- Deben tener listos las letras de las canciones
- Debe proyectarse a tiempo las letras de las canciones
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	124	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.03.01
Alabanzas congregacionales	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 5	
Presentación de canciones congregacionales		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de canciones congregacionales	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo Multimedia control master
2	proyectar letras de las canciones congregacionales	Iglesia	Proyectar las letras de las canciones en el orden en el que se van presentando	Siervo Multimedia proyección
3	tocar los instrumentos para las canciones congregacionales	Iglesia	Presentar las canciones con los instrumentos	Alabanza instrumentos
4	cantar las canciones congregacionales	Iglesia	Presentar las canciones con las voces	Alabanzas cantantes
5	Cantar toda la congregación	Iglesia	Cantar toda la iglesia	Congregación
6	Ofrecer pañuelos desechables	Iglesia	Ofrecer pañuelos para secarse las lágrimas	Siervos ujieres

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	125	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

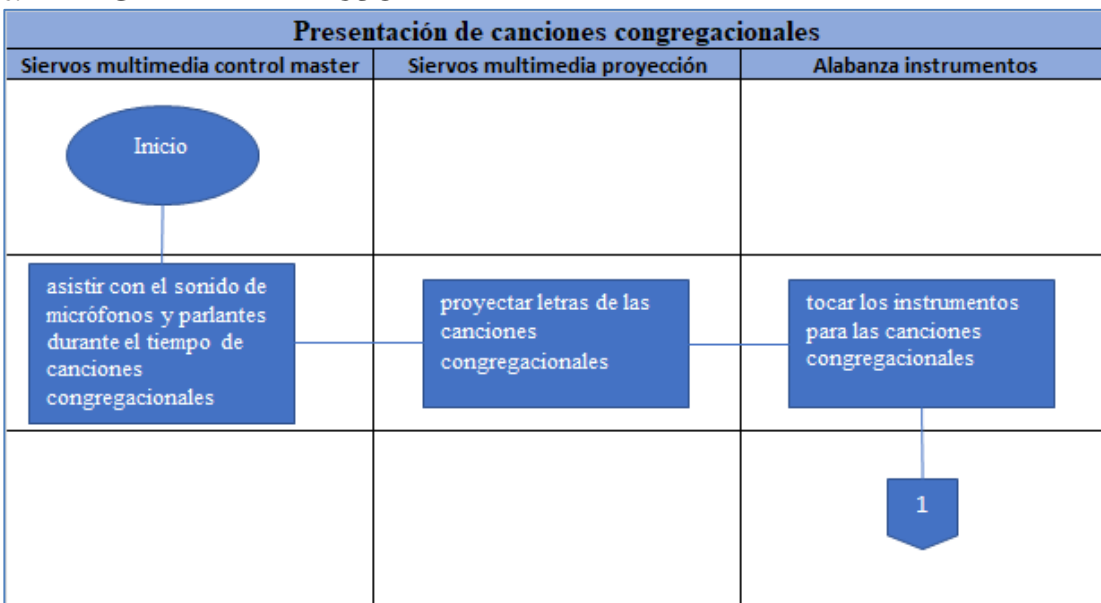
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.03.01
Alabanzas congregacionales	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 5	
Presentación de canciones congregacionales		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	126	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

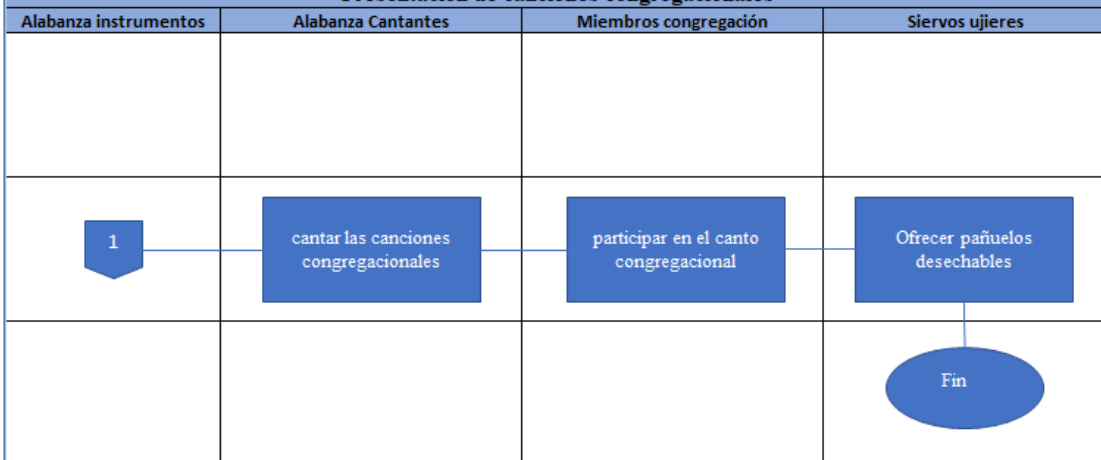
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.03.01
Alabanzas congregacionales	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 5	
Presentación de canciones congregacionales		

Presentación de canciones congregacionales



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	127	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.03.01
Alabanzas congregacionales	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 5 de 5	
Presentación de canciones congregacionales		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	128	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.01
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Llamamiento a la conversión		

1. OBJETIVO:

Invitar a los asistentes nuevos y a los que no se han convertido en arrepentimiento genuino hacia Dios.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:45 hasta las 9:48

3. RESPONSABLE:

Siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección, pastoral, congregación.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- La reflexión de conversión lista
- El video sobre la conversión debe estar listo
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	129	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.01
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Llamamiento a la conversión		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo del llamado a la conversión	Iglesia / Sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
2	Realizar una reflexión de quienes no han aceptado a Dios en sus vidas	Iglesia	Reflexionar sobre cómo se encuentran las personas que no han aceptado a Dios en sus vidas	Pastoral
3	realizar el llamado por medio de una oración a la conversión hacia Dios	Iglesia	Oración conjunta pidiendo conversión para los que están lejos de Dios	Pastoral
4	Llamar a los que hicieron por primera vez la oración de conversión	Iglesia	Preguntar quienes hicieron la oración por primera vez	Pastoral
5	Pedir que los que hicieron la oración de conversión se acerquen al pulpito para oración personal	Iglesia	Acompañar a las personas que hicieron la oración por primera vez hacia el pulpito	Ujieres
6	Acercarse al pulpito los que hicieron la oración por primera vez	Iglesia	Se acercan para que la pastoral pueda orar individualmente por ellos	Congregación
7	realizar una oración personal con los que aceptaron la conversión	Iglesia	Oración individual por la persona que pasa al pulpito	Pastoral

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	130	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

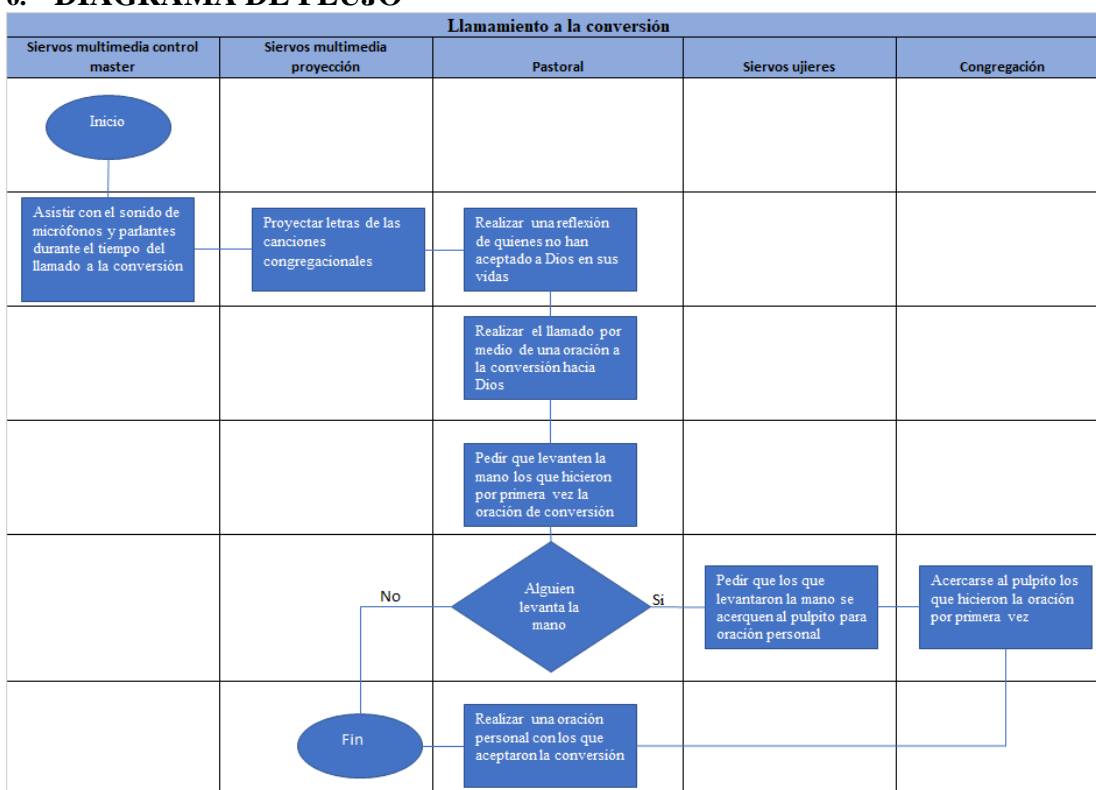
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.01
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Llamamiento a la conversión		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	131	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.01
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Llamamiento a la conversión		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	132	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.02
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Videos sobre la conversión		

1. OBJETIVO:

Presentar los beneficios de haber aceptado la conversión

2. ALCANCE:

Inicia desde las 9:48 hasta las 10:00

3. RESPONSABLE:

Siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	133	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.02
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Videos sobre la conversión		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el volumen de video acerca de la conversión	Iglesia / Sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
2	proyectar video acerca de la conversión	Iglesia / Sala multimedia	Estar pendiente de la proyección del video sobre la conversión	Siervos multimedia proyección

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	134	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

