

Gestión por procesos

Estefanía Herrera Sánchez

Leidy Marcela Flor López

Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software

3147206

Instructor: Oscar Sanchez

Fecha 11/03/2025

Pan Panocho

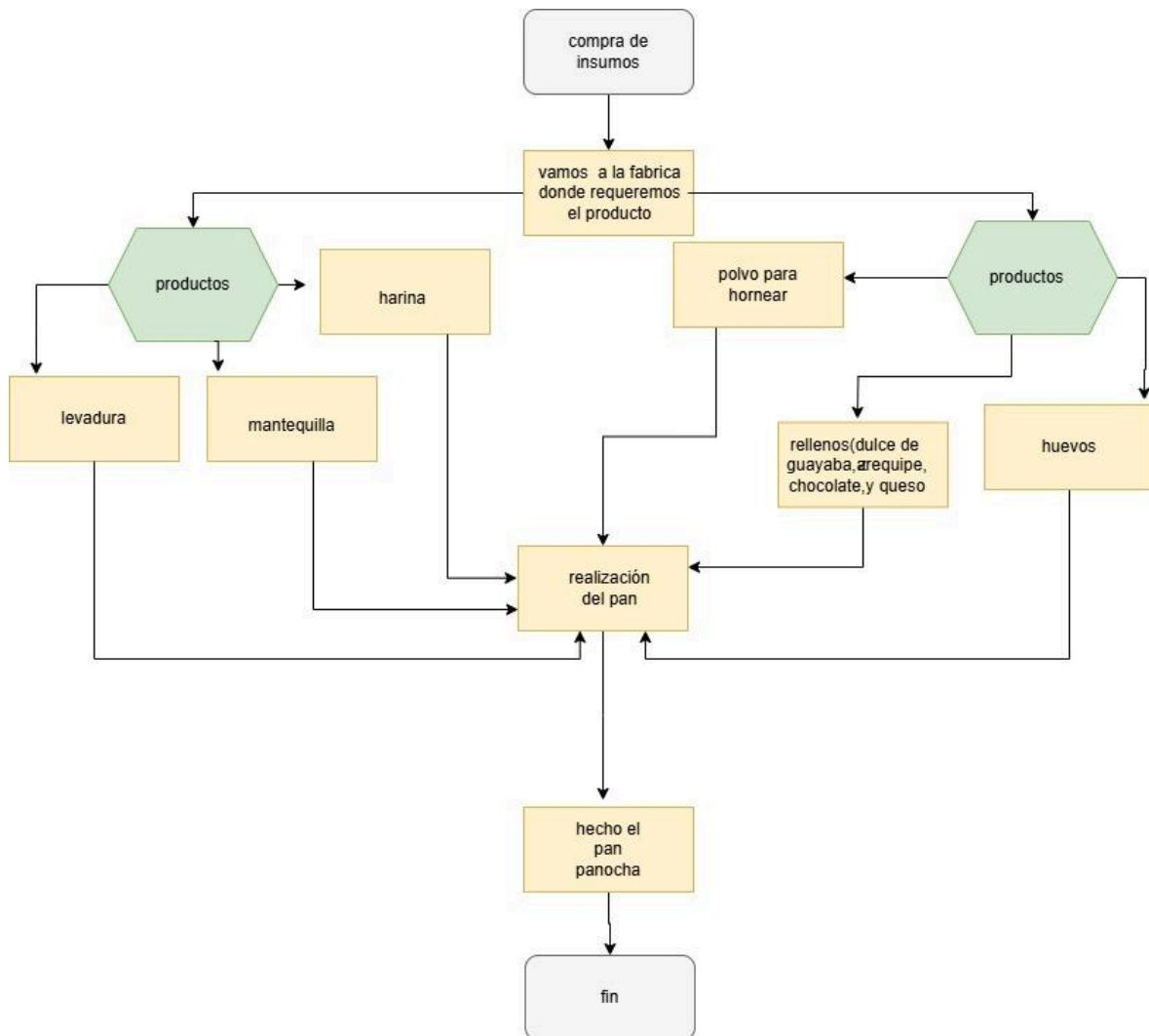
Procesos identificados: Compra de insumos (S), Elaboración del Pan (O), Distribución (S), Administración (E), Marketing(E), infraestructura(S), Ventas (E).

