

Proyecto Final - Gestión de Procesos de Negocio



Integrantes:

- Alvites Saavedra Arnold N
- Arotinco Berrocal Dányelo Yoel
- Chuquiray Briceño Andrés Eduardo
- Mamani Huiza David Esteban
- Raqui Martinez Yesenia Noemi
- Roman Quispe, Jeremy Jordan

1.1. Resumen ejecutivo

El presente proyecto en desarrollo orienta su objetivo principal a la identificación de los procesos de negocio en la empresa CESCOP, especializada en brindar servicios de Soluciones Integrales de TI/SI, Administración de Redes, Contact Center, Soporte Técnico en Hardware, Software y Telecomunicaciones, con la más alta tecnología, calidad, cobertura geográfica y constante innovación, para un posterior análisis y propuesta de alternativas de mejora de procesos basándonos su gestión y organización de procesos. El objetivo y análisis del proyecto a realizar se sustenta en la creciente competencia en el mercado de tecnologías de la información, en el cual, el cliente es un factor importante a considerar, así como sus inquietudes y requisitos.

De esta manera, creemos que el presente proyecto contribuiría a expandir nuestros conocimientos en el área gerencial y administrativa de una empresa real, luego del trabajo realizado para la recopilación de toda la información necesaria para diagramar e implementar los procesos que consideramos más relevantes.

CESCOP, es una empresa creada el 07 de Septiembre de 2011 en la ciudad de Lima, ubicada en Calle Catalino Miranda 488 - Barranco, especializada en brindar servicios de Soluciones Integrales de TI/SI, Administración de Redes, Contact Center, Soporte Técnico en Hardware, Software y Telecomunicaciones, con la más alta tecnología, calidad, cobertura geográfica y constante innovación; su filosofía y valores están orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, proveedores y personal de la empresa.



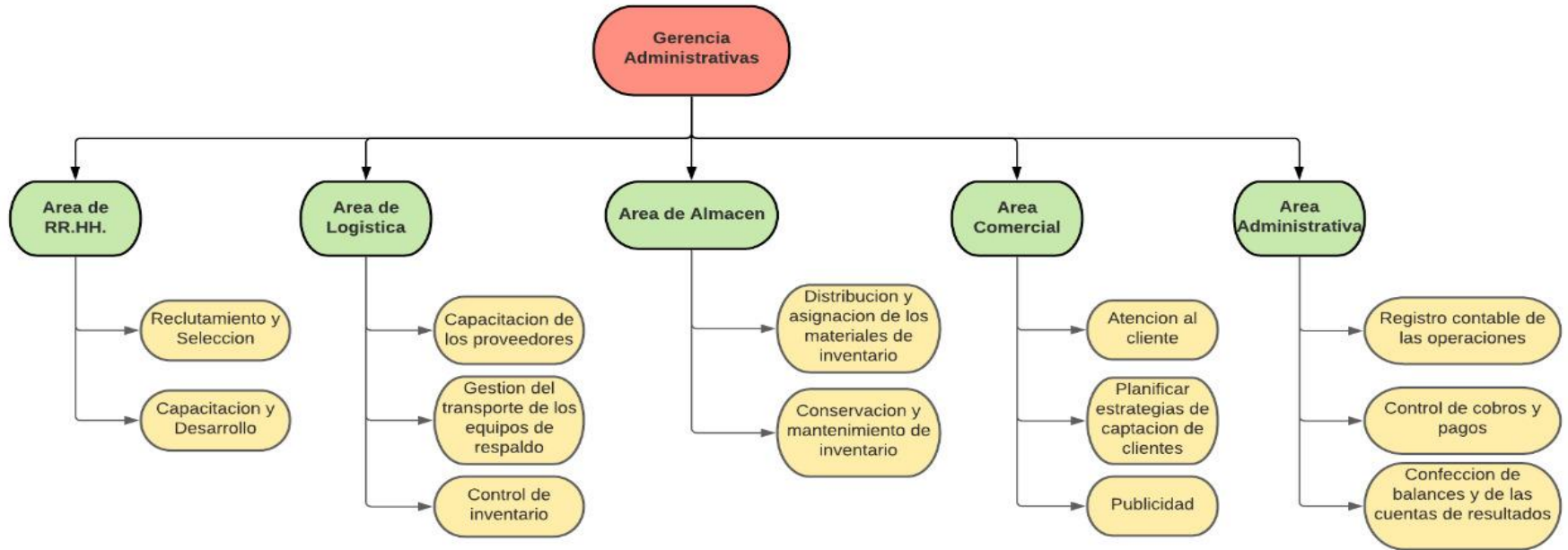
1.2. Razón Social

Centro Especializado en Servicios Corporativos S.A.C.

1.3 Giro del negocio

Negocio de giro de servicios.

1.4 Organigrama



1.5 Procesos principales

- Atención y Servicio al Cliente
- Desarrollo y Gestión de RRHH
- Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.
- Gestión de Contratos
- Planificación estratégica
- Estudio de Mercado.
- Mantenimiento de equipo
- Contabilidad
- Pedido del Cliente

2.4. Mapa de procesos



2.5. Selección de procesos

	Conocimiento sobre el área	comercialización de tecnología	Eficiencia en la publicidad	Capacidad de innovación tecnológicas	Personal disponible	Cumplimiento al ciento por ciento de los objetivos planteados	TOTAL
Mantenimiento de equipos							9
Gestión de contratos							15
Pedido del cliente							17
Abastecimiento y distribución de materiales e insumos							12
Desarrollo y gestión de RRHH							12

Fuerte (3)
 Medio (2)
 Flojo (1)

2.6. Control de procesos

A. Pedido del cliente

La finalidad de este proceso es ejecutar el contrato que realiza la empresa, este proceso se relaciona con:

- Atención y Servicio al Cliente
- Desarrollo y Gestión de RRHH
- Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.
- Gestión de Contratos
- Planificación estratégica
- Estudio de Mercado.
- Contabilidad

El proceso inicia con el contrato del cliente para el proyecto termina con el proyecto terminado con una constancia el proyecto terminó satisfactoriamente.

Los principales proveedores de este proceso son Institutos como universidades si nos referimos a la mano de obra, mientras que para las herramientas son todos los centros de venta como Sodimac, Wilson, Paruro, etc. En este proceso tomamos como entrada al proyecto de la empresa contratante y la salida del proyecto culminado, Nuestros principales clientes son Interbank, Sonda, Falabella, Prosegur, BCP, Lexmark entre otros.

Nuestros recursos tecnológicos son principalmente softwares, multigesta, sopletes, laptop, etc., esto depende del proyecto al cual se esté asignado. Mientras que el recurso humano son técnicos como universitarios.

B. Gestión de Contratos

La finalidad de este proceso es garantizar el cumplimiento total del servicio mediante un acuerdo legal. Algunos procesos relacionados con este son los siguientes:

- Atención y Servicio al Cliente.
- Desarrollo y Gestión de RRHH.
- Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.
- Contabilidad.

