

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERÍA



Avance Parcial

Curso:

Modelado y automatización de procesos empresariales

Horario:

781

Grupo:

6

Elaborado por:

Pablo César Berrocal Laura (20213761)

César Augusto Napurí de la Cruz (20211692)

Derik Camacho Pastor (20191163)

Docente:

Mag. Berrocal Perez Albela, Jorge Alberto

Lima, 1 de octubre del 2024

Contenido

Resumen ejecutivo	2
Índice general	2
CAPÍTULO 1. LA ORGANIZACIÓN	2
1.1. Organización	2
1.2. Mapa de procesos y descripción del Core Business	3
1.3. Proceso seleccionado y áreas por las que atraviesa.	3
CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DE PROCESOS	3
2.1. Inventario de procesos del área seleccionada (Dueña del proceso seleccionado)	3
2.2. Caracterización de procesos identificados	3
2.2.1. Nombre de proceso 1	3
2.2.2. Nombre de proceso 2	3
2.3. Descripción detallada de procesos identificados y sus actividades	3
2.3.1. Descripción de proceso 1	4
2.3.2. Descripción de proceso 2	4
CAPÍTULO 3. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS	4
3.1. Flujograma de proceso 1	4
3.2. Flujograma de proceso 2	4
CAPÍTULO 4. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS Y MEJORAS	4
4.1. Análisis de proceso 1	4
4.1.1. Descripción de brechas identificadas y mejoras propuestas. (Al menos 2)	4
4.2. Análisis de proceso 2	4
4.2.1. Descripción de brechas identificadas y mejoras propuestas. (Al menos 2)	4
Referencias	4
Anexos	4

Resumen ejecutivo

Índice general

CAPÍTULO 1. LA ORGANIZACIÓN

1.1. Organización

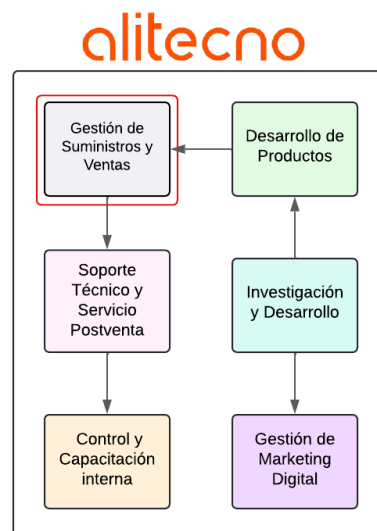
Alitecno es una empresa transnacional con sede principal en Colombia, dedicada a la fabricación, distribución, exportación e importación de insumos, maquinaria, empaques y diversos servicios. Se enfoca principalmente en la industria alimentaria, abarcando sectores como el pesquero, lácteo y cárnico, entre otros. Cuenta con diversas líneas de negocio, lo que le permite cubrir la mayoría de los sectores de la industria y no limitarse a la venta de un solo producto.

La estructura de la organización está encabezada por un gerente general, quien supervisa a varios directores distribuidos según sus respectivas áreas de gestión, como el director comercial o el director de finanzas. Cada director tiene a su cargo un conjunto de áreas relacionadas que constituyen una "gestión", lo cual asegura una administración especializada y eficiente de las distintas operaciones de la empresa. Alitecno tiene seis líneas principales de negocio: ingredientes, maquinaria, empaques, seguridad alimentaria, planificación y servicio técnico. Cada línea está orientada a satisfacer las distintas necesidades de la industria alimentaria, lo cual incluye la venta de productos y servicios como la instalación y capacitación en el uso de maquinarias.

La empresa sigue las normativas locales peruanas, como las de DIGESA, asegurando la calidad de sus productos y procesos. Cuenta también con áreas de soporte como finanzas, TI, gestión humana y servicio técnico, cada una con funciones específicas para garantizar el funcionamiento óptimo y el cumplimiento regulatorio. La visión de Alitecno es ser la opción preferida en la industria gracias a un equipo comprometido con la excelencia y el desarrollo integral. Su misión es ser un aliado estratégico para el crecimiento de los clientes, brindando soluciones tecnológicas integrales e innovadoras, con un enfoque en el desarrollo digno de los trabajadores y el respeto a las normativas sociales y legales.