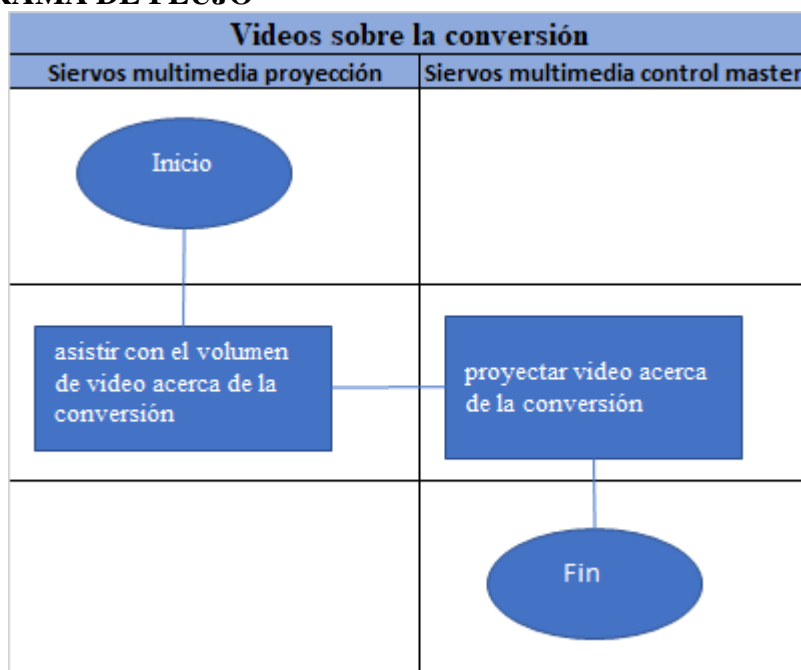
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.02
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Videos sobre la conversión		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	135	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.04.02
Conversión nuevos asistentes	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Videos sobre la conversión		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	136	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.01
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Saludo Pastoral		

1. OBJETIVO:

Saludar cálidamente a la congregación, enviar a los niños y adolescentes a su escuela de formación cristiana.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 10:00 hasta las 10:05

3. RESPONSABLE:

Siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Joe debe estar listo
- Debe estar lista la canción Somos de la Cruz
- Todos los maestros deben estar sentados en la primera fila del ala izquierda del templo.
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	137	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.01
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Saludo Pastoral		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de saludo pastoral	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
2	Saludar a la congregación, dar la bienvenida a los nuevos asistentes	Iglesia	Saludo fraternal	Pastoral
3	dar flores a los nuevos asistentes	Iglesia	Entregar flores de bienvenida	Ujieres
4	registrar sus nombres, su teléfono y quién lo invito	Iglesia	Registrar información para contacto	Ujieres
5	Invitar a la mascota Joe para que lleve a los niños a la Escuela de Formación Cristiana,	Iglesia	Llamar a la mascota para que vayan a clases	Pastoral
6	asistir con el volumen de la canción para la escuela de formación cristiana somos de la cruz,	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
7	proyectar la canción para la escuela de formación cristiana somos de la cruz,	Iglesia / sala multimedia	Proyectar la canción somos de la cruz	Siervos multimedia proyección
8	Saludar e invitar a los niños a la escuela de formación cristiana,	Iglesia	El Pastoral saluda a los niños y pide que vayan a clases	Escuela de formación cristiana
9	llevarse a los niños de la iglesia hacia las aulas de la escuela de formación cristiana.	Iglesia	Joe va llamando de cada pasillo e invita a salir del templo hacia las aulas de clases	Escuela de formación cristiana
10	Esperar en la primera fila a que Joe se acerque con los niños para llevarlos a la escuela de formación cristiana.	Iglesia	Los maestros esperan a los niños y a Joe para salir del templo	Escuela de formación cristiana

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	138	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

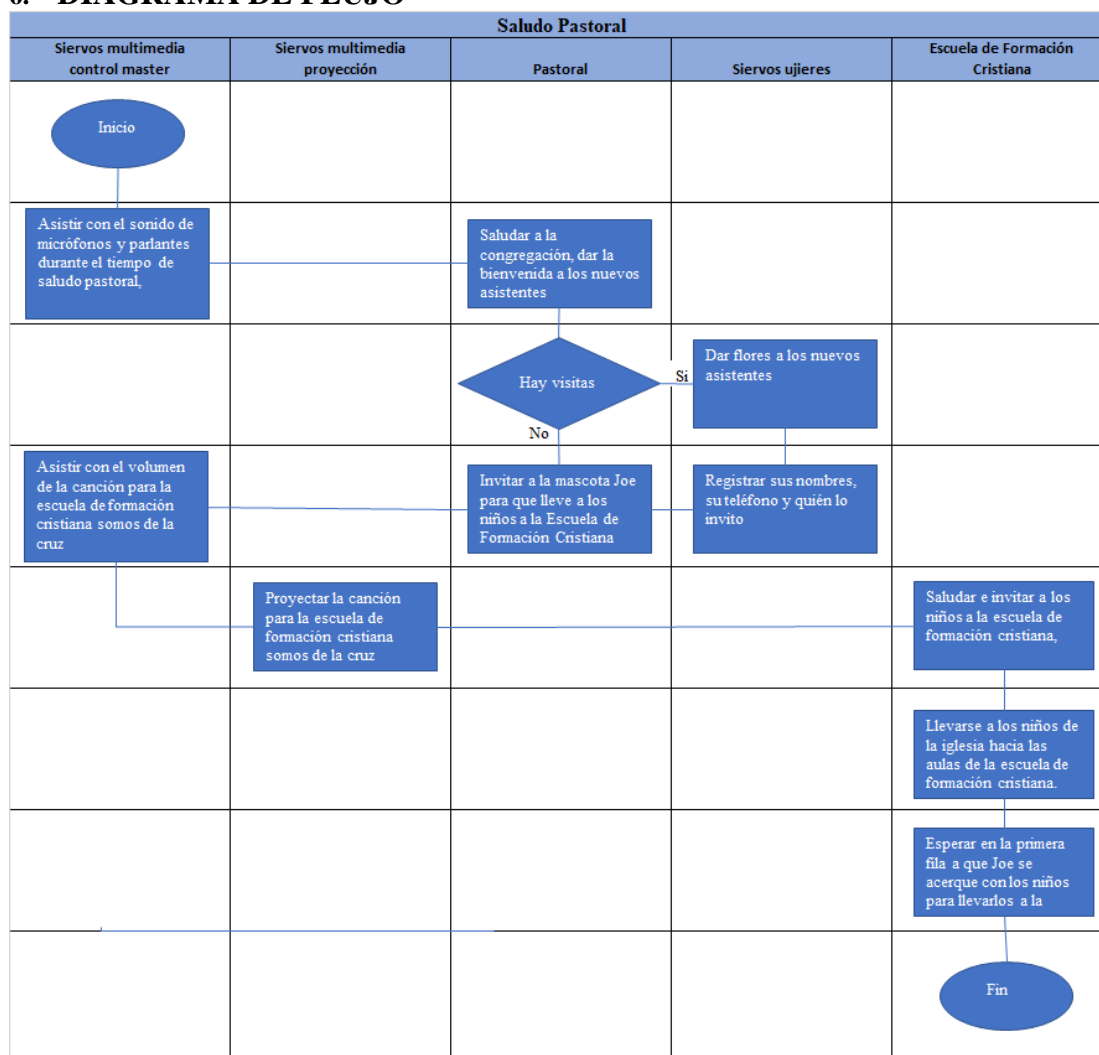
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.01
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Saludo Pastoral		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	139	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.01
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Saludo Pastoral		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	140	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.02
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 5	
Desarrollo del sermón		

1. OBJETIVO:

Desarrollar la celebración dominical, por medio del sermón que contiene el mensaje principal que se enseña a los estudiantes.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 10:05 hasta las 11:15

3. RESPONSABLE:

Siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección, pastoral

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Todos los ujieres están pendientes de asistir a toda la congregación
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	141	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.02
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 5	
Desarrollo del sermón		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo del sermón	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
2	orar para pedir permiso, sabiduría y revelación de la palabra que se va a reflexionar	Iglesia	Permiso a Dios para leer las escrituras	Pastoral
3	pedir a la congregación que se dirijan a la Biblia para que se ubiquen en la cita bíblica utilizada para la prédica,	Iglesia	Menciona la cita bíblica y la congregación debe leerla y proyectarla	Pastoral
4	Proyectar la cita bíblica	Iglesia / sala multimedia	Tener la cita bíblica para proyectarla para los que no traen la Biblia	Siervos multimedia proyección
5	desarrollar el sermón	Iglesia	Desarrollo de toda la estructura del sermón que la pastoral planifica	Pastoral
6	asistir al pastor con agua o pañuelos desechables	Iglesia	El ujier está listo para asistir al pastor con lo que pida	Ujieres
7	orar para ministración de la congregación	Iglesia	Si la congregación necesita ser ministrado en oración se acerca al pulpito	Pastoral
8	Asistir a la congregación que está en ministración	Iglesia	El ujier está listo para asistir a la congregación con lo que pida	Ujieres
9	asistir con el sonido de micrófono mientras toca el piano en el tiempo de ministración que se da en el sermón,	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervos multimedia control master
10	tocar el piano mientras se realiza la ministración,	Iglesia	Mientras se realiza la ministración, un siervo de la alabanza instrumento piano se acerca	Alabanza instrumentos
11	cantar la canción del tiempo de ministración	Iglesia	Mientras se realiza la ministración, un siervo de la alabanza cantante se acerca	Alabanza cantante
12	Finalizar ministración	Iglesia	Finalizada la ministración se le envía a toma asiento	Pastoral

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	142	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