Proceso Operativo (O)

Procesos Estratégicos (E)

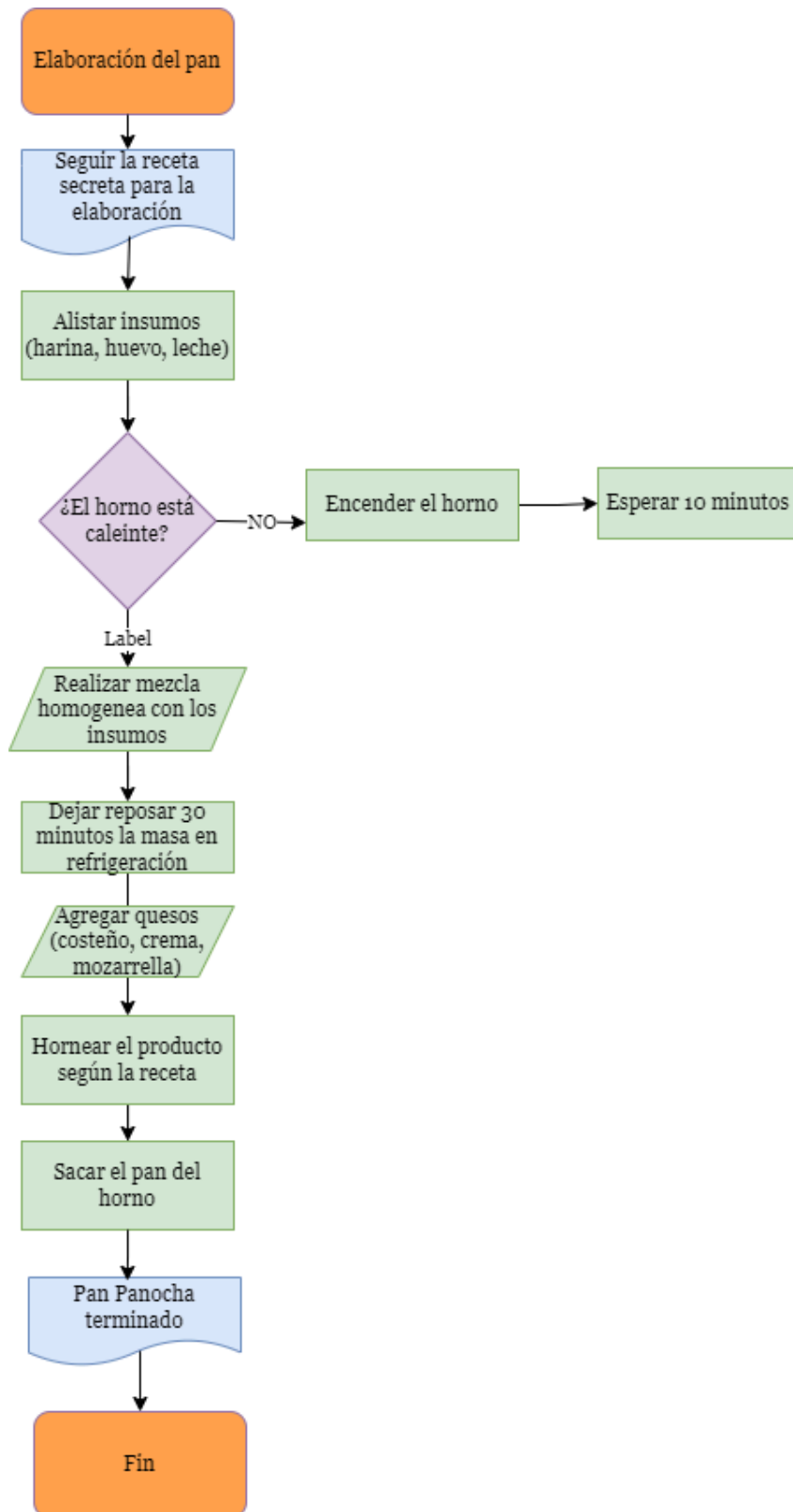
Procesos de Soporte (S)

Compra de insumos (S)