Este proceso inicia con la solicitud e interés del cliente en lograr un acuerdo común para obtener el servicio, y finaliza con una auditoría e informe del proyecto, esto se le proporciona al cliente con el fin de poner en conocimiento los acuerdos del contrato, por el servicio, se lograron satisfactoriamente.

El proceso, tiene de entrada la solicitud del contrato del cliente por el servicio; y como salida, la culminación satisfactoria del mismo. Los principales proveedores de este proceso son Institutos como universidades si nos referimos a la mano de obra, mientras que para las herramientas son todos los centros de venta como Sodimac, Wilson, Paruro, etc.

Los clientes potenciales dependen de los servicios que se contraten, estos clientes pueden ser: Interbank, Sonda, Falabella, entre otros.

C. Mantenimiento de equipos

La finalidad del proceso es asegurar la disponibilidad de los equipos y máquinas durante el mayor tiempo posible, dentro del mayor grado de confiabilidad y el máximo nivel de productividad. Algunos procesos relacionados con este son los siguientes:

- Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.
- Gestión de Contratos

Este proceso inicia con la solicitud de mantenimiento a equipos que lo requieran y finaliza con la garantía de las condiciones óptimas de funcionamiento. El proceso, tiene de entrada la solicitud del mantenimiento para uno o varios equipos; y como salida, la garantía de funcionamiento del equipo. Los recursos tecnológicos utilizados son los equipos y herramientas asignadas al técnico para el cumplimiento del mantenimiento. El recurso humano es el técnico, este actuará según el protocolo y siguiendo el manual del equipo.

D. Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.

La finalidad de este proceso es la de conseguir aquellos bienes y servicios que requiere la empresa para su operación y que son producidos o prestados por terceros, este proceso se relaciona con:

- Gestión de Contratos
- Contabilidad
- Pedido del cliente

El proceso inicia haciendo un cálculo de las necesidades de la empresa junto con la verificación de que haya suficientes materiales para su correcta operación, en caso de escasez de materiales o algún pedido del cliente del que no tengamos los materiales necesarios se elabora una orden de pedido para la obtención de materiales a nuestros proveedores que entre ellos están los centros de venta como Sodimac, Wilson, Paruro, etc, posteriormente estos pasan a almacenarse estratégicamente por categoría en el almacén para luego ser distribuidos entre nuestros técnicos según el pedido del cliente, una vez ya almacenado se realiza un control de stocks para una correcta organización y supervisión de todas los materiales que entran y salen del almacén de esa manera tener un balance entre los elementos vendidos y los comprados para conocer en todo momento los materiales que tenemos disponibles para distribuir.

E. Desarrollo y Gestión de RRHH

Este proceso inicia con la recepción de las planillas y facturas, emitidas por el gerente y finaliza con el registro de los pagos realizados en los libros contables de la empresa.

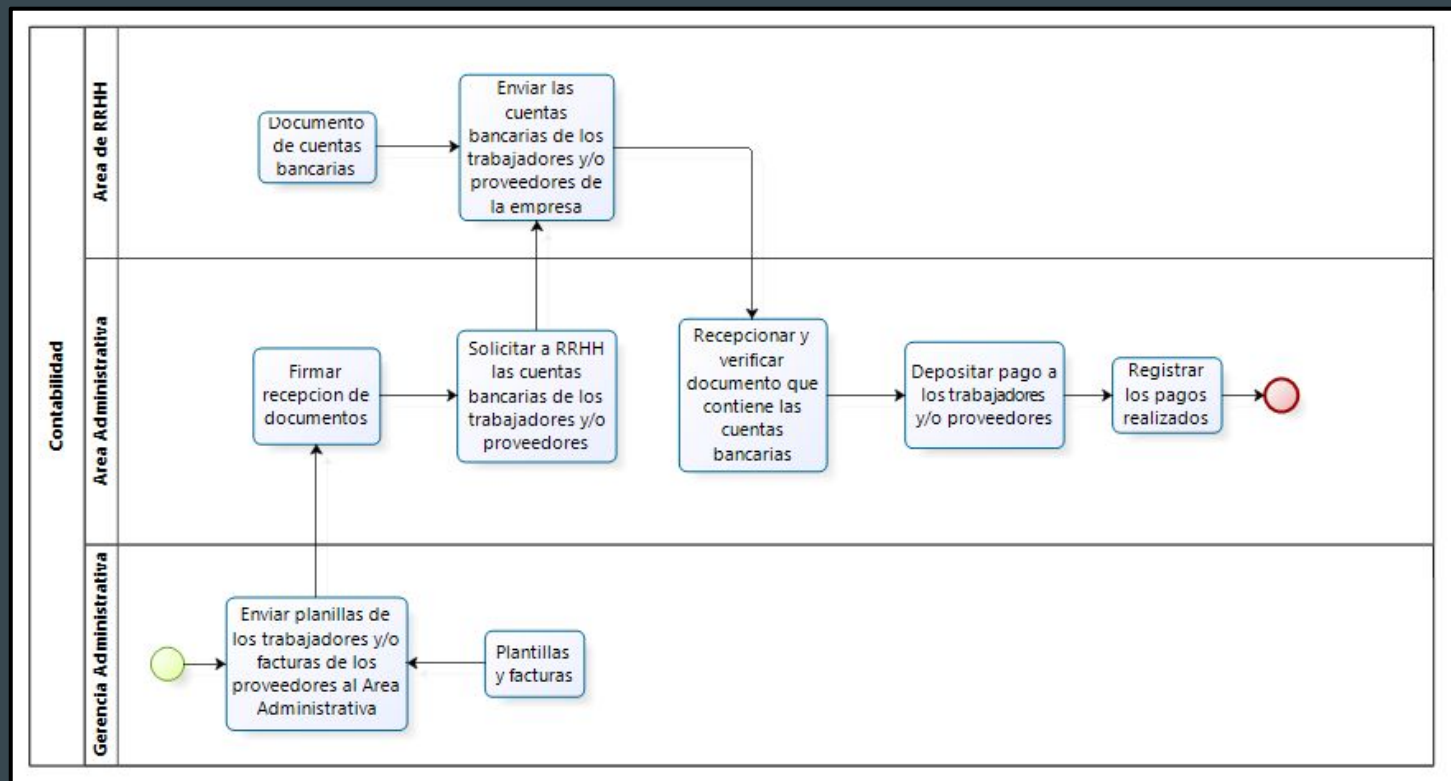
El proceso, tiene de entrada el envío de las planillas y facturas, emitidas por el gerente; y como salida, el registro de los pagos realizados en los libros contables de la empresa.

Los recursos tecnológicos utilizados son los equipos y archivos virtuales, en los cuales se verifica y registra los pagos, así como también, las bancas por internet de cada banco, estas son utilizadas a la hora de realizar los pagos . El recurso humano es el personal encargado de realizar estas operaciones.