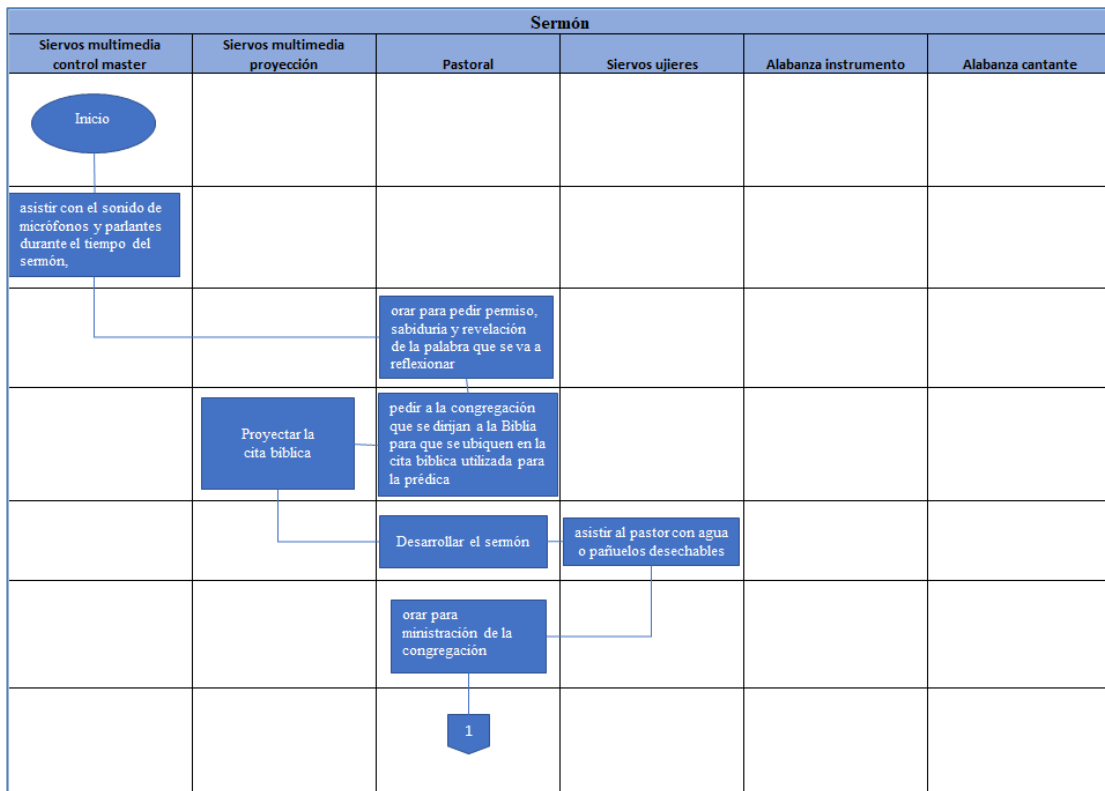
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.02
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 5	
Desarrollo del sermón		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	143	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

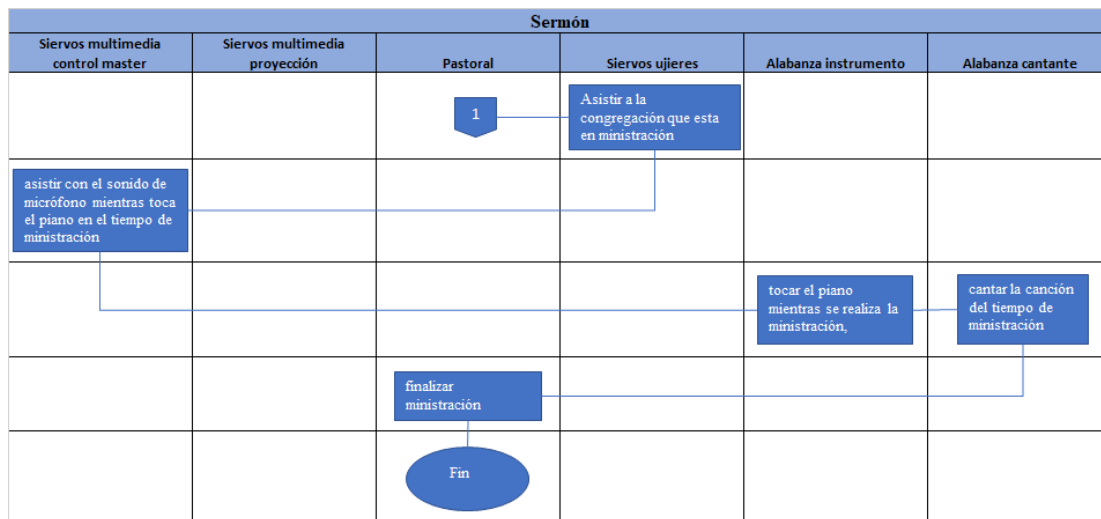
PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.02
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 5	
Desarrollo del sermón		



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	144	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.05.02
Sermón Basado en la Biblia	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 5 de 5	
Desarrollo del sermón		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	145	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.06.01
Programa Especial	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Desarrollo del programa especial		

1. OBJETIVO:

Desarrollar programas especiales tales como día de la madre, día del padre, día del niño, día del pastor, etc.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 11:05 hasta las 11:15, la pastoral por estos programas especiales, debe terminar el sermón con 10 minutos antes.

3. RESPONSABLE:

Consejo, siervos multimedia control master, siervos multimedia proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Todo el programa especial debe estar planificado para 10 minutos
- Ser apoyo en oración y en el desarrollo de estos especiales (Ver Anexo No.1)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	146	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.06.01
Programa Especial	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Desarrollo del programa especial		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo del programa especial	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
2	asistir con el volumen de video de imágenes acerca del programa especial	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
3	proyectar imágenes acerca del programa especial	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente de la proyección del programa especial	Siervo multimedia proyección
4	presentar los programas especiales	Iglesia	Desarrollar el programa especial	Consejo

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	147	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

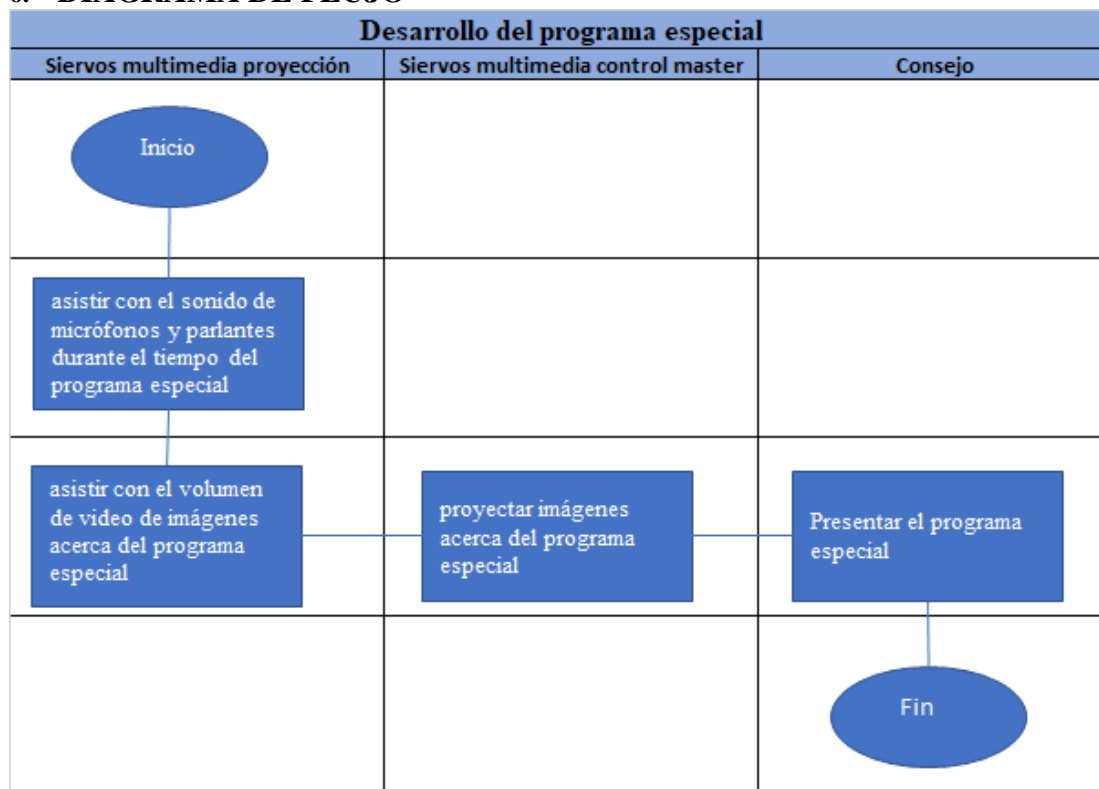
CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.06.01
Programa Especial	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Desarrollo del programa especial		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	148	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.06.01
Programa Especial	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Desarrollo del programa especial		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	149	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.07.01
Ofrendas y Diezmos	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Recolección de diezmos y ofrendas		

1. OBJETIVO:

Recibir los diezmos y las ofrendas para fortalecer y gestionar la iglesia.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 11:15 hasta las 11:20, enseñar a la congregación lo importante que es cumplir con este mandato, se pide por las necesidades de los que no tiene trabajo y se bendice el trabajo de los que si lo tienen.

3. RESPONSABLE:

Consejo, siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedia proyección, congregación.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Los ujieres deben estar en el pulpito con para recolectar las ofrendas
- Ser apoyo en oración (Ver Anexo No.1)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)
- Política de Ingresos/ egresos (Ver Anexo No. 3)
- Políticas para diezmos y ofrendas (Ver Anexo No. 4)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	150	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.07.01
Ofrendas y Diezmos	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Recolección de diezmos y ofrendas		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de recolección de diezmos y ofrendas,	Iglesia/ sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
2	asistir con el volumen de música de fondo mientras la congregación diezma y ofrenda,	Iglesia/ sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
3	poner música de fondo mientras la congregación diezma y ofrenda,	Iglesia/ sala multimedia	Estar pendiente de la música de fondo para diezmar y ofrendar	Siervo multimedia proyecciones
4	reflexionar sobre la importancia de diezmar y ofrendar,	Iglesia	Reflexión sobre diezmos y ofrendas	Consejo
5	orar por los diezmos y ofrendas,	Iglesia	Oración por lo que se va a recoger por ofrendas y por los trabajos	Consejo
6	invitar a entregar sus ofrendas.	Iglesia	Pedir que pasen a donde están los ujieres recogiendo las ofrendas	Consejo
7	entregar las ofrendas,	Iglesia	Entregan las ofrendas a los ujieres en sus respectivos cajones	Congregación
8	retirarse con las ofrendas para el conteo y contabilización	Iglesia	Un miembro del consejo, el líder de los ujieres, y los ujieres que recogieron las ofrendas son los encargados para el conteo	Ujieres Consejo

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	151	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