1.2. Mapa de procesos y descripción del Core Business

El core business de Alitecno se centra en el suministro de insumos y maquinarias para la industria alimentaria, pues esta especialización permite a la empresa abastecer a diversos sectores, como el cárnico, pesquero, lácteo y panificación, garantizando la calidad y la eficiencia en sus procesos productivos. Por ello nos enfocaremos en el macroproceso de gestión de Suministros y ventas.



1.3. Proceso seleccionado y áreas por las que atraviesa.

El macroproceso de “Gestión de Suministros y Ventas” en Alitecno abarca diversas áreas clave, incluyendo Compras y Aprovisionamiento, que se encarga de adquirir insumos y maquinarias; Logística y Almacén, responsable de gestionar el inventario y la distribución de productos; y la Dirección Comercial, que se enfoca en las ventas y el marketing para captar y fidelizar clientes. Además, el área de Finanzas y Contabilidad evalúa la solvencia de los clientes y gestiona los cobros, mientras que el Soporte Técnico y Capacitación proporciona asistencia y formación para garantizar el uso adecuado de los productos. Juntas, estas áreas garantizan un flujo eficiente de insumos y productos desde la adquisición hasta la entrega, optimizando el rendimiento de Alitecno en el sector alimentario.

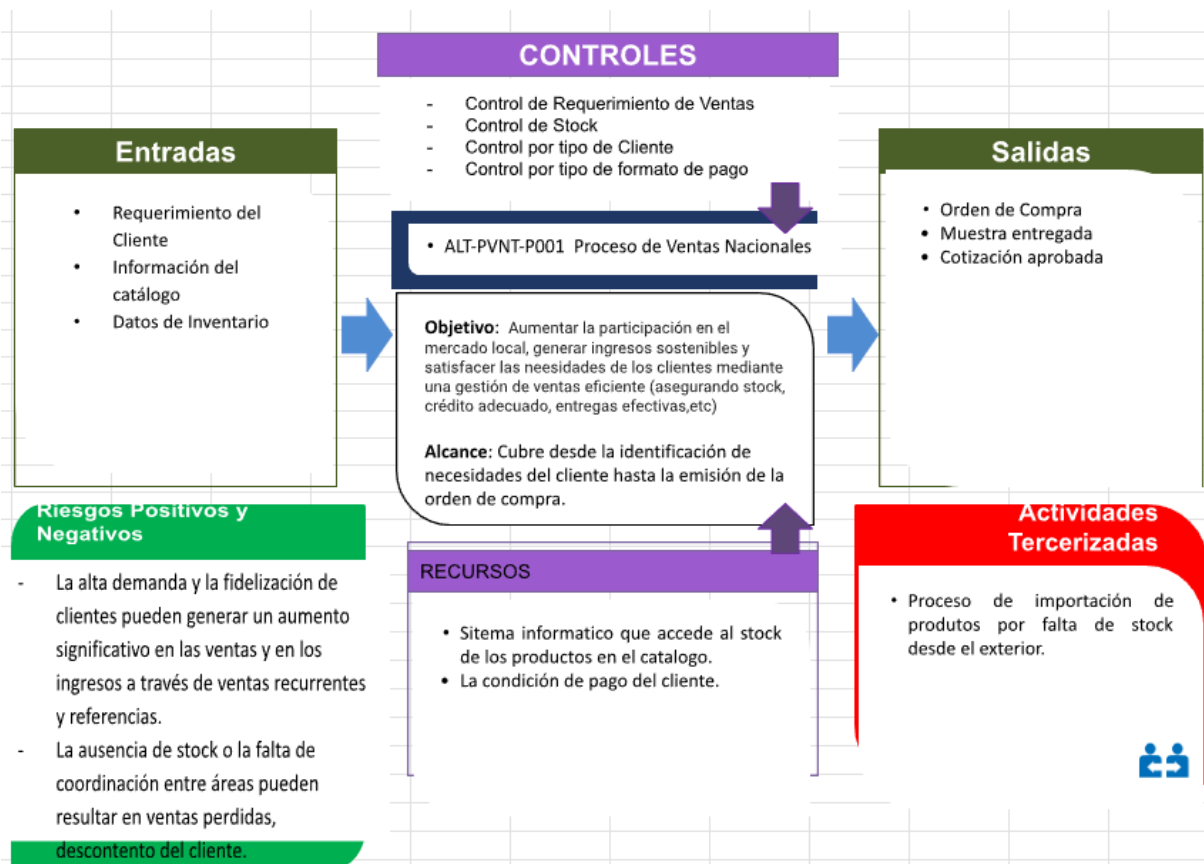
CAPÍTULO 2. ANÁLISIS DE PROCESOS

2.1. Inventario de procesos del área seleccionada (Dueña del proceso seleccionado)

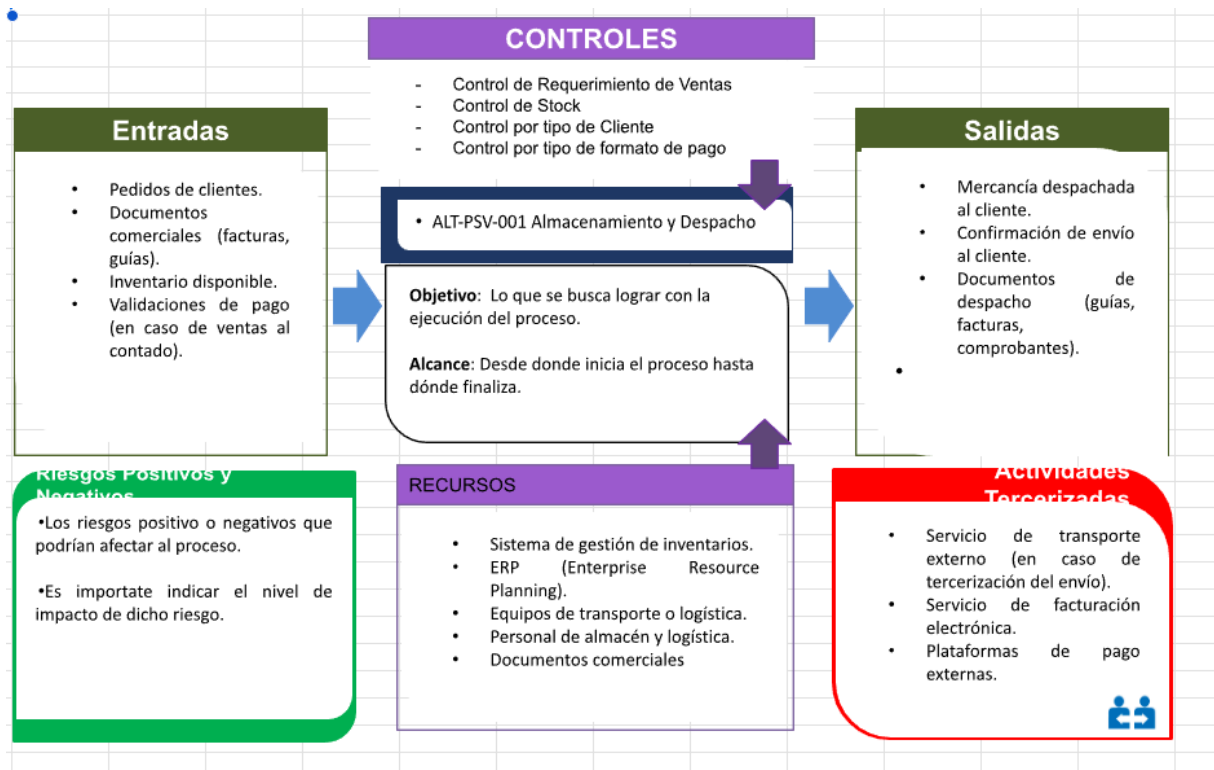