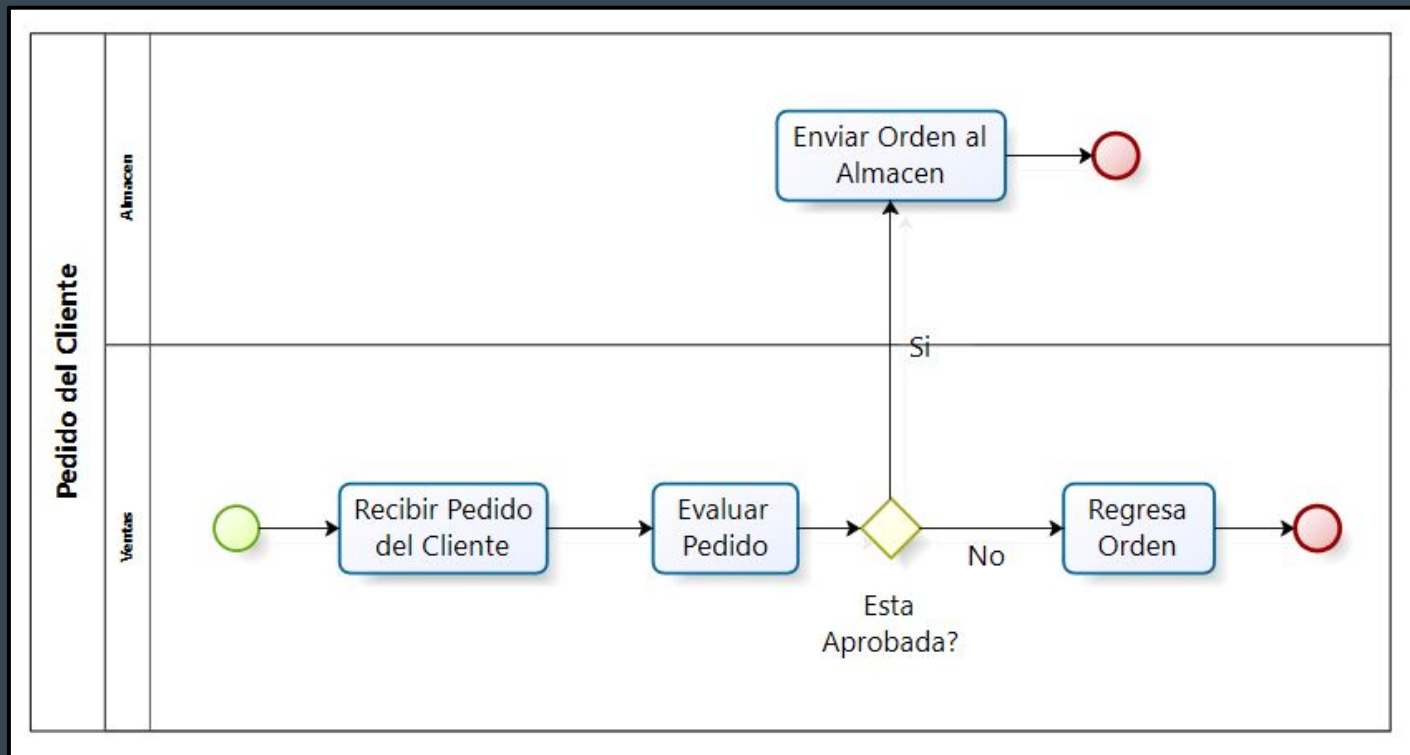
3 Descripción de las actividades y características de los procesos