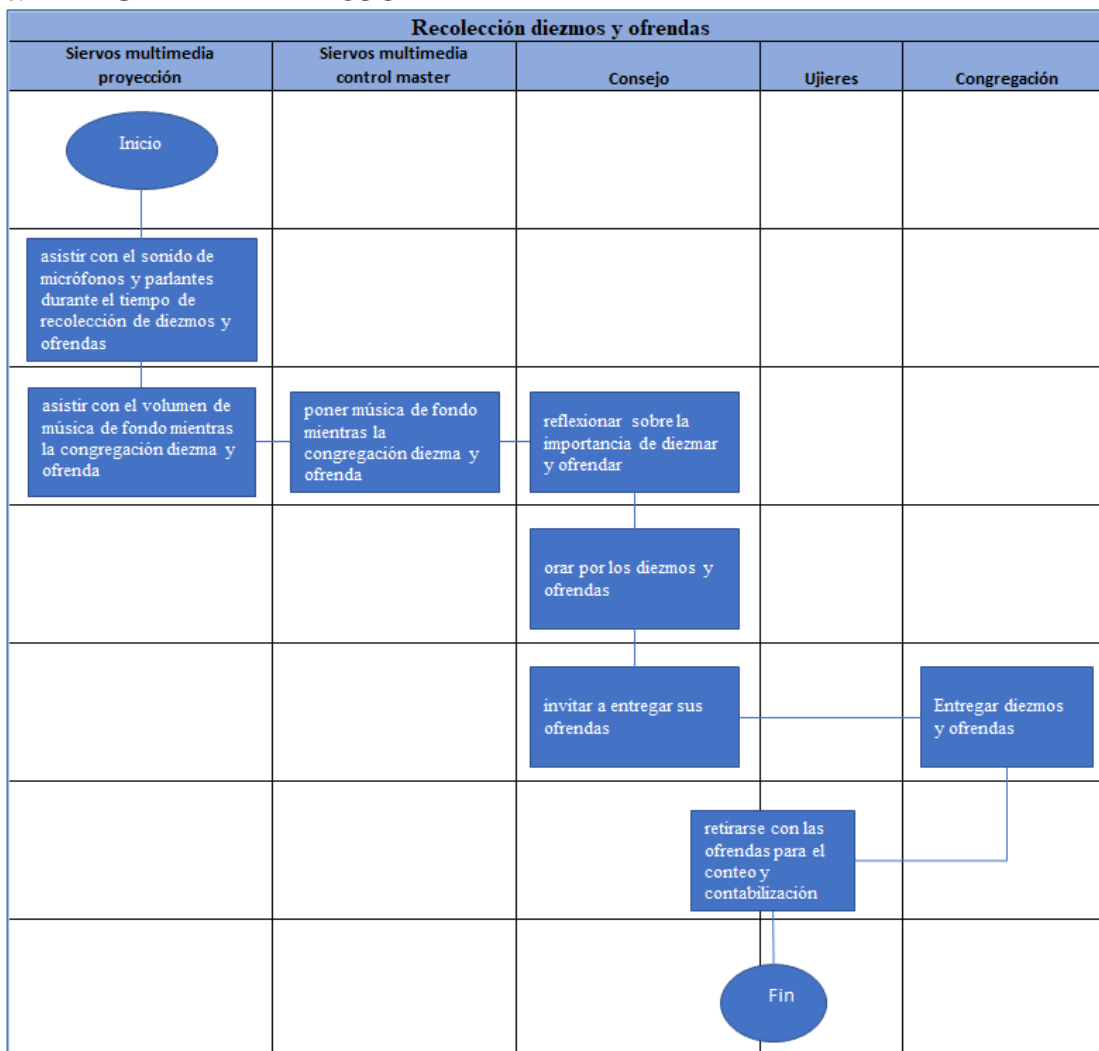
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.07.01
Ofrendas y Diezmos	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Recolección de diezmos y ofrendas		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	152	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.07.01
Ofrendas y Diezmos	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Recolección de diezmos y ofrendas		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	153	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.08.01
Anuncios	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Presentación de anuncios		

1. OBJETIVO:

Socializar las diferentes actividades que tiene planificada la iglesia para los miembros de la congregación.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 11:20 hasta las 11:25

3. RESPONSABLE:

Siervos multimedia control master, siervos multimedia proyección, siervos multimedia anuncios.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Los anuncios deben estar redactados con anticipación (Ver anexo No.7)
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	154	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.08.01
Anuncios	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Presentación de anuncios		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el volumen de los anuncios, asistir con el volumen del micrófono de quien lee los anuncios	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
2	asistir con el volumen del micrófono de quien invita a los servicios planificados para la semana	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
3	proyectar anuncios	Iglesia / sala multimedia	Tener previamente elaborado el video de los anuncios para la semana	Siervo multimedia proyección
4	leer los anuncios	Iglesia / sala multimedia	Leer los anuncios con voz clara y alta (Ver Anexo No. 1)	Siervo multimedia anuncios
5	despedir a la congregación	Iglesia / sala multimedia	Despedir con voz clara y alta	Siervo multimedia anuncios

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	155	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:

CÓDIGO:

CV.PO.08.01

Anuncios

REVISIÓN:

00

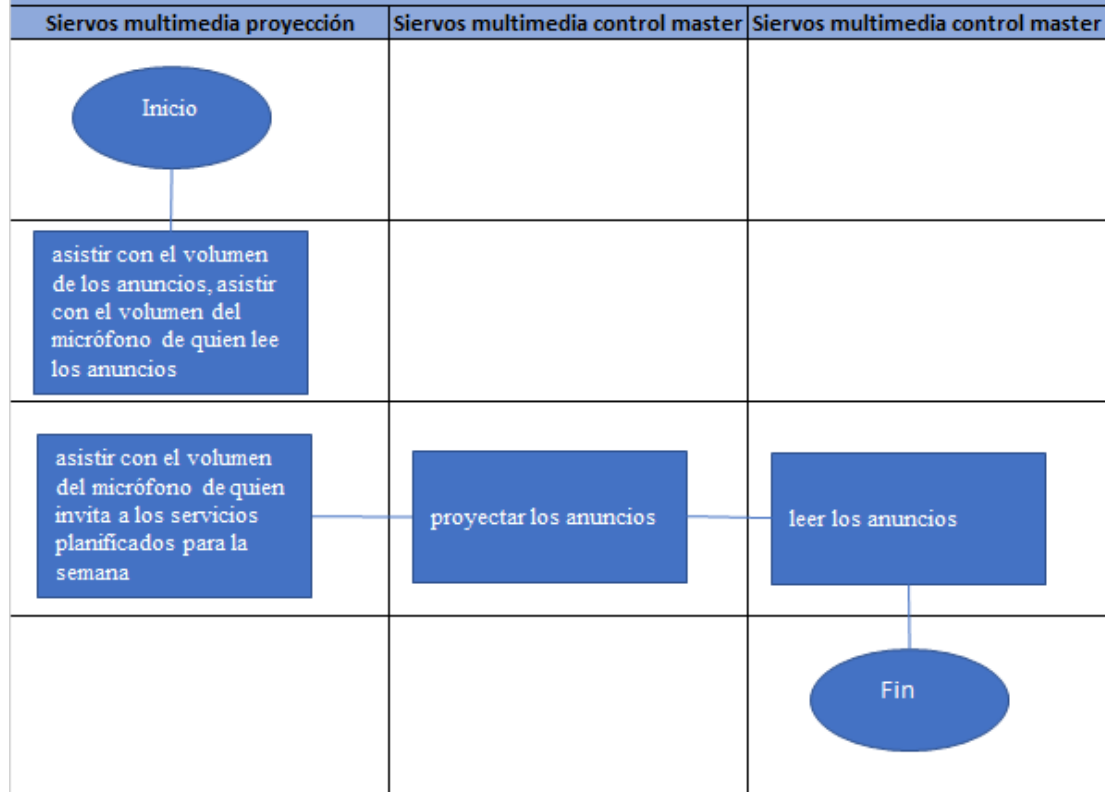
PROCEDIMIENTO:

Página 3 de 4

Presentación de anuncios

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Presentación de anuncios



ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

156

APROBADO POR:

Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.08.01
Anuncios	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Presentación de anuncios		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	157	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.09.01
Salida de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 1 de 4	
Despedida y oración comunitaria		

1. OBJETIVO:

Realizar la oración comunitaria sobre la visión de la iglesia.

2. ALCANCE:

Inicia desde las 11:25 hasta las 11:30.

3. RESPONSABLE:

Pastoral, siervos ujieres, siervos multimedia control master, siervos multimedio proyección.

4. POLÍTICAS

- Todos los equipos de sonido y de proyección deben estar listos.
- Los ujieres deben estar ubicados en las puertas de salida para despedirse
- Todo el equipo de apoyo en la celebración debe estar listos (Ver Anexo No.2)
- Oración comunitaria (Ver Anexo No. 6)

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	158	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.09.01
Salida de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 2 de 4	
Despedida y oración comunitaria		

5. DESCRIPCIÓN

No.	Actividad	Área	Descripción	Responsable
1	asistir con el sonido de micrófonos y parlantes durante el tiempo de la despedida y oración sacerdotal,	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
2	proyectar la oración sacerdotal,	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente de tener lista la proyección de la oración	Siervo multimedia proyector
3	orar comunitariamente para despedirse,	Iglesia	Leer la oración en conjunto	Pastoral
4	bendecir y despedir a la congregación.	Iglesia	Bendición pastoral	Pastoral
5	asistir con el volumen de la música de fondo mientras se retira la congregación	Iglesia / sala multimedia	Estar pendiente del volumen y sonido adecuado de micrófonos y parlantes	Siervo multimedia control master
6	poner música de fondo mientras se retira la congregación,	Iglesia / sala multimedia	Tener lista música de fondo	Siervo multimedia proyector
7	despedir a la congregación en las puertas principales,	Iglesia	Despedir a la congregación	Ujieres
8	guardar objetos olvidadas.	Iglesia	Guardar en un armario destinado para cosas olvidadas	Ujieres

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	159	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