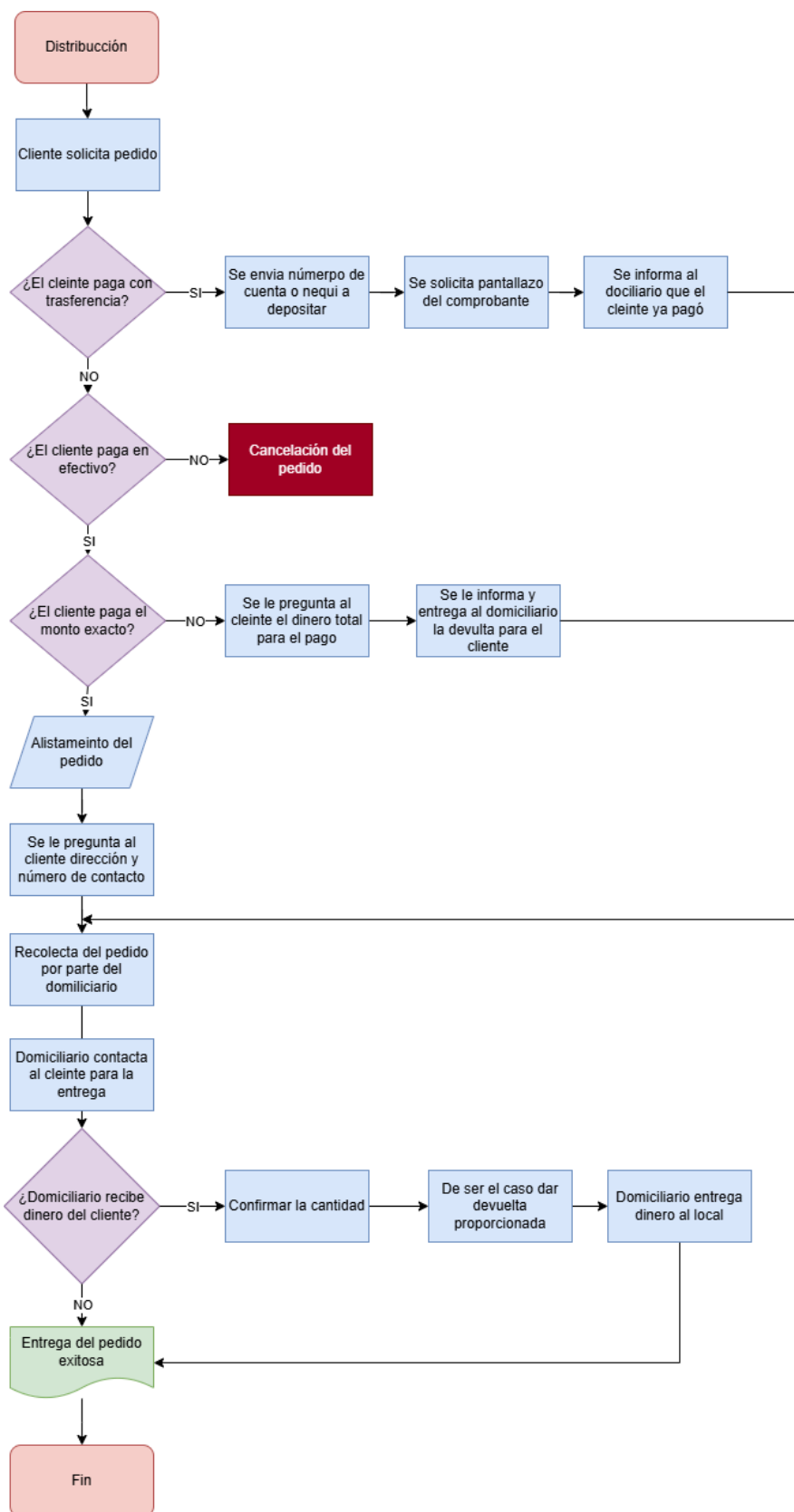
PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO COMPRA DE INSUMOS			
OBJETIVO	Compra de materias primas para elaboración del producto de venta			
ALCANCE	Pan de calidad utilizando insumos de buena calidad precio para los amigos y familiares del área de Pereira y Dosquebradas			
RESPONSABLE	Administrador			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Empresa ganadera y avícola para compra de lácteos	Evaluación de diferentes lácteos (leches, queso) y huevos para elegir el que mejor se adopte a la realización del pan	Compra de lácteos y huevos a la empresa que se ajusta al registro a la receta del producto	Despacho de lácteos y huevos para los puntos de venta de cada sucursal	Panadero, Gestor de calidad del usuario
Supermercado	Determinar compra de insumos secundarios	Visita diversos supermercados para evaluación de calidad insumos (harina, sal, aceite, chocolate, arequipe, guayaba)	Acuerdo del supermercado y el área de bodega para recibimiento de los productos	Gestor de calidad de la empresa, auxiliares de cocina, panadero
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Auxiliares de cocina, insumos primarios y secundarios	Inventario de materia prima, control de caducidad de los productos	Software de control de inventarios para elementos perecederos	Norma ISO 9001	Cada día los auxiliares de cocina deben verificar que los insumos siguen en perfecto estado.
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
Auditoria de las sedes una vez cada dos semanas	Gestor de calidad debe inspeccionar los insumos en las instalaciones	Diaria	Asegurar correcto control de higiene en los manejos de los insumos. Todos los cocineros deben manejar protocolos de higiene	

Elaboración del Pan (O)



