



MAIRIM S.A.C.



**MANUAL DE GESTIÓN DE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS
CÓDIGO: INCODE-MP
VERSIÓN: 1.0**

Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:
Revisado por: Cargo: Fecha:	Firma:



HOJA DE CONTROL DE CAMBIO

Versión N°	Fecha	Justificación	Responsable
1.0	08/05/2022	Elaboración inicial del documento	<ul style="list-style-type: none">• Córdova Zorrilla Israel• Tapia Ledesma Alejandro
2.0			
3.0			



ÍNDICE

I. OBJETIVO	4
II. ALCANCE.....	4
III. BASE LEGAL.....	4
IV. DEFINICIONES.....	4
V. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS.....	6
VI. INVENTARIO DE PROCESOS DE NIVEL 0	7



I. OBJETIVO

Organizar y documentar de manera holística los procesos de Mairim S.A.C., en el marco de las normas sustantivas, la Misión Institucional y los Objetivos Estratégicos Institucionales.

II. ALCANCE

El presente Mapa de Procesos tiene como alcance a los macro procesos estratégicos, misionales y de soporte que se lleva a cabo en Mairim S.A.C.

III. BASE LEGAL

3.1 Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, y modificatorias.

3.2 Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

3.3 Decreto Legislativo N° 1047, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Producción, y modificatorias.

3.4 Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

3.5 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

3.6 Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

IV. DEFINICIONES

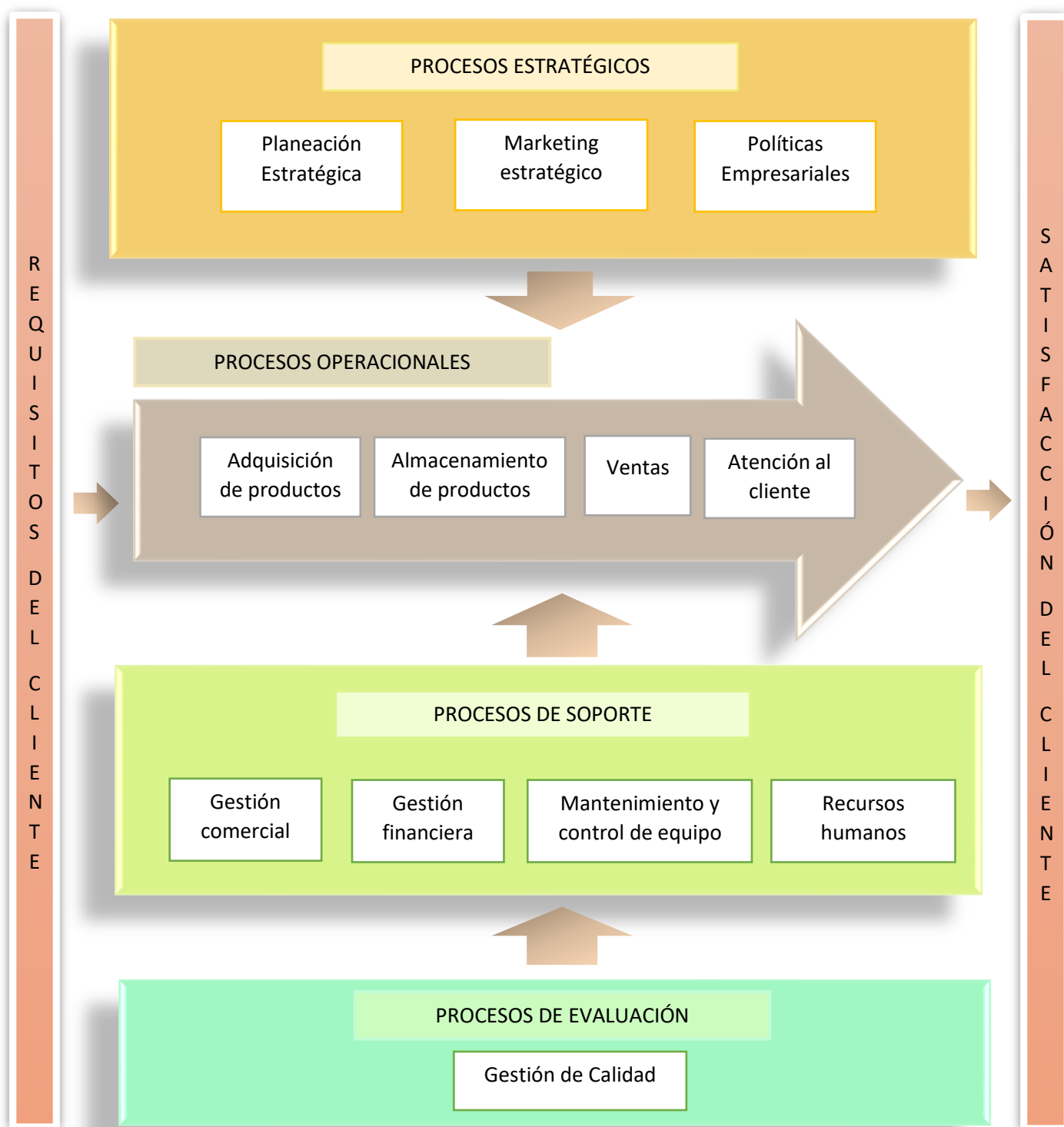
- **Administrado:** Persona natural o jurídica que, cualquiera sea su calificación o situación procedimental, participa en el procedimiento administrativo.
- **Cliente o persona que recibe el producto:** Término genérico para describir al receptor final del producto, pudiendo ser una persona, un grupo de personas, una organización, otro proceso, entre otros, y pudiendo recibir de manera general la denominación de usuarios, beneficiarios, administrados, clientes u otras.