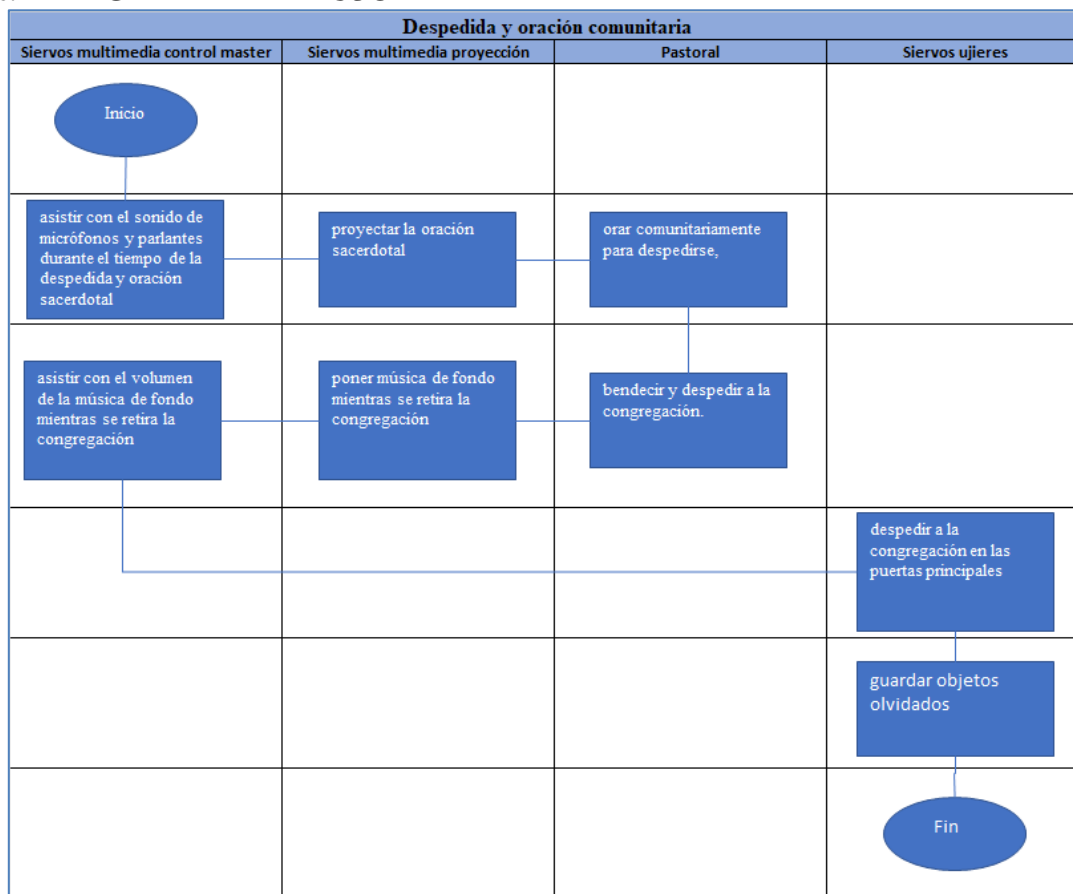
**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.09.01
Salida de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 3 de 4	
Despedida y oración comunitaria		

6. DIAGRAMA DE FLUJO



ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	160	Pastor Principal



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS**

PROCESO:

**CELEBRACIÓN
DOMINICAL**

Código: CV.PO.01

Versión: 00

SUBPROCESO:	CÓDIGO:	CV.PO.09.01
Salida de congregación	REVISIÓN:	00
PROCEDIMIENTO:	Página 4 de 4	
Despedida y oración comunitaria		

7. CONTROL DE CAMBIOS Y MEJORAS:

Versión	Sección	Descripción de la modificación	Fecha de modificación
00	Completo	Emisión Inicial	Marzo/2018

ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	
Firma:		Firma:		Firma:	
Nombre:		Nombre:		Nombre:	
Cargo:		Cargo:		Cargo:	
Fecha:		Fecha:		Fecha:	

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	161	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Alianza estratégica. - Acuerdo y unión de ministerios de la iglesia mediante el cual se da un compromiso de ayuda o apoyo mutuo para llevar a cabo actividades, programas especiales masivos de la congregación. Comparten recursos humanos, técnicos, materiales económicos que contribuyen a los objetivos planteados por la Iglesia Cruz del Valle.

Celebración. - También llamada culto, reunión de gran concentración de personas, es el centro de las actividades de la iglesia donde se enseña la Palabra de Dios, edifica y exhorta a los creyentes, se consuela a los afligidos, se anima a los deprimidos, se ora por los enfermos, los misioneros y los evangelistas, transmitiendo además las informaciones indispensables. Tiempo donde se predica el evangelio a los inconversos que están presentes.

Congregación. - Es la agrupación básica de creyentes, unidos no por un credo, sino por un convenio o acuerdo establecido entre sus miembros.

Conversión. - Es la práctica religiosa por la que una persona adopta como propias las creencias de la comunidad de creyentes a la que se incorpora. Cuando dicha práctica se realiza por alguien que tenía una creencia religiosa previa y diferente de la que asume, desde ese momento pasa a ser considerado por la comunidad creyente, un nuevo nacido que se relaciona con Dios.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	162	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Diezmo. - Mandamiento bíblico para la iglesia, que realizan como una muestra de gratitud y adoración de manera fiel y voluntaria los miembros de la congregación.

Eficacia. - La eficacia según el diccionario de la Real Academia Española RAE, se define como la capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado. La eficacia también se conceptualiza como el efecto de lograr lo que se desea o espera para lo cual se disponen de recursos o medios que permitan conseguir el objetivo en el tiempo requerido.

Eficiencia. - Según la RAE, es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Es entonces la relación que existe entre el servicio y los resultados. Es decir, que se busca la manera de producir más servicios con lo mismo.

Efectividad. - Según la RAE, es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, también se lo entiende como la cuantificación del cumplimiento de la meta.

Membresía. - Condición de miembro. Parte activa de la iglesia formada por un grupo de creyentes salvos y bautizados por inmersión.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	163	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Miembro. - Persona creyente, salva y bautizada por inmersión que ha aceptado el Plan de Dios según el nuevo testamento para la iglesia (Libro de los Hechos), que participa y se sujeta al liderazgo pastoral y ministerial mostrando amor, disciplina y responsabilidad por las funciones adquiridas como congregante de la Iglesia Cruz del Valle.

Ministerio. - Servicio prestado a Dios para la edificación de las personas y la oportunidad de poner a disposición de Señor los dones y talentos con el propósito de alcanzar madurez corporativa en Cristo.

Ministración, - Ministración es un servicio a nuestro ser integral: Es todo aquello que viene a ser como un refrigerio, un descanso, un consuelo, una limpieza, una liberación a nuestra alma y también a nuestro espíritu.

Ofrenda. - Dádiva o servicio en muestra de gratitud y amor a Dios.

Pastor. - Ministro al que se ha conferido autoridad dentro de una iglesia cristiana para dirigir y cuidar una congregación de creyentes.

Pastora. - Persona consagrada a Dios a la que se ha conferido autoridad dentro de una iglesia cristiana para, apoyar y cuidar una congregación.

ELABORADO POR:		APROBADO POR:
Doris Gualpa Consultor de Procesos	164	Pastor Principal



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
EN BASE A UN SISTEMA DE GESTIÓN POR
PROCESOS

PROCESO:

CELEBRACIÓN
DOMINICAL

Código: CV.PO.01

Versión: 00

Siervo. - Persona llamada por Dios para poner a disposición de la iglesia y la gran comisión sus dones y talentos con actitud humilde y reverente.

Siervo back up. - Persona consagrada a Dios apoyo directo del siervo líder de la coordinación de un ministerio y sus miembros.

Siervo Líder. - Persona consagrada a Dios responsable directo de la coordinación de un ministerio y sus miembros.

Sujeción. - Decisión voluntaria de obedecer, rendirse, estar dispuesto a toda buena obra con un espíritu noble de sumisión.

Ujier. - Persona encargada de velar y guardar el buen desarrollo de las celebraciones dominicales, de oración y programas especiales. Goza de la confianza de la autoridades y miembros de la iglesia pues su labor ayuda a evitar los contratiempos haciendo que la gente se sienta confortada durante su estadía en las instalaciones de la iglesia.

ELABORADO POR:

Doris Gualpa
Consultor de Procesos

165

APROBADO POR:

Pastor Principal

CONCLUSIONES

- Al analizar y documentar los procedimientos de los procesos operativos para la celebración dominical de la Iglesia de Dios Cruz del Valle se cuenta con una herramienta fundamental para la organización de la iglesia.
- Con la identificación de los procedimientos operativos se pueden definir acciones correctivas y preventivas en la búsqueda de una mejora continua.
- La organización de la celebración dominical, influye positivamente en el rendimiento de las personas que colaboran en el servicio.
- Al elevarse el rendimiento del personal operativo, mejora el servicio hacia la congregación.
- Al mejorar el servicio a la congregación, se incrementa el número de miembros y se asegura la asistencia a la iglesia.

RECOMENDACIONES

- La herramienta presentada en la propuesta para mejorar la organización de la iglesia debe ser implementada de acuerdo al manual establecido.
- Se debe establecer estrategias de mejora o cambios en los puntos donde sean susceptibles a fallos.
- Es necesario capacitar a todos las personas involucradas en la celebración dominical, en temas puntuales sobre sus procesos a cargo y en mejoramiento continuo que como equipo se debe buscar.
- Motivar a todo el equipo de personas que apoyan en el servicio dominical, para que colaboran con la implementación del proyecto.
- Realizar semanalmente un conteo del número de miembros que asisten al servicio, para verificar la eficacia de la implementación de los procedimientos operativos.
- Se sugiere documentar el resto de sus procesos y crear una unidad de marketing más especializado.
- Realizar la implementación, seguimiento y medición de procesos de las distintas actividades indispensables para lograr la implementación del sistema de gestión por procesos para la celebración dominical.

MATERIAL DE REFERENCIA

BIBLIOGRÁFICA

- 9001, Norma ISO. (2015, Septiembre 23). *ISO 9001: Entendiendo el enfoque basado en procesos*. Retrieved from ISO 9001:2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2014/11/iso-9001-entendiendo-enfoque-basado-procesos/>
- Chevalier, Jacques M. (n.d.). *SAS2 1.0: Árbol de Problemas*. Retrieved from Sistemas de Análisis Social2 1.0: <http://www-sas-m.com/>
- Empresarial, Organización. (2008). *Organigrama circular*. Retrieved from Organización empresarial: <https://sites.google.com/site/organizacionempresarial2/1-organigrama-y-manual/1-1-tipos-de-organigrama/organigrama-circular>
- González, Diego. (2012). *Gestión por Procesos*. Ecuador.
- Harrington, H. James. (1993). In *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. . México: Editorial Mc. Graw Hill Interamericana, S.A. .
- ICONTEC. (2008). Norma Técnica Colombiana NTC-9001:2008 (3a ed.). . Bogotá, Colombia.
- Iglesia de Dios Cruz del Valle. (2016). *Manual de Políticas y Procedimientos*. Capelo.
- Porter, Michael. (1989). Ventaja Competitiva. In *Ventaja Competitiva*. (p. 51). México.
- Porter, Michael. (1987). Ventaja Competitiva (Creación y Sostenimiento de un desempeño superior). In *Ventaja Competitiva (Creación y Sostenimiento de un desempeño superior)*. Editorial CECSA.
- S.R.C.D.G.A. (2010). *Guía para formular procesos*. Retrieved from Colombia: Servicio de la República de Colombia Dirección General Administrativa. Recuperado el 2015: <https://www.yumpu.com/es/document/view/14339650/pa01-s01-subprocesoformulacion-de-procesos>