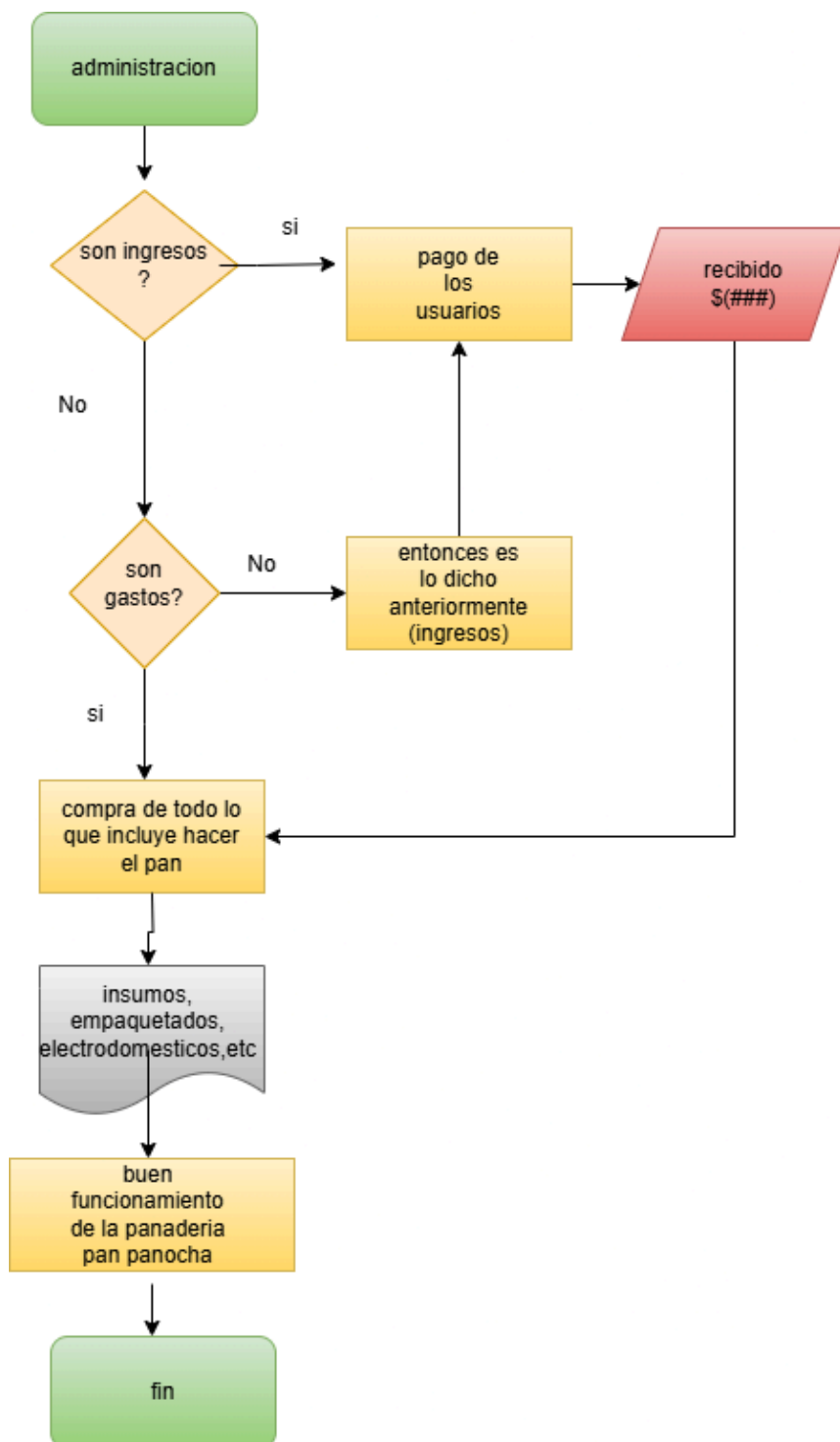
PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO ELABORACIÓN DEL PAN			
OBJETIVO	tener al cliente/usuario satisfecho por la preparacion y su sabor autentico			
ALCANCE	que la marca pueda ser reconocida por su elaboracion en particular			
RESPONSABLE	panadero			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
proveedores de ingredietes	interlace con las empresas/fabricas que proveen los alimentos	cotizar la serie de productos que se requieren	pan fresco y delicioso para los consumidores	suministro, administradores consumidores, panaderos
proveedores de materiales y suministros	tener convenio con los fabricantes de materias primas	facturizaon de recursos, eleboracion de materia prima, distribucion de recursos a la panaderia pan panocha	buena produccionde empaquetado	suministro,administrad ores,distribuidores
proveedores de servicios	cotratacion de transportistas y empresas de lipieza y mantenimiento	rutas adecuadas para transportar los incredietes y productos derterminados	todo en la panaderia va a tener un buen funcionnamiento de maquinaria	transportistas, persoal de limpieza y mantenimiento, administradores
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
empaquetados,pers onal de limpieza y matenimiento, harina, mantequilla, levadura, rellenos, sal,azucar, polvo para horneaar,etc.	facturacion de recursos solicitados	software, linea telefonica o correo	Norma ISO 9001	un software e inventario que mantega informado al personal de esta area para informar a los proveedores cuado se este agotando un producto o suministro
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
toma de pedidos y distribucion: lineas telefonicas o e-mails	inventario de entradas y salidas del productos	diariamente, donde se este actualizando el sistema	buenas reseñas de los usuarios	