3.1. Diagrama de proceso o de flujo

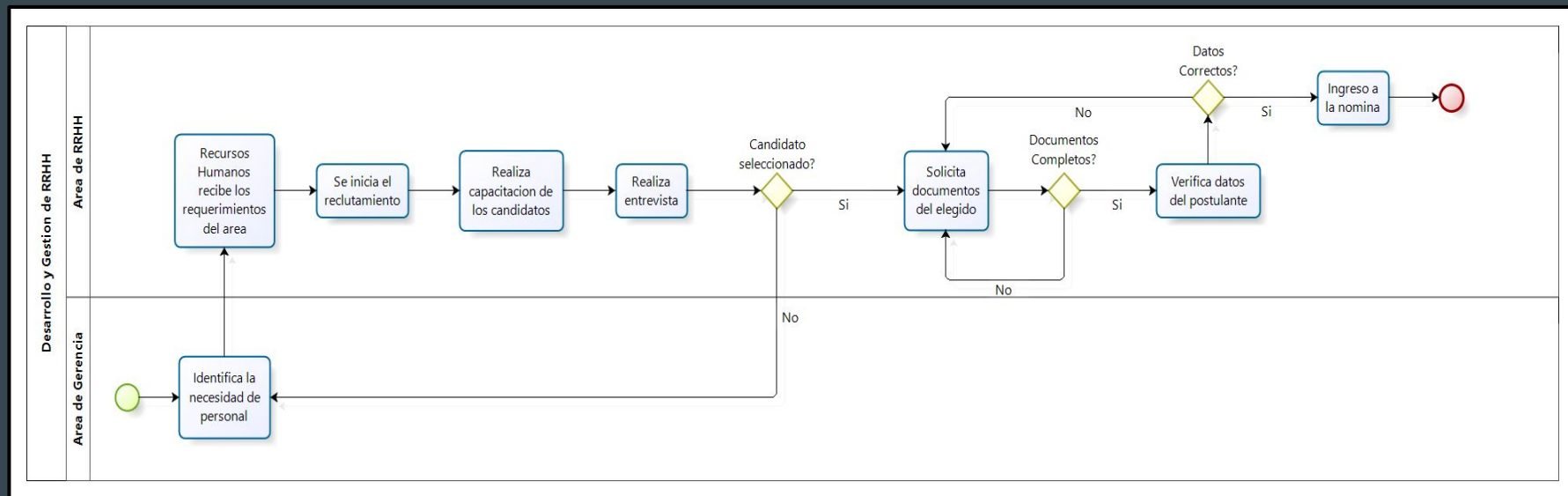
CONTABILIDAD



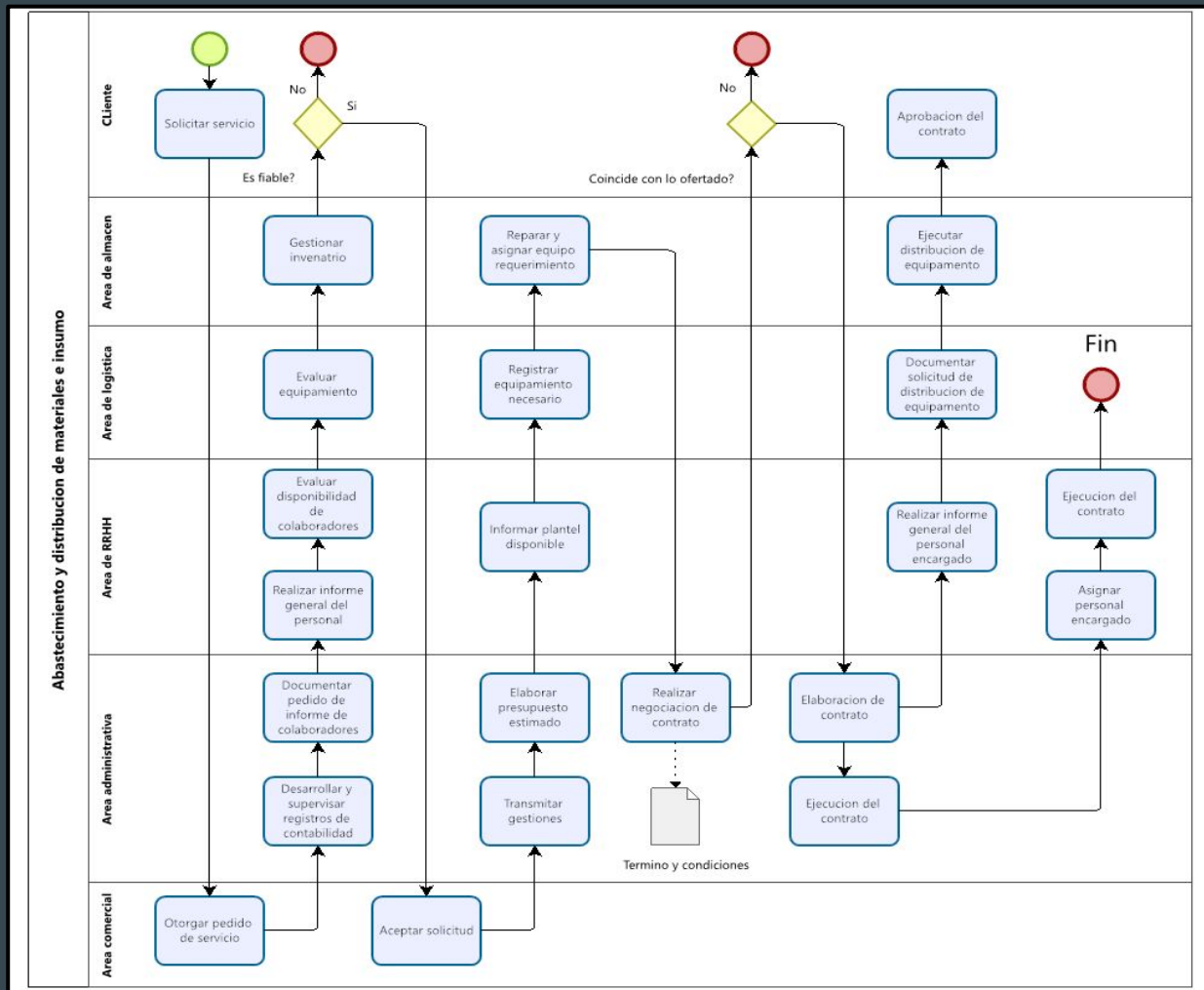
PEDIDO DEL CLIENTE



DESARROLLO Y GESTIÓN DE RRHH



ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES E INSUMO



3.2. Presentación de un proceso

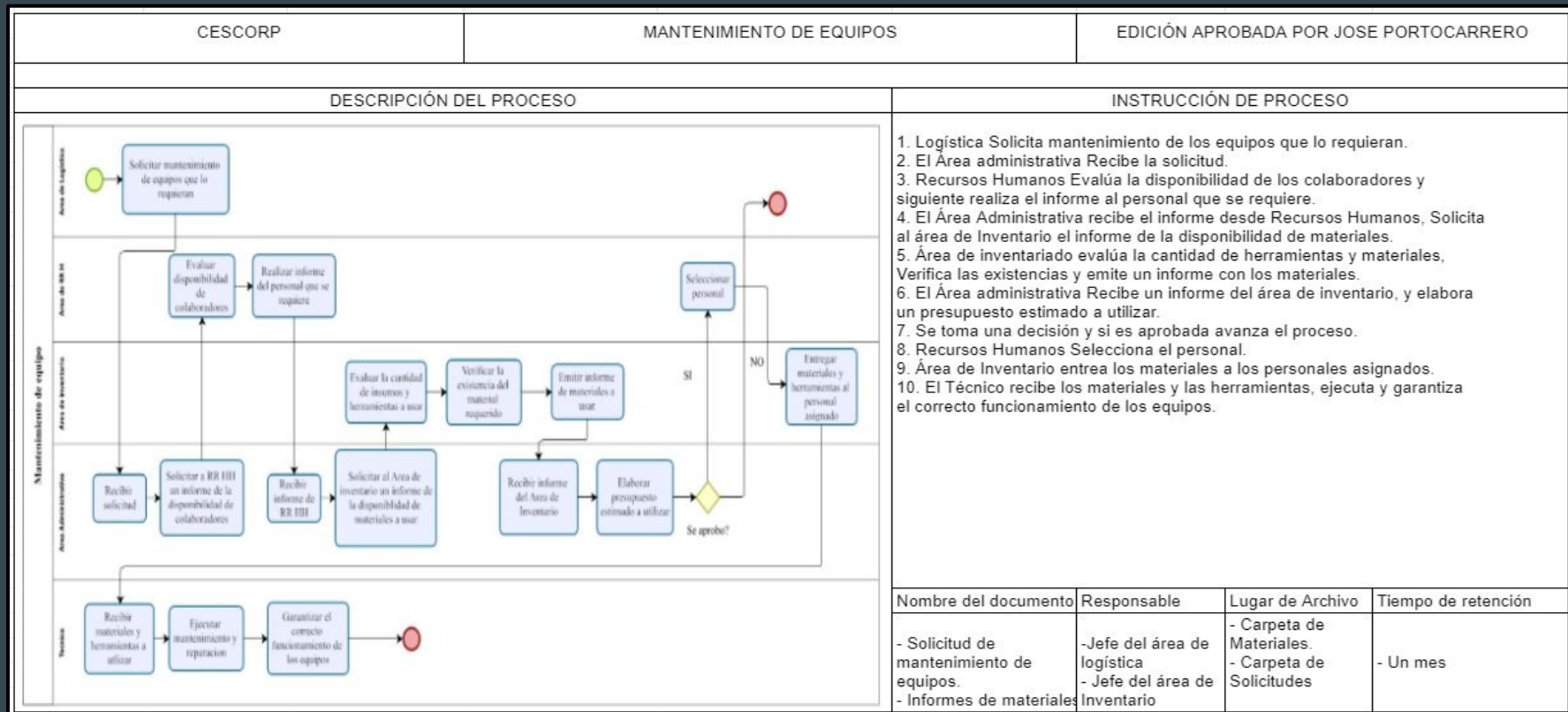
GESTIÓN DE CONTRATOS

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	INSTRUCCIÓN DE PROCESO			
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar servicio: El cliente solicita un servicio a la compañía mencionando los requerimientos. 2. El Área Comercial: Otorga un pedido de servicio. 3. El Área Administrativa desarrolla y supervisa el registro de contabilidad y documenta el pedido de informe de los colaboradores. 4. El Área de Recursos Humanos realiza un informe general al personal, siguiente evalúa la disponibilidad de los colaboradores. 5. El Área de Logística evalúa el equipamiento. 6. El Área de Almacén gestiona el inventario. 7. El cliente evalúa si es fiable o no y toma una decisión. 8. El Área Comercial acepta la solicitud si el cliente toma una decisión positiva. 9. El Área Administrativa tramita las gestiones de contrato, siguiente elabora un presupuesto estimado. 10. Recursos Humanos informa al plantel disponible el proyecto. 11. Logística registra los equipamientos necesarios para el proyecto. 12. Área de Almacén prepara y asigna el equipamiento requerido. 13. Área Administrativa realiza la negociación del contrato (términos y condiciones). 14. El usuario evalúa si coincide o no con lo acordado, si los términos no coinciden se termina el proceso. 15. El Área Administrativa elabora el contrato. 16. Recursos Humanos genera un informe general al personal encargado. 17. Logística documenta solicitud de distribución de equipamiento. 18. El Área de Almacén distribuye la equipación. 19. El Área Administrativa ejecuta el contrato. 			
	Nombre del documento	Nombre del responsable	Lugar de Archivo	Tiempo de retención
	-Contrato (términos y condiciones) -Informes generales al personal	- Jefe de Recursos Humanos. - Jefe del Almacén - Jefe de área de administración	- Carpeta de área de contratos.	- Tiempo dependiente al tipo de servicio.

PEDIDO DEL CLIENTE

CESCORP		PEDIDO DE CLIENTE		EDICIÓN APROBADA POR JOSE PORTOCARRERO	
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				INSTRUCCIÓN DE PROCESO	
<div><div><div>Pedido del Cliente</div><div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><</div></div></div>					

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS



3.3. Ficha de procesos

GESTIÓN DE CONTRATO

PROCESO: Gestión de Contrato		PROPIETARIO: Jefe de Administración
MISIÓN: La misión de este proceso es realizar un contrato que se va a respetar, dónde también se va a establecer todas las pautas.		DOCUMENTACIÓN: PG-001
ALCANCE	EMPIEZA: Realizar un contrato entre la empresa y el cliente para obtener el servicio. INCLUYE: Atención y Servicio al Cliente, abastecimiento y distribución de materiales e insumos. TERMINA: Auditoría e informe del proyecto.	
ENTRADAS: Se realiza un contrato entre el cliente y la empresa por los servicios.		
PROVEEDORES: Empresas que necesitan técnicos especializados.		
SALIDAS: Informe final y la consolidación del proyecto Realizado.		
CLIENTES: Falabella, Oncosalud, Interbank		
INSPECCIONES: Internas: Auditoría mensual Externas: Auditoría desde el ministerios de trabajo.		REGISTROS: -Contratos. - Registro de Inspecciones Internas. -Lista de proyectos cancelados.
VARIABLES DE CONTROL: -Evaluación - Actualización de Curriculums -Capacitaciones		INDICADORES: 1. Número de Contratos realizados 2. Contratos anulados

ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES E INSUMOS

PROCESO: Abastecimiento y distribución de materiales e insumos		PROPIETARIO: Gerente de Suministros
MISIÓN: Conseguir y distribuir aquellos bienes y servicios que requiere la empresa para su correcta operación		DOCUMENTACIÓN: PG-001
ALCANCE	EMPIEZA: Cálculo de las necesidades de la empresa INCLUYE: Verificación de suficientes materiales, Almacenamiento de materiales , Supervisión de materiales TERMINA: Distribución de los materiales a los técnicos	
ENTRADAS: Recepción de materiales a almacenar PROVEEDORES: Sodimac , Wilson ,Paruro ,etc		
SALIDAS: Materiales distribuidos a los técnicos según los requisitos del cliente CLIENTES: El área de almacén de la empresa		
INSPECCIONES: Internas: Mensual a cargo de suministros de la empresa (Auditoria interna) Externas: Eventual(Municipalidad)		REGISTROS: -Solicitud de reabastecimiento a los proveedores -Requerimientos de materiales a distribuir a los técnicos
VARIABLES DE CONTROL: -Duración de los materiales - Desempeño de trabajadores - Optimización de almacen y distribucion		INDICADORES: -Calidad de los materiales y recursos -Optimización de control de stocks y distribución de los materiales

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

PROCESO: Mantenimiento de equipos		PROPIETARIO: Jefe de Administración
MISIÓN: Asegurar la disponibilidad de los equipos y máquinas durante el mayor tiempo posible dentro del mayor grado de confiabilidad y el máximo nivel de productividad		DOCUMENTACIÓN: PG-001
ALCANCE	EMPIEZA: Solicitud de mantenimiento a equipos que lo requieran INCLUYE: Revisión de equipos , distribución de técnicos , materiales y herramientas TERMINA: Garantía de las condiciones óptimas de funcionamiento	
ENTRADAS: Recepción de equipos con faltas o en desuso PROVEEDORES: Desarrollo y gestión de RRHH , Abastecimiento y distribución de materiales e insumos		
SALIDAS: Garantía de funcionamiento de equipo ,Equipo Verificados		
CLIENTES: La misma empresa		
INSPECCIONES: Internas: Mensual a cargo de la empresa(Auditoria interna) Externas: Eventual(Ministerio del trabajo)		REGISTROS: -Solicitud de mantenimiento con los requerimientos del equipo -Garantía del funcionamiento del equipo
VARIABLES DE CONTROL: -Requerimiento de equipo defectuoso - Tiempo de uso del equipo - Tiempo de vida del equipo		INDICADORES: -Número de incidencias por uso del equipo defectuosos -Porcentaje de averías al mes

PEDIDOS DEL CLIENTE

PROCESO: Pedidos del Cliente		PROPIETARIO: Jefe de almacén
MISION: Planificar las ordenes con la debida preparación de pedidos de los clientes de forma óptima, en función a los niveles de producción asi como el tiempo de entrega requeridos.		DOCUMENTACIÓN: PG-001
ALCANCE	EMPIEZA: Recepción de pedidos del clientes. INCLUYE: Establecer prioridades en la preparación del material y pasar ordenes de preparacion para el almacén. TERMINA: Prioridades en el envío del material al cliente.	
ENTRADAS: Se recepciona los pedidos del cliente y revisar los niveles de stock.		
PROVEEDORES: Sodimac, Wilson, Paruro.		
SALIDAS: Orden de preparación para el almacén y de envío para el transporte.		
CLIENTES: Falabella, Oncosalud, Interbank		
INSPECCIONES:		REGISTROS:
Internas: Auditoría mensual de la empresa.		-Pedidos de clientes.
Externas: Auditoría del ministerio de trabajo.		-Ordenes de preparación.
		-Ordenes de envío.
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:
-Calidad del material.		1. Número de incidencias con el proceso de auditorias abiertas.
-Organización de transporte y entrega.		2. Incidencias por retraso en las entregas.
-Stock de materiales.		