CONTENIDO DE ANEXOS

Anexo No. 1: Políticas para los miembros del consejo

No	Políticas
1	Todos los miembros de 16 años en adelante elegirán la propuesta de la pastoral para ser miembros del consejo.
2	Los consejeros estarán en funciones 2 años.
3	Las reuniones del consejo deberán ser registradas en un libro de actas numeradas y firmadas por sus integrantes.
4	El consejo saliente debe hacer una entrega- recepción de todas las actividades realizadas, vigentes y pendientes de la Iglesia Cruz del Valle.
5	Los miembros del consejo tienen como responsabilidad orar, contabilizar y registrar en el libro o sistema contable los diezmos, ofrendas e ingresos varios.
6	Los miembros del consejo se acercarán al pastor y ofrecerán su apoyo, asesoramiento y cobertura en el momento oportuno, éste puede estar fuera de convocatoria de reunión.
7	Los consejeros elaborarán el cronograma de las ventas semanales y gestionarán su ejecución.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 2: Generalidades para los ministerios de la iglesia

No	Generalidades
1	Los ministerios ofrecerán un lugar donde todos se sientan bienvenidos, cada ministerio debe conocer su tarea específica.
2	Los ministerios deben guardar su unción, trabajar juntos en el Cuerpo de Cristo, guardando en todo tiempo la paz y la excelencia.
3	Los ministerios deben trabajar bajo la cobertura pastoral, elaborarán un plan operativo y cronograma de actividades.
4	El plan de operativo y cronograma de actividades deben ser presentados a la pastoral que hace la cobertura hasta la última semana de noviembre para su análisis y aprobación.
5	Cada ministerio debe elaborar su plan operativo antes de iniciar un periodo nuevo de servicio, considerado la planificación general de la iglesia
6	Los equipos ministeriales pueden manejar su comunicación utilizando las redes sociales internas (messenger o whatsapp) y deberán incluir a la persona que realiza la cobertura pastoral para mantener en todo momento comunicación con la autoridad.
7	Las actividades que se realizan como ministerio de la Iglesia Cruz de Valle se subirán a las redes sociales públicas (facebook, instagram) desde la cuenta social de la Iglesia Cruz del Valle, el administrador etiquetará desde la cuenta de la Iglesia a los siervos participantes y a la persona que lo solicite.
8	Los ministerios estarán dispuestos a atender el llamando de la pastoral a trabajar en alianzas estratégicas con otros ministerios con el fin de cumplir los objetivos de la Iglesia Cruz del Valle.
9	La estructura de los ministerios constará de: la cobertura pastoral, el siervo/a líder, el siervo/a líder back up y los siervos /as.
10	Los ministerios actualmente a cargo del Pastor Adalberto Torres son: <ul style="list-style-type: none">• Hombres• Alabanza• Academia bíblica• Hombres y Mujeres de Acción (Cesante)• Oasis• Acción Social• Ornato (Cesante)• Familia• Multimedia• Fraternidad
11	Los ministerios actualmente a cargo de la Pastora Lucía Salguero son: <ul style="list-style-type: none">• Escuela de Formación Cristiana• Jóvenes• Ujieres• Mujeres• Artes

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 3: Políticas de la celebración dominical

No	Políticas
1	El ministerio de ujieres debe estar presente con el uniforme respectivo, 30 minutos antes y salir 15 minutos después de realizado el servicio para coordinar y ejecutar la logística del evento.
2	El servidor ujier que asiste a la Academia Bíblica y sirve al Señor debe llegar con 1 hora y 30 minutos de anticipación para organizar las funciones de su servicio y posterior a esto asistir a sus clases de formación cristiana.
3	El ministerio de multimedia debe asignar un máximo de dos servidores para el control master de las celebraciones. Coordinará con anticipación (2 días antes) con el ministerio que solicita la proyección, sonido e imágenes que se presentarán a los miembros de la iglesia. Sale de su responsabilidad la calidad de la proyección si el ministerio solicitante lo hace en último momento.
4	En caso de existir ministerios que realicen ventas al finalizar el servicio dominical, pueden ausentarse del templo un máximo de 3 personas el momento que se llevan a cabo la recolección de los diezmos y ofrendas, para coordinar la instalación de los artículos o alimentos.
5	Los niños/as, adolescentes, jóvenes o miembros de la iglesia no pueden estar por los pasillos o áreas externas del templo mientras se lleva a cabo la celebración dominical u otras. Este tiempo es de edificación y alimento de la palabra para todos.
6	Los niños/as y adolescentes deben estar al cuidado de los padres, durante el tiempo de alabanzas y, durante la prédica al cuidado de los siervos maestros de turno.
7	Los siervos del ministerio de ujieres tienen la autoridad para orientar por las instalaciones a los hermanos que asisten a las celebraciones y mantener el orden.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 4: Políticas del servicio de oración

No	Políticas
1	El ministerio de ujieres debe estar presente con el uniforme respectivo, 15 minutos antes y salir 15 minutos después de realizado el servicio para coordinar y ejecutar la logística del evento.
2	El ministerio de multimedia debe coordinar con anticipación el sonido e imágenes que se proyectarán a los miembros de la iglesia.
3	Los niños/as, adolescentes, jóvenes o miembros de la iglesia no pueden estar por los pasillos o áreas externas del templo mientras se lleva a cabo el tiempo de oración. Este tiempo es de edificación y alimento de la palabra para todos.
4	Los niños/as y adolescentes deben estar al cuidado de los padres.
5	Los siervos del ministerio de ujieres tienen la autoridad para orientar por las instalaciones a los hermanos que asisten al servicio de oración y mantener el orden.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 5: Políticas de las cruzadas de evangelización

No	Políticas
1	Las cruzadas se llevarán a cabo en lugares públicos y estratégicos, serán escogidas por el equipo pastoral de la Iglesia y ministerios relacionados con el evangelismo.
2	Las cruzadas serán la oportunidad que tendrán los miembros de la Iglesia para hacer discípulos a las naciones.
3	Intervendrán, los oasis, ministerio de teatro, ministerio de multimedia, ministerio de ayuda social, ministerio EFC, ministerio de alabanza, ministerio de ujieres, ministerio de jóvenes, ministerio de hombres, ministerio de mujeres, ministerio de familia.

Fuente: Manual orgánico funcional Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 6: Políticas para los ingresos / egresos económicos

No	Políticas
1	Todo ingreso económico será registrado en un libro o sistema contable que lleva la Iglesia Cruz del Valle.
2	Los ingresos y egresos serán registrados en el libro o sistema contable respaldados por comprobantes numerados y membretados por la Iglesia Cruz del Valle.
3	Todo siervo en función de liderazgo debe presentar documentos como facturas, notas de ventas, comprobantes impresos, que justifique los gastos de los valores asignados y/o recaudados.
4	Los gastos que se requieran hacer sobre el monto de USD 200,00 se deberá presentar una solicitud de autorización al Pastor antes de incurrir en el gasto.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 7: Políticas para la recolección de diezmos y ofrendas

No	Políticas
1	Los diezmos y ofrendas serán recogidos por los encargados del ministerio de ujieres y contabilizado por un representante del consejo de la iglesia y el siervo líder del ministerio de ujieres.
2	Los valores recogidos por diezmos y ofrendas deben ser registrados en el libro o sistema contable de la Iglesia Cruz del Valle, respaldado por un comprobante de ingreso membretado y numerado por la administración de la Iglesia y constarán las firmas de responsabilidad de quienes lo contabilizan.
3	El diezmo será destinado para sostén de los ministros y el sustento del ministerio evangélico la Iglesia “La Cruz del Valle” (1ª Corintios 9:14; 1ª Timoteo 5:18).
4	El diezmo se dedicará a sostener una función evangelizadora. Esto comprende los pastores, seminaristas, pastores visitantes y también incluye todos los gastos que generan la atención a la iglesia.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 8: Políticas para ventas y ofrendas diarias

No	Políticas
1	Todo ingreso generado por ventas u ofrendas varias fuera de la celebración será informado a través de un comprobante de ingreso a la administración de la Iglesia Cruz del Valle para su registro en el libro o sistema contable.
2	Se consideran ingresos varios a: Venta de alimentos en las instalaciones de la iglesia. Venta de artículos en las instalaciones de la iglesia. Venta de material reciclado. Ofrendas entregadas fuera de la celebración general.
3	Los ingresos generados por ventas varias serán destinados a cubrir gastos de misiones y/o necesidades de un ministerio de la Iglesia.
4	Los ministerios de la iglesia participarán de la actividad de las ventas previa calendarización, todo ministerio está convocado a trabajar.
5	El dinero de esta actividad puede ser utilizado por los ministerios que lo soliciten o justifiquen a través de un proyecto o plan de actividades, estos deben ser presentados a la pastoral con un mes de anticipación para su análisis y aprobación, debe cumplir los requerimientos expuestos a continuación.
6	Las características de los proyectos o plan de actividades atenderán a: Crecimiento espiritual. Misiones. Atender a los hermanos necesitados. (Ancianos, viudas, huérfanos, calamidades extraordinarias.) Koinonía
7	Todos los ministerios presentarán sus diezmos al finalizar cada mes a la administración, con el propósito formar un ahorro y destinarlos a un macro proyecto.


Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 9: Formato de celebración dominical

CELEBRACION DOMINICAL
" Inspirados para vencer gigantes "

SERIE



PROGRAMA

Alaben al SEÑOR, todos ustedes, siervos del SEÑOR, que sirven en la casa del SEÑOR. Levanten sus manos hacia el santuario, y alaben al SEÑOR. Que desde Sion los bendiga el SEÑOR, creador del cielo y de la tierra.
Salmo. 134:1-3

MUSICA DE FONDO (08: 50)
CONTEO REGRESIVO: Multimedia (09:00)

1. VIDEO INTRODUCCION: Multimedia
2. APERTURA: Hno. Victor Rodriguez
 - Saludos
 - Anécdota / Historia.
 - Oración
3. LECTURA DE ESCRITURA BIBLICA:
 - Salmos: 68: 1- 8
4. CANCIONES CONGREGACIONALES: Ministerio de Música.
 - Increíble
 - De gloria en gloria
 - Mi Dios
 - Venció
 - Creó en ti
5. LLAMADO A CONVERSION: Pr. Adalberto Torres
6. VIDEO: " Estoy Bien " (Multimedia)
7. SALUDO PASTORAL: Etra Lucía Salguero
 - Bienvenida a los nuevos asistentes
 - Entrada de Joe
 - Salida de la EFC
8. SERMON: Pr. Adalberto Torres
9. PRESENTACION DE NIÑOS. (Sofía Bernarda Vaca Benítez)
10. RECOLECCION DE DIEZMOS Y OFRENDAS: Miembro del consejo
11. ANUNCIOS: Multimedia: Voz: Hna. Alexandra Herrera
12. DESPEDIDA Y ORACION SACERDOTAL: Pastores

Noviembre 26 - 2017.