Distribución (S)



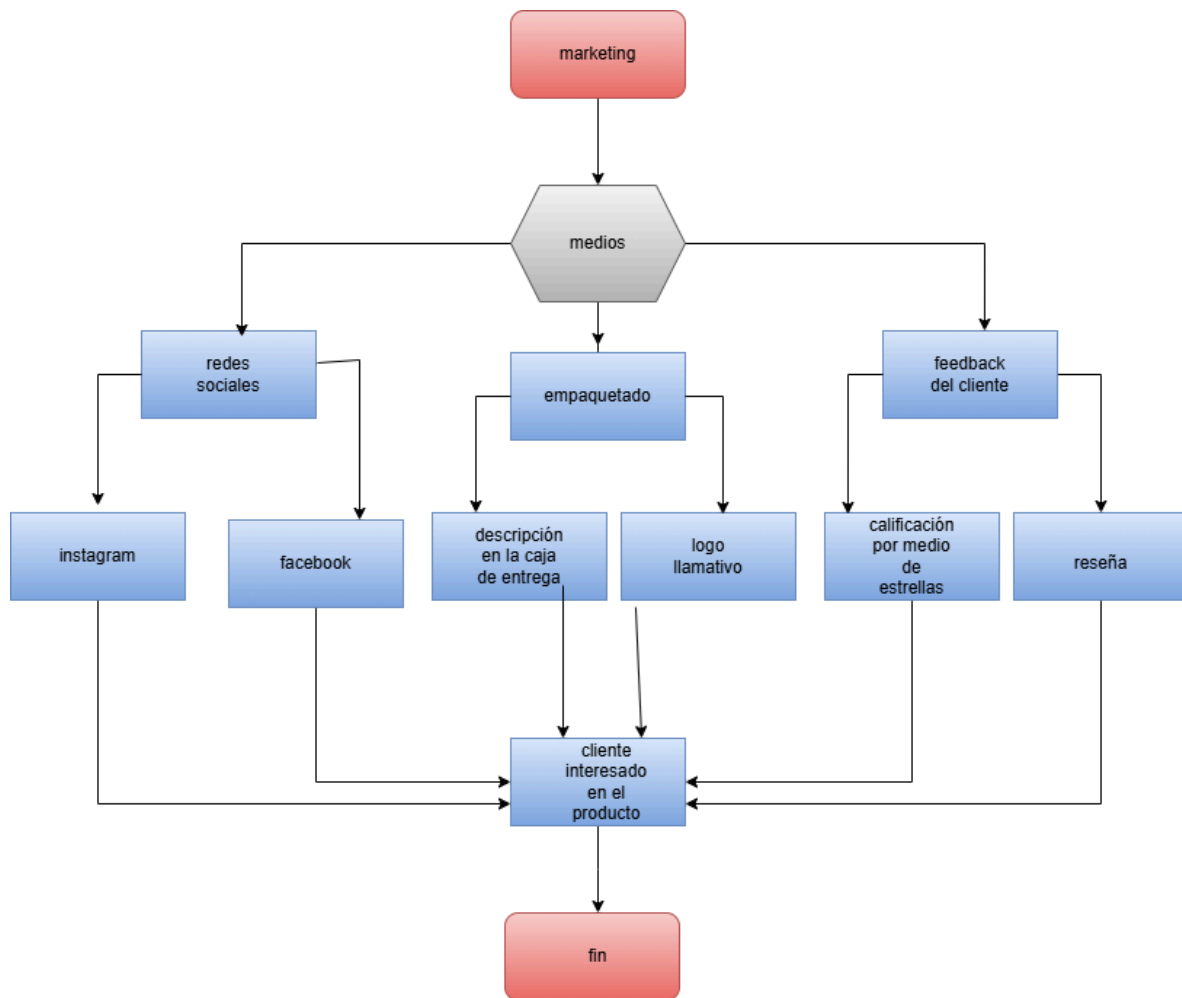
PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO DISTRIBUCIÓN			
OBJETIVO	que los productos lleguen en buen estado			
ALCANCE	la empresa este satisfecha por la buena calidad y atencion que se les ofrece			
RESPONSABLE	distribuidores			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
fabricantes	maquinaria	produccion de materias primas	producto elaborado	fabricantes, administradores
domiciliarios	contrato de personal para distribuir	rutas de corto a largo plazo	destino correcto para hacer llegar el producto	domiciliarios, administracion, jefe de bodega
cajeros	ingresos de dinero	llamadas telefonicas para la direccion y cuanta mercancia se debe hacer llegar	los proveedores estan complacidos de suplir eficientemente la carga de productos, de igual manera un buen rendimiento por parte del cajero	cajeros, proveedores, administradores,
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
camion de carde de alimentos/productos , empleado que distribuye, recursos	comprobanter de compra	software de entrega de manufactura	Norma ISO 9001	de manera presencial cada semana para ver como marcha la entrega de productos
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
entradas de llamadas telefonicas	buena observacion de llegada de mercancia y registro de ello	semanal	entrega con duracion no mas de 30 minutos	