- **Dueño del macro proceso:** Autoridad que cuenta con competencia para influir en la gestión de los procesos que son parte de un macro proceso, pudiendo ser responsable de más de un macro proceso.
- **Dueño del proceso:** Responsable de la dependencia que tiene responsabilidad de la totalidad o mayor cantidad de actividades de un proceso o es responsable de las actividades más relevantes del proceso, pudiendo ser responsable de más de un proceso.
- **Elementos de entrada:** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos.
- **Grupo de interés o partes interesadas:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Macro proceso:** Conjunto de procesos que comparten un objetivo común superior de la entidad.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o un servicio. Un proveedor puede ser interno o externo a la organización.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos, luego de la asignación de recursos.
- **Población:** Conjunto de personas que habitan un determinado lugar.
- **Procesos estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- **Procesos operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- **Procesos de soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.
- **Salida o producto:** Resultado de un proceso, entendido como los bienes y servicios que recibe una persona y que satisfacen sus necesidades y expectativas, lo que contribuye al

logro de los objetivos institucionales y a la generación de bienestar para la sociedad. Esta definición incluye como productos a las políticas y a las regulaciones.

V. REPRESENTACIÓN GRÁFICA DEL MAPA DE PROCESOS



**VI. INVENTARIO DE PROCESOS DE NIVEL 0**

Tipo	N°/ Código	Procesos de nivel 0	Responsable o Dueño	Objetivo
Estratégicos	PE01	Planeación Estratégica	Dueño de la tienda	Su objetivo es mejorar o transformar una empresa durante un largo período de tiempo.
	PE02	Marketing estratégico	Departamento de marketing	Tiene objetivo detectar oportunidades que ayuden y faciliten a la empresa a satisfacer las necesidades de los consumidores.
	PE03	Políticas Empresariales	Gerente/directivos	Su objetivo es la identificación del proceso de negocio, la estructura de gobierno coherente, la aplicación de procedimientos y sistemas de dirección.
Misionales	PM01	Adquisición de productos	Departamento de compras	Su objetivo más importante es prestar un servicio eficaz y hacerlo al menor coste para la organización o empresa.
	PM02	Almacenamiento de productos	Jefe de almacén	El objetivo del almacenaje es ubicar la mercancía de la mejor forma posible reduciendo costes.
	PM03	Ventas	Gerente de ventas	Los objetivos de ventas son los resultados específicos que se quieren conseguir dentro del área comercial.
	PM04	Atención al cliente	Encargado de ventas directas	Proporcionar un excelente servicio a fin de garantizar la fidelización de los compradores.
Soporte	PA01	Gestión comercial	Gerente de comercio	Tiene como objetivo el intercambio de la empresa con el mercado, por lo tanto, su función estaría al final del proceso productivo.