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No. 10: Oración comunitaria de la Iglesia de Dios Cruz del Valle
Ser una Iglesia:

- Integralmente BENDECIDA
- Espiritualmente SALUDABLE
- Numéricamente SIN LÍMITES
- Estratégicamente IMPACTANTE
- Testimonialmente SANTA
- Apasionadamente EVANGELIZADORA
- Abundantemente FRUCTÍFERA
- Y evidentemente llena de la GLORIOSA PRESENCIA del Señor.

Por los siglos de los siglos. Amén

Fuente: Manual orgánico funcional de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

Elaborado por: La autora

Anexo No.11: Entrevista para levantar actividades de los ujieres

ENTREVISTAS CELEBRACION DOMINICAL IGLESIA CRUZ DEL VALLE			
Entrevistado:	Susana Ontaneda	Fecha:	18/02/2018
Entrevistador:	Doris Gualpa	Tema:	Actividades del ministerio de ujieres en la celebración dominical
Objetivos de la entrevista:			
Levantar y documentar cada una de las actividades que el equipo del ministerio de ujieres realiza antes y despues de la celebración dominical.			
Entrevista textual			
<p>Susana Ontaneda es la líder y ella me indica que no tienen documentado. Qué actividades son las que deben realizar para la celebración dominical lo que me indica es que ingresan a las 8:30 se encargan de la limpieza del templo del orden de las sillas utensilios deseo ubicar agua para el pastor y 5 minutos antes de que empiece el servicio realiza una oración para poner en manos de Dios el servicio que van a entregar a la iglesia. Como política conocen que debe estar bien uniformados que deben pararse 4 personas en las puertas de las entradas principales de la iglesia, 2 por cada puerta también están asignados dos ujieres para mensajeros, 2 auxiliares del pastor que van a estar pendientes de cualquier necesidad que él tenga en el desenvolvimiento del sermón, también se necesitan dos varones custodios de los vehículos, cuando empieza la ceremonia se encargan de dar la bienvenida a los miembros, también les ayudan a ubicar un lugar donde puedan sentarse cuando ya está más o menos llena la iglesia, ellos acomodan a la gente para hacer más lugar, durante el desarrollo de la prédica están al servicio de la congregación, mientras se desarrolla la alabanza ellos están pendientes de pasar pañuelos a la congregación si es que fuera necesario, durante la ministración también están pendientes del cuidado de la congregación qué pasa ser su oración al púlpito, mientras se desarrolla la prédica ellos se encuentran vigilantes en todo lo que esté ocurriendo dentro de la congregación y de los líderes las dos personas que se encuentran delante del púlpito, son las encargadas de recoger las ofrendas al finalizar se realiza un conteo de ofrendas, para cumplir con esto van acompañados de un miembro del consejo, el líder principal del ministerio de ujieres y el ujier que recibe las ofrendas, estas ofrendas son llevadas a la oficina donde ellos registran en un libro contable y lo firman en conjunto. Ninguno de los ujieres puede salir antes de que se termine la ceremonia cuando ya salen todas las personas ellos se encargan de revisar si existen cosas olvidadas y las guarda. Como ministerio de ujieres se reúnen una vez cada mes rotando en las casas en donde ellos analizan verbalmente, de cómo les ha ido en los últimos servicios y qué cosas deberían manejar, tienen un tiempo devocional y la persona que les evalúa su servicio es la pastora igualmente verbal, en ningún momento la documenta, están obligados a participar en la academia bíblica, que es parte de los requisitos y a tener un tiempo devocional diario la Pastora cuando realiza la evaluación de los ujieres y de sus servicios convoca una reunión y ahí les presenta todas las novedades que se haya visto.</p>			
Se lograron los objetivos			
Los objetivos que llevaron hacer esta entrevista, fueron muy certeros, la entrevistado colaboro con la información solicitada.			
Puntos principales de la entrevista		Opiniones del entrevistador:	
<p>Documento donde le explique sus funciones y actividades .</p> <p>Actividades que realiza antes de servicio.</p> <p>Actividades que realiza durante el servicio.</p> <p>Actividades que realiza despues del servicio</p>		<p>Lo que se puede apreciar es que el desarrollo de sus actividades se lo lleva de forma memorista, sin documentación de respaldo, tiene claro la calidad de servicio que como ministerio debe dar, pero el proceso depende demasiado de las personas que conocen de dichas actividades. Por lo que es indispensable documentar para asegurar su funcionamiento.</p>	

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Anexo No.12: Entrevista para levantar actividades de la alabanza

ENTREVISTAS CELEBRACION DOMINICAL IGLESIA CRUZ DEL VALLE			
Entrevistado:	Joel Cabezas	Fecha:	02/03/2018
Entrevistador:	Doris Gualpa	Tema:	Actividades del ministerio de alabanza en la celebración dominical
Objetivos de la entrevista:			
Levantar y documentar cada una de las actividades que el equipo del ministerio de alabanza realiza antes y después de la celebración dominical.			
Entrevista textual			
<p>Indicame tus actividades, antes de la celebración dominical, durante la celebración dominical y luego de la celebración dominical, Joel me indica primeramente que los ensayos por el momento los están haciendo los días sábados a partir de las 3 pm las voces o sea las coristas tienen clase los viernes a las 5 pm y los sábados a las 2 pm durante el mes se planifica las canciones Es decir hay un repertorio de canciones para todo el mes para que así los músicos y coristas puedan sacar las canciones y tengan tiempo suficiente para ensayar además en el calendario que se envía se detalla las personas que estarán tocando el día domingo los ensayos empiezan principalmente con la conexión de los equipos e instrumentos una prueba de sonido y al ensamblar las canciones al final del ensayo se realiza una oración y a veces se da una p queña el precio los domingos nos llaman a los músicos y coristas a las 8:15 como máximo para poder ensamblar todo por última vez y realizar una prueba de sonido a las 8:50 se pide a todos los músicos que se bajen del altar para tener un tiempo de oración y esperar que empiece el culto Nos ayudamos mutuamente con el equipo de multimedia por ejemplo cuando yo mando las canciones del mes también el líder del equipo de multimedia que está encargado de eso debe saber las canciones que se van a proyectar el domingo Ah y de igual manera Generalmente nos ayudan quien esté disponible en el Ministerio de multimedia cuando yo mando las canciones en el calendario mandó con el link de las canciones que se cantaron ahí está la letra el equipo de multimedia debe encargarse de Buscar es el link de descargar en administración qué ocurre cuando se está desarrollando sermón Generalmente es el pastor el que nos piden los músicos que subamos al altar Generalmente sube solamente un pianista y una persona que va a realizar el la canción, yo pregunto y cuándo concluye el servicio tiene planificado O tal vez tocar algún tipo de canción mientras la gente sale No eso se da sólo contra pastor lo pide Mientras tanto al finalizar el culto las personas de multimedia son las que ponen la canción y todos los músicos se encargan de guardar los instrumentos cables y equipo tienes un lugar asignado para cada equipo y cada cable o instrumento tienes un inventario de todos los equipos cables e instrumentos que el Ministerio de Alabanza posee este momento conoces algún de política sobre el tema de la vestimenta que se debe utilizar para el día de la celebración tal vez en color estilo textura yo él me responde todos los cables Se los ubica en la parte de atrás de mi pequeño mueble hasta donde tengo entendido si hay un inventario que realizaron los anteriores líderes de ministerio y eso lo tiene la hermana Mireya Qué es la secretaria de la iglesia en cuanto a la vestimenta el pastor nos dé unas camisetas a casi todos los miembros del ministerio aún faltan algunos que tengan la camiseta porque se integran recientemente pero de ahí la vestimenta Generalmente tiene que ser semi formal y para las mujeres que traten siempre de vestir decorosamente dime tú si me mandaron ubicar un cable está correctamente etiquetado o sólo tú como líder lo conoces o el grupo de alabanza bueno eso Generalmente sólo lo conoce a los músicos Cuéntame luego del servicio al concluir haces algún tipo de evolución sobre cómo salieron las cosas o que hay que mejorar Pues eso lo vamos revisando los ensayos no después del culto porque generalmente la gente se dispersa sale rápido se lo va haciendo unos ensayos a veces se volvamos no es una evolución con tina evaluamos desde el aspecto técnico del sonido lo musical en la ministración Eso es todo mi hermana, gracias Joel.</p>			
Se lograron los objetivos			
Los objetivos que llevaron hacer esta entrevista, fueron muy certeros, la entrevistado colaboro con la información solicitada.			
Puntos principales de la entrevista		Opiniones del entrevistador:	
<p>Documento donde le explique sus funciones y actividades .</p> <p>Actividades que realiza antes de servicio.</p> <p>Actividades que realiza durante el servicio.</p> <p>Actividades que realiza después del servicio</p>		<p>Lo que se puede apreciar es que el desarrollo de sus actividades se lo lleva de forma memorista, sin documentación de respaldo, tiene claro la calidad de servicio que como ministerio debe dar, pero nuevamente el proceso depende demasiado de las personas que conocen de dichas actividades. Por lo que es indispensable documentar para asegurar su funcionamiento.</p>	

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Anexo No.13: Entrevista para levantar actividades del consejo.