Administración (E)



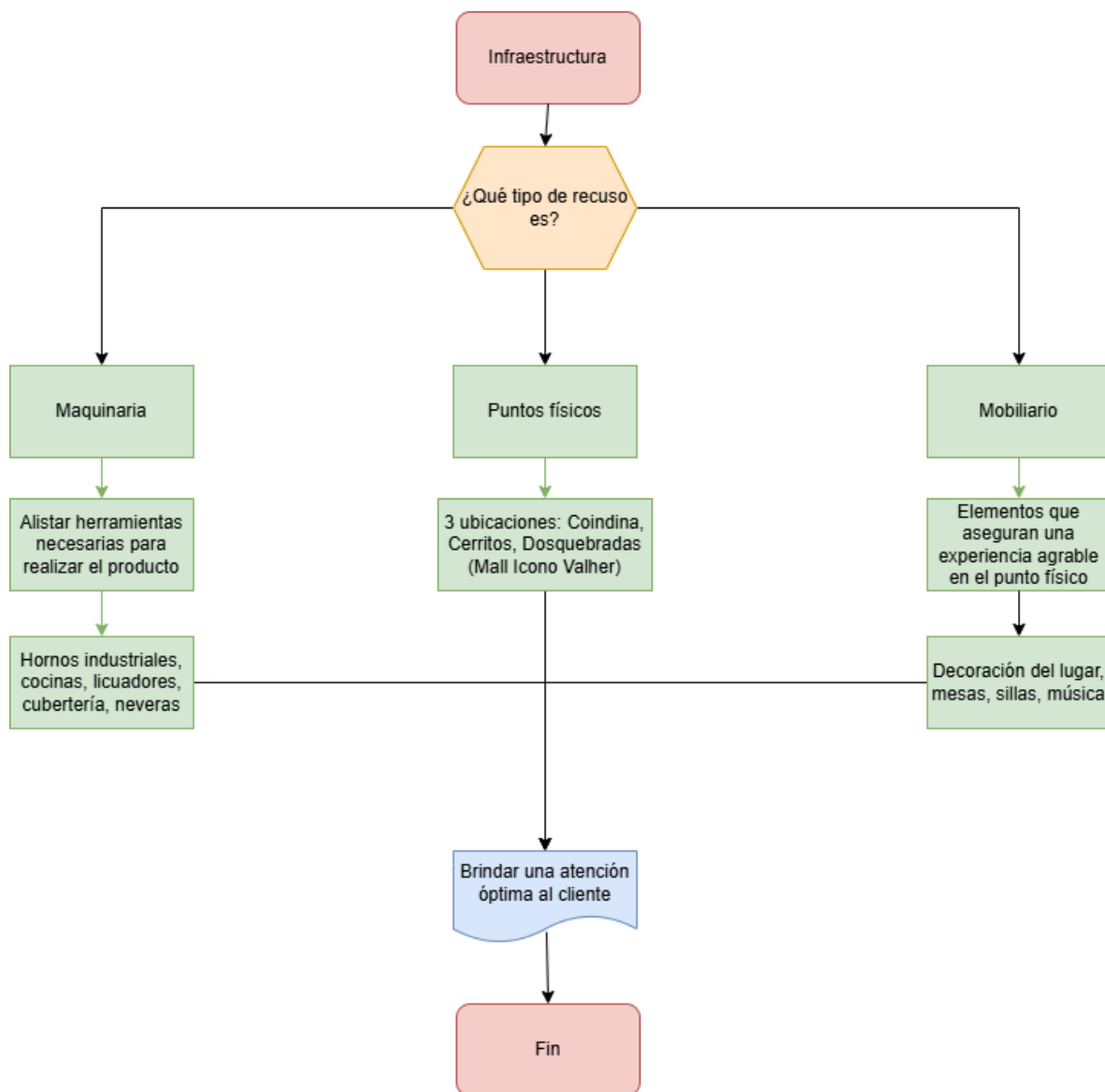
PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO ADMINISTRACIÓN			
OBJETIVO	Tener un registro de forma ordenada y detallada del manejo de los ingresos y gastos de una empresa			
ALCANCE	La sede principal (Condina) es la que coordina los procesos administrativos de las 4 sedes en total			
RESPONSABLE	Área administrativa/contable			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Contabilidad	Presupuesto para autogestionamiento	Registros contables	Egreso de facturación	Asignación de bienes a cada subsistema
Bancos	Extrato bancario	Conciliaciones bancarias	Partidas conciliatorias	División financiera- Tesorería
Administrativo sucursal	Arqueo de caja	Registro diario de ventas	Informe diario de ventas	Área administrativa principal
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Administrador, software de contabilidad, Microsoft 365	Informe gastos mensuales	Registro de cuentas por pagar Registro de pagos transferencia Registro de pagos en	Norma ISO 9001	Reunion mensual de evaluación de administración de recursos
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
3 administradores por sede, y 1 administrador regional	5	Mensual	70% de la optimización de dinero para gastos operacionales	

