

Actualmente, el proceso de gestión de pedidos en la librería se realiza de forma **manual**, lo que genera ineficiencias y errores.

### Participantes

- Cliente
- Personal de Ventas
- Encargado de Inventario

### Flujo del proceso (AS-IS)

1. **Cliente solicita libros presencialmente o por teléfono.**
2. **El personal anota el pedido manualmente.**
3. **Se revisa el stock en la estantería o en hojas de cálculo.**
4. **Si no hay stock, el cliente debe esperar nueva reposición.**
5. **Cuando hay disponibilidad, se contacta nuevamente al cliente.**
6. **El cliente retira el pedido y se realiza la venta.**

### Problemas y Cuellos de Botella

Problema	Impacto
Registro manual	Errores humanos, pérdida de pedidos
Verificación manual de stock	Demoras, errores de disponibilidad
Falta de trazabilidad del pedido	Cliente no sabe el estado del pedido
Comunicación no automatizada	Retrasos en contacto con el cliente

---

## 2. Proceso TO-BE (Estado Futuro Propuesto)

### Descripción General

Se implementa un **sistema digital** (plataforma web o app) que automatiza el registro de pedidos, control de stock y notificaciones, mejorando eficiencia y experiencia del usuario.

### Participantes

- Cliente
- Sistema Web / App
- Encargado de Inventario
- Encargado de Ventas

### Flujo del proceso (TO-BE)

1. **Cliente realiza el pedido desde el portal web o app.**
2. **El sistema registra el pedido automáticamente.**
3. **Validación automática de stock.**
  - Si no hay stock → se notifica al cliente

- Si hay stock → se genera una solicitud de preparación
4. El encargado de inventario recibe una notificación y prepara el pedido.
  5. El sistema avisa al cliente cuando el pedido está listo.
  6. El cliente lo retira o solicita envío.
  7. El encargado de ventas verifica el retiro y registra la entrega.

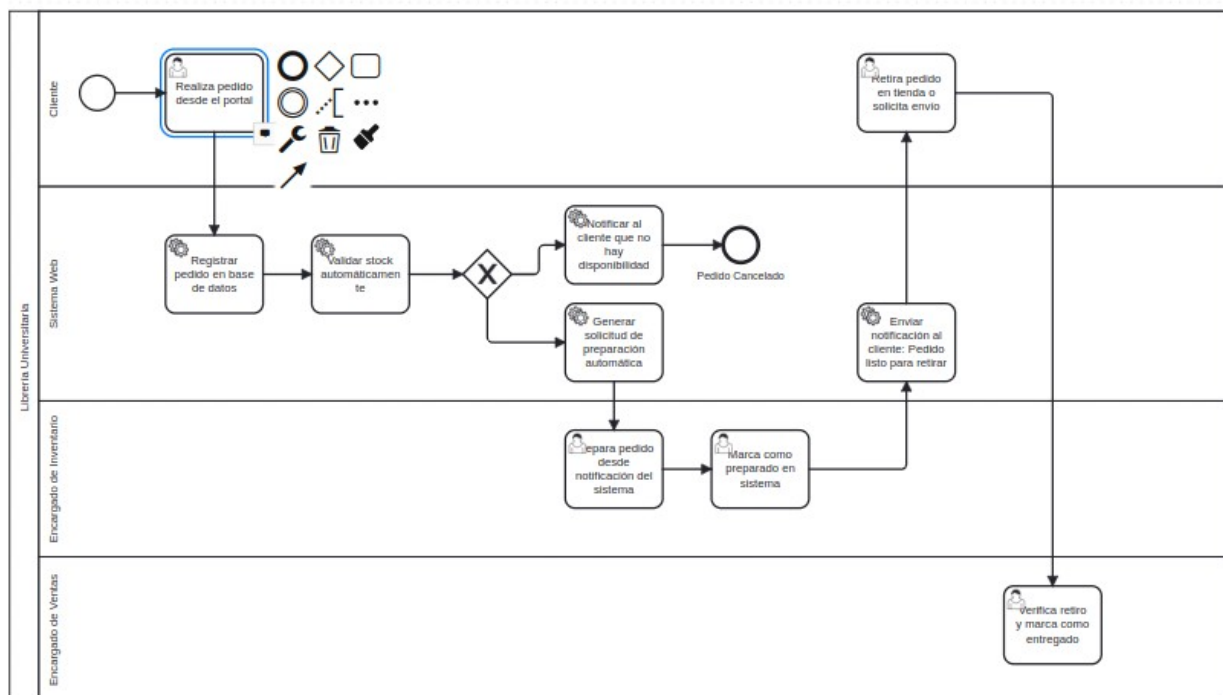
## Mejoras Propuestas

Mejora	Beneficio
Registro en línea de pedidos	Menor error, mayor trazabilidad
Validación automática de stock	Eliminación de demoras manuales
Notificaciones al cliente	Comunicación instantánea
Visualización de estado de pedido	Mejor experiencia de usuario
Trazabilidad y digitalización del proceso	Mejora en control y reportes internos

## 3. Alineación con la Visión Estratégica

Objetivo Estratégico	Alineación del TO-BE
Digitalizar procesos operativos	Portal web y automatización de stock
Mejorar la atención al cliente	Notificaciones automáticas y seguimiento en línea
Reducir errores humanos	Registro automatizado y control digital
Optimizar tiempos de entrega	Procesos automatizados y alertas instantáneas
Control y trazabilidad	Registro de cada paso y reporte de entregas

## Recomendación Tecnológica



- **Camunda BPM:** Para modelado y automatización de procesos

- **Sistema Web/Portal:** Para ingreso de pedidos
- **Base de datos de inventario:** Con control automático
- **Notificaciones:** Vía email o app móvil