Inventario de Procesos									
	Unidad responsable:	Gestión de Suministros y Ventas					Fecha:	1/10/2024	
	Propietario del Proceso :	Gerente General					Página:	1/1	
Código	Nombre del Proceso	Objetivo	Flujograma		Base Jurídica	Área Principal del proceso	Núm. de personas involucradas	Observaciones	
ALT-PSV-001	Compras del Exterior	Importación de existencias de las diferentes líneas de negocio de la empresa	Sí	No	-	Comercio Exterior	4		
ALT-PSV-002	Compras Nacionales	Adquisición de insumos y suministros diversos	x		-	Compras Nacionales	2		
ALT-PSV-003	Gestion de almacén y Despacho	Administración de los inventarios, conservación, almacenamiento de los productos	x		-	Almacén	3		
	Ventas Nacionales	Aumentar la participación en el mercado local, generar ingresos sostenibles y satisfacer las necesidades de los clientes mediante una gestión de ventas eficiente (asegurando stock, crédito adecuado, entregas efectivas,etc)	x		-	Comercial	6		
ALT-PSV-004	Ventas al Exterior	Exportación		x	-				
ALT-PSV-005	Control de calidad	Garantizar la calidad de productos terminados e importados mediante procesos de revisión, asegurando que cumplan con los estándares para su venta o compra.		x	-	Gestion de Calidad	2		
ALT-PSV-006	Diagnóstico y Soporte	Realizar intervenciones de diagnóstico, capacitación e instalación, asegurando el correcto funcionamiento de los productos. Brindar soporte al área comercial para facilitar la satisfacción del cliente.		x	-	Servicio Técnico	4		
ALT-PSV-007									