ESTUDIO DE MERCADO

PROCESO: Estudio de Mercado		PROPIETARIO: Gerente del área Administrativa
MISIÓN: Conseguir un informe completo sobre el comportamiento de los movimientos del mercado laboral.		DOCUMENTACIÓN: PA-001-MOF
ALCANCE	EMPIEZA: Solicitud de elaboración de informe. INCLUYE: Verificación de datos recolectados durante el último trimestre que se usará como punto de comparación de valores. TERMINA: Nueva distribución de capital si es necesario.	
ENTRADAS: Recepción de datos adquiridos de ventas-gastos.		
PROVEEDORES: Sodimac, Wilson, Paruro, etc		
SALIDAS: Resultados y valores obtenidos a partir de las encuestas y un informe parte del RRHH.		
CLIENTES: Área Administrativa de CESCOP		
INSPECCIONES: Internas: Mensual o trimestral depende del jefe de operaciones Financieras Externas: Encargada del área de RRHH		REGISTROS: - Informe de los movimientos realizados. - Encuestas e informes de capital
VARIABLES DE CONTROL: -Costos de Materiales - Desempeño de trabajadores - Optimización del almacén y la capacidad de distribución		INDICADORES: 1. Calidad de equipos 2. Óptimo manejo de capital para la compra de equipos.

CONTABILIDAD

PROCESO: Contabilidad		PROPIETARIO: Jefe de contabilidad
MISIÓN: Evaluar, controlar y realizar las actividades relacionadas con las cuentas contables que se desarrollan en la empresa, con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática, útil y oportuna.		DOCUMENTACIÓN: PG-001
ALCANCE	EMPIEZA: Registro contable de las operaciones. INCLUYE: Aprobación de los Estados Financieros. TERMINA: Cierre de ejercicios contables.	
ENTRADAS: Registro de asientos contables, cajas y bancos.		
PROVEEDORES: Caja general, logística y Gestión del desarrollo humano.		
SALIDAS: Estados Financieros, libro diario electrónico, balance de comprobación.		
CLIENTES: Internos: gerencia central, tesorería, caja general. Externos: clientes, Inversionistas.		
INSPECCIONES:		REGISTROS:
Internas: Auditoría contable de la empresa.		-Ventas afectas al IGV.
Externas: Auditoría Tributaria por SUNAT.		-planilla.
		-Asientos contables.
VARIABLES DE CONTROL:		INDICADORES:
-Registro adecuado de la información contable.		1. Número de incidencias con el proceso de auditorías abiertas.
-Verifica la correcta contabilización de las operaciones.		2. Diagnóstico Empresarial y esquematización de procesos.
-Reportar y analizar los estados financieros.		

3.4. Ficha de indicadores

GESTIÓN DE CONTRATOS

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PG-001 CÓDIGO DE FICHA: FI.001.1
Nombre del Indicador	Gestión de Contratos
Responsable del Indicador	Jefe de Administración
Objetivo del Indicador	Establecer un presupuesto estimado considerando cada factor en función al avance y desarrollo de nuestro servicio.
Forma de Cálculo	$\text{Presupuesto} = \text{N}^{\circ} \text{ de Actividades} * (\text{N}^{\circ} \text{ de Personal} * \text{Sueldo}) + \text{Implementos}$
Resultado Planificado (Meta planteada)	Contabilizar una mayor cantidad de contratos mensuales, también evaluar la eficiencia del personal y conformidad del cliente.
Fuentes de Información	Personal contratista del Area de Administracion
Seguimiento y Presentación	Informe Mensual del Avance

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PG-001 CÓDIGO DE FICHA: FI.001.1
Nombre del Indicador	Mantenimiento de equipos
Responsable del Indicador	Jefe encargado del area de logistica
Objetivo del Indicador	Asegurar la disponibilidad de los equipos y máquinas durante el mayor tiempo posible ,dentro del mayor grado de confiabilidad y el máximo nivel de productividad
Forma de Cálculo	Equipo liviano: $N^{\circ} \text{ equipos} * (\text{personal encargado} * \text{tiempo de ejecución} * \text{número de tareas})$ Máquinas pesados: $N^{\circ} \text{ máquinas} * \text{grupo encargado} * \text{tiempo de ejecución} * \text{número de tareas}$
Resultado Planificado (Meta planteada)	Optimizar el máximo límite de durabilidad y eficiencia de nuestros equipos;en el caso de equipos livianos de 100min/día y en equipos pesados de 300 min/día
Fuentes de Información	Registro de incidencia de equipos y personal encargado
Seguimiento y Presentación	Seguimiento diario Informe de avance Mensual

PEDIDOS DEL CLIENTE

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PG-001 CÓDIGO DE FICHA: FI.001.1
Nombre del Indicador	Pedidos del cliente
Responsable del Indicador	Jefe encargado del área de ventas
Objetivo del Indicador	El objetivo de este proceso es ejecutar correctamente el contrato del servicio que realiza la empresa
Forma de Cálculo	Valor de pedido=costo de realización + ganancia
Resultado Planificado (Meta planteada)	Se estima lograr cumplir el pedido del cliente en su entera satisfacción generando ganancias y conformidad
Fuentes de Información	Registro de solicitudes de clientes
Seguimiento y Presentación	Seguimiento diario Informe de trámite completado

ESTUDIO DE MERCADO

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PG-002 CÓDIGO DE FICHA: FI.001.2
Nombre del Indicador	Estudio de Mercado
Responsable del Indicador	Jefe de Administración
Objetivo del Indicador	Afianzar la factibilidad en la ejecución de nuestros servicios, acorde a un estudio sobre los movimientos financieros del último trimestre.
Forma de Cálculo	A: Resultados del primer trimestre B: Reporte del último trimestre Diferencia entre A y B
Resultado Planificado (Meta planteada)	Optimizar la distribución de capital a sedes con mayor actividad, siendo necesaria una reorganización dada por los resultados obtenidos.
Fuentes de Información	Registro de movimiento financiero del Área de Administración y de RRHH.
Seguimiento y Presentación	Seguimiento trimestral Informe de avance mensual (opcional)

Ficha de Definición del Problema

MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

FICHA DE DEFINICIÓN DE PROBLEMA: MANTENIMIENTO DE EQUIPOS

Problemas u oportunidades de mejora:

La revisión de equipos para el respectivo mantenimiento se realiza en un periodo muy largo, aparte de eso los equipos reparadores presentan unas fallas que hacen que se reduzcan el rendimiento y la efectividad a la hora de repararlos.

Consecuencias del Problema (Situación Actual):

- Para los clientes: Mayor demora a la hora de realizar los servicios de la empresa, porque los equipos no están en un rendimiento óptimo.
- Repercusiones: La empresa caerá en un punto de desconfianza, el clima laboral saldrá perjudicado entre los técnicos y clientes.