Marketing(E)



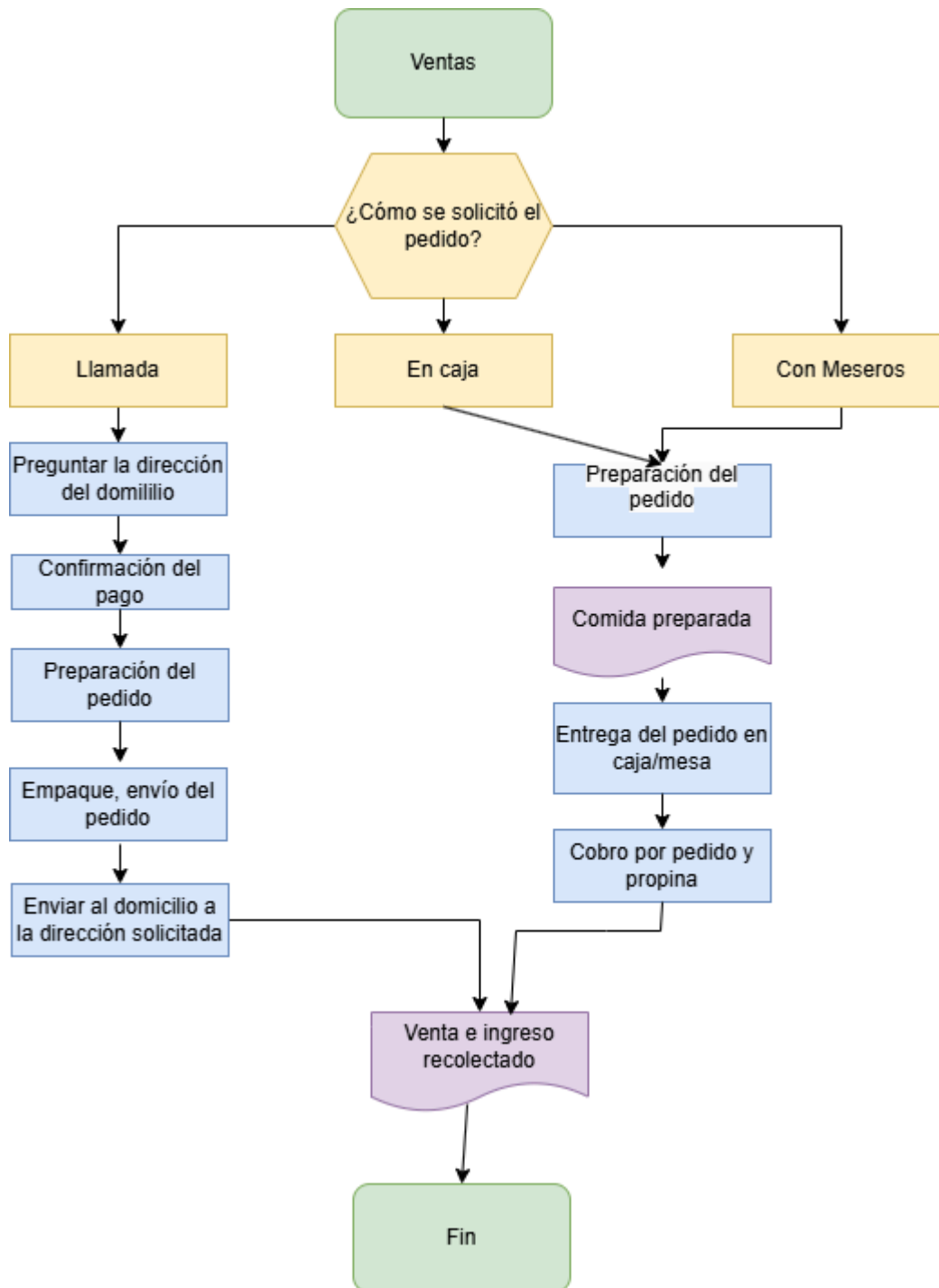
PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO MARKETING			
OBJETIVO	Promocionar la empresa mediante estrategias publicitarias por redes sociales en el área metropolitana de Pereira y Dosquebradas			
ALCANCE	Ataer mayor flujo de clientes en el área metropolitana de Pereira y Dosquebradas			
RESPONSABLE	Diseñador gráfico			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Redes sociales	Mantenimiento de contenido redes socilaes	Creación de contenido para promocionar la marca	Contenido digital promocional en Instagram y Facebook	Aprobación del jefe de área. Validar el producto con el manual coporativo
Empaquetado del producto	Diseño empaquetamiento del Pan Panocha	Elaboración creativa de las cajas	Empaque y eslogan único y distintivo	Aprobación del jefe
Feedback cliente	Reseñas de los usuarios	Corecciones y mejores conforme a la opinión del	Creación de estrategias para mejorar la publicidad	Clientes y diseñadores
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Implementación de sistemas (computadores , aros de luz, guión,)	Menejo del manual de identidad cooperativa	Reels, historias, publicaciones en instagram y facebook	Norma ISO 9001	Reunion semanal de evaluación de interes del cliente en los productos
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
Comentarios, likes, compartidos en redes sociales	Suma de interacciones en Redes sociales (especialmente instagram)	Semanal	Que cada cliente recomiende por lo menos a dos personas conocer la marca mediante redes	