	PA02	Gestión financiera	Gerente de finanzas	Su objetivo es maximizar los ingresos de la empresa en el corto plazo.
	PA03	Mantenimiento y control de equipo	Encargado de mantenimiento	Maximizar la disponibilidad de maquinaria y equipo para la producción.
	PA04	Recursos humanos	Encargado de recursos humanos	Atraer a los candidatos al puesto de trabajo que estén potencialmente cualificados.

VII. FICHAS DE LOS PROCESOS MISIONALES

Tabla N°2

Procesos de la entidad – Nivel 1

Inventario de procesos			
N° / código	Procesos de Nivel 0	N° / código	Procesos de Nivel 1
PM01	Adquisición de productos	PM01.1	Reconocer las necesidades de productos.
		PM01.2	Evaluar las alternativas de compras
		PM01.3	Decisión de compra
PM02	Almacenamiento de productos	PM02.1	Recepción de productos
		PM02.2	Ubicar los productos en la zona correspondiente.
		PM02.3	Conservar y mantener los productos
PM03	Ventas	PM03.1	Buscar clientes potenciales
		PM03.2	Analizar las necesidades de los clientes



		PM03.3	Ofrecer el producto de acuerdo a las necesidades
		PM03.4	Realizar la venta del producto
PM04	Atención al cliente	PM04.1	Recopilar las dudas del cliente
		PM04.2	Buscar una solución para el problema
		PM04.3	Presentar la solución del cliente

Tabla 3

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO PM01: PROCESO DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTO

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0				
1) Nombre:	PM01: Proceso de adquisición de producto		4) Responsable:	Departamento de compras
2) Objetivo:	Su objetivo más importante es prestar un servicio eficaz y hacerlo al menor coste para la organización o empresa.		5) Requisitos:	ISO 9001
3) Alcance:	Este procedimiento abarca a todo el proceso misional de la empresa, los cuales son de ayuda a la adquisición y reabastecimiento de productos.		6) Clasificación:	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores:	8) Entradas:	9) Procesos nivel 1:	10) Salidas:	11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios:



<ul style="list-style-type: none">• Jefe de logística• Jefe del departamento de compras	<ul style="list-style-type: none">• Contrato con el proveedor de productos• Hoja en físico de las compras deseadas• Boletas o facturas	PM01.1 Reconocer las necesidades de productos. PM01.2 Evaluar las alternativas de compras PM01.3 Decisión de compra	<ul style="list-style-type: none">• Orden de compra• Notas de los productos faltantes• Ficha de aprobación	<ul style="list-style-type: none">• Jefe de logística• Jefe del departamento de compras• Jefe de calidad
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles o inspecciones:		13) Recursos:	14) Documentos y formatos:	
<ul style="list-style-type: none">• ISO 9001:2015• ISO 9001:2000• Revisión de las boletas o facturas• Control de compras		<ul style="list-style-type: none">• Dueño del Proceso: empático, responsable para cumplir las órdenes de compra.• Infraestructura: Área de compras.• Tecnología: Computadoras y acceso a internet para compras online.	<ul style="list-style-type: none">• Formato de control de compra• Formato de ficha de aprobación• Formato de revisión de boletas o facturas	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros:			16) Indicadores:	
<ul style="list-style-type: none">• Registros de orden de compra• Registros de fichas de aprobación• Registros de boletas o facturas• Registros de auditorías de calidad			<ul style="list-style-type: none">• El tiempo de la toma y revisión es de 8 horas• El tiempo empleado para la adquisición de productos es en función a las necesidades de los clientes.	