Objetivo de mejora.

Reducción a la hora del mantenimiento de los equipos.

Justificación.

Reducir el tiempo de la revisión para el mantenimiento ayudará a que los equipos estén óptimos en la mayoría de tiempo de forma que impacta los procesos de la empresa y a los clientes

Principales indicadores para medir los cambios y la situación de partida.

- % de equipos no óptimos para brindar los servicios al cliente.
- % de fallas en los equipos a la hora de la revisión para el mantenimiento.

ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE INSUMOS

FICHA DE DEFINICIÓN DE PROBLEMA:

Problemas u oportunidades de mejora:

Retraso considerable en la implementación /incorporación de nuevos equipos a inventario como en la distribución a nuevos colaboradores"

Consecuencias del Problema (Situación Actual):

- Para los colaboradores: Baja preparación y práctica , pésimo servicio , mayor tiempo de ejecución ,incomodidad
- Para los clientes: Aumento de insatisfacción con la atención ,disconformidad, reclamaciones, mayor demora, rechazo de aceptar nuevos servicios
- Para empresa : Desconfianza en el sistema ,mala reputación ,conflictos entre áreas comprometidas

Objetivo de mejora.

Mejorar el tiempo requerido para la distribución total de nuevos equipos a nuestros colaboradores ,tomando en cuenta, la calidad y eficacia de estos

Justificación.

Una mejora en el sistema de abastecimiento es uno de los objetivos estratégicos de la organización y operatividad de la empresa , la optimización del tiempo en cuestión impacta de forma positiva en el proceso de ejecución de nuestros servicios

Principales indicadores para medir los cambios y la situación de partida.

- Nº de personal que reportan problemas consecuentes con algunos equipos
- Nº de equipos que se necesitan renovar para la continuación y ejercicio de nuestro servicios

GESTIÓN DE CONTRATOS

FICHA DE DEFINICIÓN DE PROBLEMA:

Problemas u oportunidades de mejora:

La demora en atención debido a la falta de personal a cargo de realizar la gestión de contratos

Consecuencias del Problema (Situación Actual):

-Para los clientes :Aumento en la insatisfacción del cliente al tener que posponer la realización de contrato debido a que el personal se encuentre ocupado con otros clientes

-Repercusiones : Desconfianza en la empresa,pérdida de clientes al no poder corresponder adecuadamente el servicio , aumento de la demora de atención

Objetivo de mejora.

Mejorar aumentando la capacidad del personal a cargo de la gestión de contratos u optimizar los horarios del personal de manera que se pueda ofrecer el servicio sin tanta demora

Justificación.

Al aumentar u optimizar la capacidad del personal a cargo de la gestión de contratos se lograra reducir la cantidad de reuniones propuestas o demoras para realizar contratos con los clientes de forma que impacta de forma positiva agilizando la operación de los demás procesos y con ello la satisfacción del cliente

Principales indicadores para medir los cambios y la situación de partida.

-% de reuniones propuestas o demora al entender al cliente sobre la gestión de contratos

-% de clientes perdidos

Ficha de Plan de Mejora

Mantenimiento de equipo.

DEBILIDAD	ACCION CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS					
El mantenimiento de equipos que se realiza actualmente no cuenta con un registro eficiente que permite saber qué equipos están en mal estado. Eso causa que se pierda el tiempo a la hora del mantenimiento.	Mejora la forma a la hora del registro de los equipos que han sido observados	<p>Implementar nuevas formas que nos permita realizar un registro del estado que se están dejando los equipos en el almacén. Esto hará que a la hora del mantenimiento el técnico no pierda tiempo a la hora de diagnosticar el problema de cada uno de los equipos. Esto significa una mejor eficiencia a la hora de darle mantenimiento</p> <p>Estos nuevos campos se añadirán al documento actual en el que están registrados los equipos. Además ayudará a la hora mantener un orden eficiente, y manejar la información de manera rápida.</p>	Un documento en el que podemos observar la nueva forma de detallar el estado de las maquinas.	Jefe del área de Inventario	Corto

Gestión de Contratos.

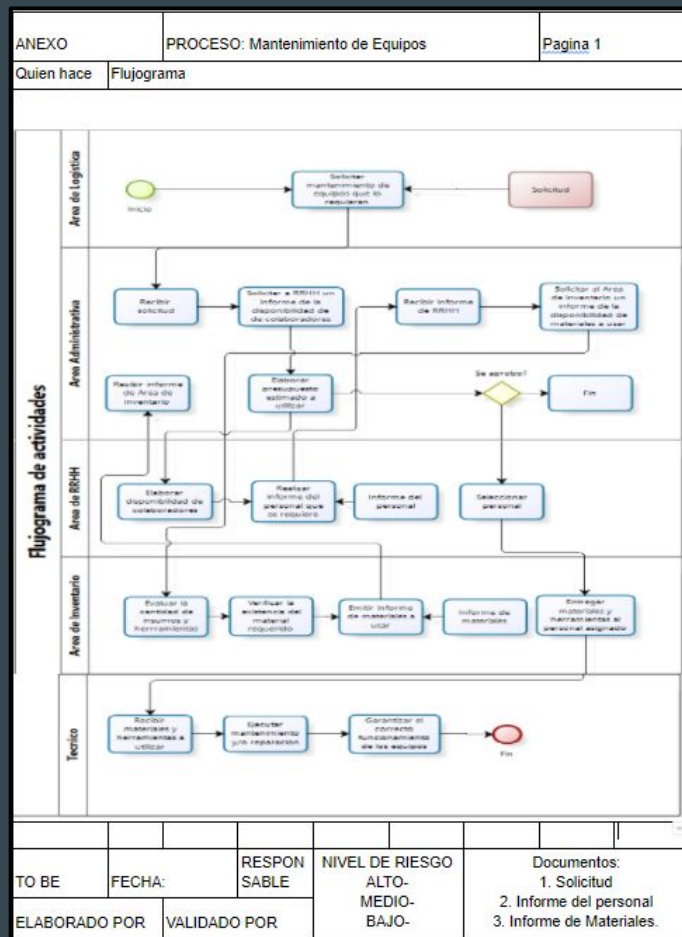
DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
GESTIÓN DE CONTRATO					
Se identificó que hay demora en la atención, debido a la poca cantidad de personal encargado de realizar esta gestión de contratos.	Hacer más eficientes los tiempos de la atención con los clientes. Además	<ul style="list-style-type: none"> -Realizar una nueva guía para el nuevo personal donde indicamos las medidas para la atención al cliente, las cuales deben mejorar en el tiempo de la atención haciendo eficiente la gestión de contratos. - Indicar al personal la forma en la que se cumplirán las nuevas medidas de atención. - Solicitar a RRHH que organice una nueva convocatoria de personal administrativo, para suplir la poca cantidad de estos. 	Un documento en la que se encuentre las nuevas medidas y los nuevos estándares de la atención al cliente.	Jefe del área administrativa	Medio.

Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.

DEBILIDAD	ACCIÓN CORRECTIVA	ESTRATEGIAS	MEDIO PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	PLAZO
ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIALES E INSUMOS.					
El estudio general en función del tiempo en la cual	Optimizar el tiempo promedio en el periodo de abastecimiento y distribución del equipamiento requerido, así como el presupuesto.	Utilizar nuevas herramientas de estudio y buscar nuevas opciones de equipos a reemplazar, conocer más a detalle del equipamiento esencial para el personal en general, así como también el tiempo para que todo sea abastecido en los peores de los casos.	Informe presupuestal en el cual se encuentre el monto destinado recomendable para la compra de equipos. Documento de información que detalla el tiempo aproximado de la llegada de los nuevos equipos para el personal	Jefe del área Administrativa Jefe de área de Logística.	Corto

Diagrama To Be

Mantenimiento de Equipo



Abastecimiento de Equipo

[illegible]

ANEXO **PROCESO: Gestión de contratos.** **Página 1**

Quien hace **Flujograma**

```

graph TD
    Cliente((Cliente)) --> S1[Solicitar servicio]
    S1 --> D1{¿Concuerda con la oferta?}
    D1 -- NO --> S1
    D1 -- SI --> A1[Aplicaciones del contrato]
    A1 --> E1[Ejecutar distribución de equipamiento]
    E1 --> D2[Documentar solicitud de distribución de equipamiento]
    D2 --> R1[Realizar informe general del personal en su conjunto]
    R1 --> A2[Asignar personal en su conjunto]
    A2 --> E2[Entrega del contrato]
    E2 --> Fin(( ))

    S1 --> D1
    D1 -- SI --> A1
    A1 --> E1
    E1 --> D2
    D2 --> R1
    R1 --> A2
    A2 --> E2
    E2 --> Fin

    S1 --> D1
    D1 -- SI --> A1
    A1 --> E1
    E1 --> D2
    D2 --> R1
    R1 --> A2
    A2 --> E2
    E2 --> Fin

    S1 --> D1
    D1 -- SI --> A1
    A1 --> E1
    E1 --> D2
    D2 --> R1
    R1 --> A2
    A2 --> E2
    E2 --> Fin

    S1 --> D1
    D1 -- SI --> A1
    A1 --> E1
    E1 --> D2
    D2 --> R1
    R1 --> A2
    A2 --> E2
    E2 --> Fin

    S1 --> D1
    D1 -- SI --> A1
    A1 --> E1
    E1 --> D2
    D2 --> R1
    R1 --> A2
    A2 --> E2
    E2 --> Fin
  
```

Área Compras

Área Administrativa

Área de Talento

Área de Logística

Área de Almacén

TO BE **FECHA:** **RESPON** **SABLE** **NIVEL DE RIESGO** **ALTO-** **MEDIO-** **BAJO-** **Documentos:** **1. Solicitud** **2. Informe del personal** **3. Informe de Materiales.**

ELABORADO POR **VALIDADO POR**

TO BE	FECHA:		RESPON SABLE	NIVEL DE RIESGO ALTO- MEDIO- BAJO-	Documentos: 1. Solicitud 2. Informe del personal 3. Informe de Materiales.				
ELABORADO POR	VALIDADO POR								

Formato de Evaluación

Mantenimiento de equipos.

FICHA DE EVALUACIÓN			
NOMBRE PROVEEDOR <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Desarrollo y Gestión de RRHH, Abastecimiento y distribución de Materiales e insumos</div>		SERVICIO PRESTADO <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mantenimiento de equipos</div>	
AREA RESPONSABLE <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Mantenimiento de Equipo</div>		FUNCIONARIO RESPONSABLE <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Jefe de Administración</div>	
FECHA DE EVALUACIÓN:			
ESCALA DE EVALUACIÓN			
		Siempre - Muy bueno	4
		Casi siempre - Bueno	3
		Pocas veces - Regular	2
		Nunca - Malo	1
		No aplica	0
CRITERIO A EVALUAR	APLICA CRITERIO SI=1; NO=0	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Calidad del Servicio			
Cumplimiento de condiciones del contrato	1		
Atención y Servicio al cliente	1		
Flexibilidad en la entrega de productos y servicios	1		
Cumplimiento en tiempo de entrega establecidos	1		
Calidad de los productos			
Cumplimiento especificaciones del producto	1		
Cumplimiento de Garantías de productos	1		
Servicio Post - Venta			
Soporte técnico	1		
Mantenimiento	1		

Abastecimientos y distribución de materiales e insumos.

NOMBRE PROVEEDOR		SERVICIO PRESTADO	
Verificación de suficientes materiales, Supervisión de materiales.		Abastecimientos y distribución de materiales e insumos.	
AREA RESPONSABLE		FUNCIONARIO RESPONSABLE	
Abastecimiento y distribución de materiales e insumos.		Jefe de Administración	
FECHA DE EVALUACIÓN:			
ESCALA DE EVALUACIÓN			
Siempre - Muy bueno		4	
Casi siempre - Bueno		3	
Pocas veces - Regular		2	
Nunca - Malo		1	
No aplica		0	
CRITERIO A EVALUAR	APLICA CRITERIO SI=1; NO=0	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Calidad del Servicio			
Cumplimiento de condiciones del contrato	1		
Atención y Servicio al cliente	1		
Flexibilidad en la entrega de productos y servicios	1		
Cumplimiento en tiempo de entrega establecidos	1		
Calidad de los productos			
Cumplimiento especificaciones del producto	1		
Cumplimiento de Garantías de productos	1		
Servicio Post - Venta			
Soporte técnico	1		
Mantenimiento	1		

Gestión de Contratos.

NOMBRE PROVEEDOR Desarrollo y Gestión de RRHH, Abastecimiento y distribución de Materiales e insumos		SERVICIO PRESTADO Administrar los contratos.	
AREA RESPONSABLE Gestión de Contratos		FUNCIONARIO RESPONSABLE Jefe de Administración	
FECHA DE EVALUACIÓN:			
ESCALA DE EVALUACIÓN			
Siempre - Muy bueno		4	
Casi siempre - Bueno		3	
Pocas veces - Regular		2	
Nunca - Malo		1	
No aplica		0	

CRITERIO A EVALUAR	APLICA CRITERIO SI=1; NO=0	CALIFICACIÓN	PUNTAJE
Calidad del Servicio			
Cumplimiento de condiciones del contrato	1		
Atención y Servicio al cliente	1		
Flexibilidad en la entrega de productos y servicios	1		
Cumplimiento en tiempo de entrega establecidos	1		
Calidad de los productos			
Cumplimiento especificaciones del producto	1		
Cumplimiento de Garantías de productos	1		
Servicio Post - Venta			
Soporte técnico	1		
Mantenimiento	1		

GRACIAS