Infraestructura(S)



PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO INFRAESTRUCTURA			
OBJETIVO	Ubicación estratégica de los puntos de venta			
ALCANCE	Medido según la afluencia de clientes en los puntos de venta			
RESPONSABLE	Diseñador de interior/Panadero			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Hornos, licuadoras, neveras	Capital para adquisición de los recursos	Cotización de elementos necesarios para desarrollo de la actividad	Compra de maquinaria	Administrador sede principal Panadero
Alquiler de locales	Evaluación del terreno según necesidad del cliente	Contratación del local	Adecuación del lugar	Dueño del local, Administración
Espacio adaptado al cliente	Análisis de diseño de interiores	Cotización elementos requeridos	Implementación de mobiliario del local	Diseñador de interiores
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Sillas, Mesas, carteles promocionales, hornos, licuadoras, neveras	Registro de inventariado de todas el mobiliario de la empresa	Software de control de inventarios para elementos no perecederos	Norma ISO 9001	Revisión mensual del estado de los productos
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
Pruebas de funcionalidad de los items	Revisión Observativa y funcionalidad de los elementos	Mensual	Tener el 99.99% del mobiliario en óptimas condiciones	

Ventas (E)



PAN PANOCHA (PANADERIA)	MACRO- PROCESO DE APOYO - PROCESO VENTAS			
OBJETIVO	Oportuna atención a los pedidos independientemente del canal de atención			
ALCANCE	Atención presencial y por llamadas de los clientes par ael área metropolitana de Pereira			
RESPONSABLE	Cajeros/Meseros			
PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	USUARIOS
Uso telefónico y whatsapp	Atención del pedido del cliente por medio de canales digitales	Enviar pedidos a preparar según orden de llegada y sede mas cecana a la dirección a enviar para preaparación	Confirmación de pedido y dirección para entrega. Entrega del pedido al domiciliario	Cliente Domiciliario Recursos de materias primas
Toma de pedidos con cajero	Cliente solicita un producto en caja para recoger inmediateamente	Alistamiento del pedido según orden de llegada	Entrega de pedido al cliente en caja	Cliente
RECURSOS	DOCUMENTOS	REGISTROS	REQUISITOS	SEGUIMIENTO
Meseros, tablets para anotar pedidos, registro de pedidos acordes a la mesa, panadero y auxiliares	Facturación Registros de compra	Libro o software de contabilidad	Norma ISO 9001	Los controles de venta deben realizarse una vez al mes, para medir el indice de venta y la rentabilidad que cada sucursal genera
MEDICIÓN				
INDICADOR	FORMULA	FRECUENCIA	METAS	FECHA
Número de toma de pedidos: Por contacto telefónico y presencial	Revisión de porcentaje de ventas según el registro mensual	mensual	Atender el 30% mas rápido a los cleintes para garantizar una adecuada prestación del servicio	

MAPA DE PROCESOS

