**“AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA”**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y COMPUTACIÓN**

****

**REDISEÑO DE PROCESOS**

**Actividad  Grupal**

**Autor (res):**

CORDOVA CONDOR, Harisa Meylin

OLAZO DIAZ, Fiorella Aracely

MONAGO CARDENAS, Jean Mark

POMA PALACIOS, Alisson Naily

TORRES LUCAS, Luis J.

RIVERA PICOY, Miyeli Carmen

**Docente:**

Mg. TEODORO ALVARADO RIVERA

**Cerro de Pasco - Perú**

**2025**

**Ficha de análisis de “Atención de pedidos al cliente”**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nº | Actividad observada | Tipo de problema(R = Redundancia, C = Cuello de botella, F = Falta de coordinación) | Justificación | Propuesta de mejora |
| 1 | Ingreso manual de datos del pedido en el sistema de ventas y luego en el ERP | R | Se capturan exactamente los mismos datos en dos sistemas distintos, consumiendo tiempo extra y aumentando el riesgo de errores de tipeo. | Integrar el CRM y el ERP para que la información de pedidos se vuelque automáticamente, o bien implantar una sola herramienta unificada. |
| 2 | Revisión de stock antes de confirmar el pedido: sólo un responsable puede autorizar niveles bajos de inventario | C | Si el responsable de inventario está ocupado o ausente, todos los pedidos se quedan en espera hasta que él los valide, generando retrasos acumulados. | Delegar autorizaciones a otro usuario bajo reglas claras (ej. permisos por importe) y habilitar revisión automática de niveles mínimos. |
| 3 | Comunicación entre el equipo de ventas y el de producción al preparar el pedido | F | El equipo de ventas lanza pedidos sin notificar formalmente a producción, que a veces arranca lotes equivocados o con prioridades mal establecidas. | Implantar un canal único de coordinación (p.ej. tablero digital compartido o reunión diaria breve) con estados claros (“pendiente”, “en curso”, “listo”). |