ENTREVISTAS CELEBRACION DOMINICAL IGLESIA CRUZ DEL VALLE			
Entrevistado:	Santiago Tupiza	Fecha:	18/02/2018
Entrevistador:	Doris Gualpa	Tema:	Actividades del consejo
Objetivos de la entrevista:			
Levantar y documentar cada una de las actividades que los miembros del consejo realiza antes y despues de la celebración dominical.			
Entrevista textual			
<p>Santiago Tupiza es uno de los miembros del Consejo de la Iglesia de Dios Cruz del Valle, en indica que todos los miembros tienen muy claro todas las políticas que deben respetar de acuerdo a lo que se ha levantado en el manual de funciones para el área del Consejo, el indica que una de sus funciones a realizar dentro de la celebración dominical es primeramente dar la bienvenida a toda la congregación antes de empezar la ceremonia religiosa. El indica que para el tema de la bienvenida se puede dar un testimonio un anecdotia, se proyecta un video y hacen una pequeña oración y introducen el sermón con una pequeña cita bíblica, la interacción que deben tener con el Ministerio del multimedia es de responsabilidad de la multimedia, menciona que todos los equipos deben estar funcionando y que no deben pedir nada en ese momento al equipo de multimedia es responsabilidad de ellos darles un buen micrófono y que el sonido este adecuado cuando ellos o cualquier siervo pasan a intervenir en la oración de bienvenida o durante la ceremonia, en el transcurso del sermón el equipo del consejo están pendientes siempre apoyando en oración al pastor en el momento de la ministración que se realiza a toda la congregación en el pulpito, Luego si adicionalmente ellos apoyan en el desarrollo de programas especiales tales como día de la madre el Día del Niño el día del pastor el Día del Padre el día del maestro, etc, también es obligación de ellos hacer el conteo de las ofrendas y diezmos para esto Ellos tienen organizado primeramente un calendario en donde cada miembro del Consejo debe pasar a orar por las ofrendas y los diezmos, hacen una pequeña reflexión durante ese tiempo, invitan a que se acerquen a entregar sus ofrendas y diezmos, luego de esto acompañan al ujier que recibió la ofrenda y con el líder del equipo de ujieres, se dirigen juntos a la oficina principal para realizar el conteo y contabilización del dinero recaudado, para esto ellos dejan sentado el valor y el saldo que se tiene hasta ese momento, con una firma de cada uno de los responsables que estuvieron ahí verificando los valores, al finalizar la celebración ellos no tienen ningún tipo más de participación .</p>			
Se lograron los objetivos			
Los objetivos que llevaron hacer está entrevista, fueron muy certeros, la entrevistado colaboro con la información solicitada.			
Puntos principales de la entrevista		Opiniones del entrevistador:	
<p>Documento donde le explique sus funciones y actividades . Actividades que realiza antes de servicio. Actividades que realiza durante el servicio. Actividades que realiza despues del servicio</p>		<p>Lo que se puede apreciar es que los miembros del consejo si tienen claras sus funciones, conocen sus políticas de servicio, tienen claro la responsabilidad del servicio que como consejo da, pero dentro del proceso celebración dominical depende demasiado de las personas que conocen las otras actividades. Por lo que es indispensable documentar para asegurar su funcionamiento.</p>	

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Anexo No.14: Entrevista para levantar actividades de multimedia.

ENTREVISTAS CELEBRACION DOMINICAL IGLESIA CRUZ DEL VALLE	
Entrevistado:	Darwin Jimenez
Fecha:	25/02/2018
Entrevistador:	Doris Gualpa
Tema:	Actividades del ministerio de multimedia en la celebración dominical
Objetivos de la entrevista:	
Levantar y documentar cada una de las actividades que el equipo del ministerio de multimedia realiza antes y despues de la celebración dominical.	
Entrevista textual	
<p>Actualmente el Ministerio de multimedia está liderado provisionalmente por Darwin Jiménez el cual Está tratando de formar un grupo de chicos para que puedan gestionar el uso del control Master de la portátil de las proyecciones y de los anuncios que se deben realizar desde la sala de multimedia, lamentablemente no tiene levantado ningún tipo de funciones formales, Ellos al igual que el Ministerio de Alabanza deben entrar a la iglesia a las 8:15 se encargan de encender los equipos el control Master la portátil el retroproyector verifica en el funcionamiento de ellos y junto con el Ministerio de Alabanza se encargan de hacer pruebas de sonido de los micrófonos pruebas con las proyecciones para tener todo listo se basan en el formato de la celebración dominical para ir en el momento que pasó los vendí cuando según van terminando las funciones del Consejo el Ministerio de Alabanza ellos van a ir interactuando y poniendo mucho control en el manejo de los equipos sobretodo de sonido primero ellos al inicio ponen una música de fondo suave que sirve como para ambientar en el templo hasta que la gente empieza a llorar luego proyectan un video como un contador regresivo que empieza desde 60 y hasta llegar al 10 mente de eso ellos lanzan un video de introducción acerca del sermón que se realiza Este video no siempre lo realizan pero cuando es necesario el pastor les envía dentro del formato de la liturgia que se va a llevar ese día Ellos están siempre atentos de quién interviene en cada proceso dentro de la celebración por ejemplo asisten al consejo cuando está dando la bienvenida Y si ellos necesitan poner un video lo ubican y luego asisten a todo el Ministerio de Alabanza tus ellos ahí están trabajando coordinadamente con cada uno de los micrófonos que tanto los coristas como las voces principales y los mentos son utilizando haciendo control de volumen es de calidad de sonido luego al combinarlos labanza asisten el pastor es el que se encarga de primeramente hacer un llamamiento a la conversión Teniente es también con un sonido del micrófono él si él considera necesario producir un video acerca de la conversión en también les anticipadamente a los chicos para que ellos puedan proyectar video luego al iniciar el sermón del pastor cita el versiculo biblico el capitulo que se va a basar la el sermón viniendo que lo proyecten tus ayos anticipadamente ya saben Cuál es la cita biblica y Pon el video introductorio en donde muestran la cita biblica en la pantalla para quienes no traigan Biblia Luego concluyen si es que el pastor considera necesario en el ratón de la ministración con una música de fondo o simplemente Llamar a una pareja del grupo de alabanza para que le acompañe mientras horas al finalizar el si es que existiera programas especiales ellos también tienen un registro de qué video introductorio sobre el programa especial se va a pasar y lo proyectan y dan apoyo también al a las personas que vayan a llevar a cabo este programa especial luego asistente me aconsejó en el momento de que ellos hacen la oración para recibir los diezmos y las ofrendas están pendientes constantemente en el sonido en los micrófonos si luego finalmente el pastor hacer la salida de la congregación en realiza primero una bendición en donde hace una oración comunitaria que el equipo de multimedia también tiene que proyectar inmediatamente en las pantallas de la iglesia para que toda la iglesia repita la oración junto con el pastor Finalmente la persona que está encargada de realizar los anuncios empieza a leer cada uno de ellos en conjunto con las proyecciones que se van realizando unas pantallas por cada uno de los anuncios que se va leyendo animando a la gente que participe en los servicios y los programas que se tiene planificado para la semana finalmente ellos concluyen su servicio con una música de fondo para que la congregación pueda salir al finalizar toda la congregación ellos desconectan sus equipos y los guardan en la oficina del pastor</p>	
Se lograron los objetivos	
Los objetivos que llevaron hacer está entrevista, no fueron muy certeros, la entrevistado colaboro con poca información de lo solicitada.	
Puntos principales de la entrevista	Opiniones del entrevistador:
Documento donde le explique sus funciones y actividades . Actividades que realiza antes de servicio. Actividades que realiza durante el servicio. Actividades que realiza despues del servicio	Lo que se puede apreciar es que el desarrollo de sus actividades se lo lleva de forma improvisada sin documentación de respaldo, tiene claro la calidad de servicio que como ministerio debe dar, pero nuevamente el proceso depende demasiado de las personas que empiezan a conocer de dichas actividades. Por lo que es indispensable documentar para asegurar su funcionamiento. Es necesario capacitarlos técnicamente, ya que existen algunos problemas con el sonido, y coordinación programada de quién da los anuncios, ya que aveces no están preparados, y debe subir la Pastora a locutar los anuncios. La entrega de lso anuncios son muy informales, no hay un formato, por lo que se sugiere un formato para esta actividad, la misma que esta anezada en el manual de procedimientos (Manual de procedimientos de la celebración dominical en base a un sistema de gestión por procesos, Ver Anexo No. 7)

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Anexo No.15: Entrevista para levantar actividades de EFC

ENTREVISTAS CELEBRACION DOMINICAL IGLESIA CRUZ DEL VALLE			
Entrevistado:	Miqueli Cerruto	Fecha:	02/03/2018
Entrevistador:	Doris Gualpa	Tema:	Actividades de escuela de formación dominical en la celebración dominical
Objetivos de la entrevista:			
Levantar y documentar cada una de las actividades que el equipo de la escuela de formación cristiana realiza durante la celebración dominical.			
Entrevista textual			
Los maestros están convocados a llegar a las 8:30, para que puedan organizar sus actividades propias como ministerio de Formación, luego todos los maestros que sirven en cada domingo deben entrar la templo a las 8:50, con el respectivo uniforme, para participar en la alabanza de la celebración, deben ocupar la primera fila, entrando al templo siempre del lado izquierdo. Finalizado el llamamiento de la conversión, Joe es invitado por el pastor a ingresar al templo para que pueda acompañar a los niños y adolescentes a sus aulas, el ministerio de multimedia debe poner la canción, Somos de la Cruz, cuando el Pasto invita a Joe, los maestros en compañía de Joe, se retiran del templo junto con los niños, para subir a sus aulas.			
Se lograron los objetivos			
Los objetivos que llevaron hacer esta entrevista, fueron muy certeros, la entrevistado colaboro con la información solicitada.			
Puntos principales de la entrevista		Opiniones del entrevistador:	
Documento donde le explique sus funciones y actividades . Actividades que realiza antes de servicio. Actividades que realiza durante el servicio. Actividades que realiza después del servicio		Lo que se puede verificar es que es el único ministerio que lleva documentado, todos sus procesos que interactúan con la iglesia, saben bien que hacer y tienen todo bien coordinado, las actividades internas de la Escuela de Formación Cristiana es otro proceso que no está en investigación..	

Fuente: La autora

Elaborado por: La autora

Anexo No.16: Fotografías sobre la Iglesia de Dios La Cruz del Valle



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 1: Richard Espulvin y su esposa Barbara de Espulvin, fundadores de la Iglesia de Dios Misión Mundial en Monroy Cleveland



Elaborado por: Iglesia de Dios Ecuador

Fotografía No. 2: Alfredo Bochán y su esposa Betty Andrade. Fundadores de la primera Iglesia de Dios en Ecuador



Elaborado por: Iglesia de Dios Ecuador

Fotografía No. 3: Pastores Misioneros Michael Sean Mills y Denise R Mills, fundadores de la Iglesia de Dios Cruz del Valle



Elaborado por: Iglesia de Dios Cruz del Valle

Fotografía No. 4: Construcción de la Iglesia de Dios Cruz del Valle

historia Cruz del Valle.mov



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 5: Iglesia de Dios Cruz del Valle en la actualidad



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 6: Misión Súa 2003 de la Iglesia de Dios Cruz del Valle



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 7: Obispo Jimmy Arguello, líder en el período 2005 al 2011



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 8: Obispo Richard Mendoza y Pastor Josué Algrañaz, líderes del 2011 al 2013



Elaborado por: Iglesia de Dios La Cruz del Valle

Fotografía No. 9: Obispo Adalberto Torres y Lucía Salguero líderes del actual período



Elaborado por: Iglesia de Dios Cruz del Valle