2.2. Caracterización de procesos identificados

2.2.1. Proceso de Ventas Nacionales



2.2.2. Proceso de Administración de Almacén y Despacho



2.3. Descripción detallada de procesos identificados y sus actividades

2.3.1. Descripción de proceso de ventas nacionales

Este proceso se encarga de procesar las ventas nacionales para casos donde el cliente decide pagar al contado o a crédito. Además, también verifica que haya suficiente stock y genera el pedido en caso se pueda.

Código del Proc.:	ALT-PVNT-P001	Fecha:	1/10/2024
Nombre del Proc.:	Proceso de Ventas Nacionales	Página:	1/2
Núm. Actividad	Descripción de la Actividad	Participante del Proceso	Forma Utilizada
1	Negociar o gestionar un requerimiento de venta hacia el cliente	Asesor de venta	
2	Consultar stock del producto que desea vender	Asesor de venta	
3	Generar la cotización de la venta	Asesor de venta	
4	Verificar si la venta será a crédito	Asesor de venta	
5	Verificar si el cliente es nuevo	Asesor de venta	
6	Solicitar autorización de la cotización al jefe de línea de negocio	Asesor de venta	
7	Evaluar la rentabilidad del negocio	Jefe de la línea de negocio	
8	Solicitar la evaluación del perfil crediticio del cliente al área de créditos y finanzas	Jefe de la línea de negocio	
9	Evaluar el perfil crediticio del cliente	Área de créditos y finanzas	
10	Confirmar el abono al de línea	Área de créditos y finanzas	
11	Rechazar el abono al de línea	Área de créditos y finanzas	
12	Autorizar la cotización al asesor de venta	Jefe de la línea de negocio	
13	Informar al asesor de venta que realice una diferente condición de venta	Jefe de la línea de negocio	
14	Enviar la cotización al cliente	Asesor de venta	
15	Evaluar la cotización	Cliente	
16	Evaluar si solicitar una muestra	Cliente	
17	Solicitar una muestra al asesor de ventas	Cliente	
18	Solicitar muestra a la coordinadora de pedidos de muestra	Asesor de venta	
19	Ingresar la solicitud del pedido de muestra al sistema	Coordinadora de pedidos de muestra	
20	Procesar la muestra en el almacén	Área de almacén	
21	Generar al factura de muestras y guías de remisión	Área de almacén	
22	Entregar la muestra con los documentos al asesor de ventas	Área de almacén	
23	Transportar la muestra con los documentos generados al asesor de ventas	Área de almacén	
24	Entregar la muestra con los documentos al cliente	Asesor de venta	
25	Transportar la muestra con los documentos al cliente	Asesor de venta	
26	Comunicar si le satisfizo la muestra	Cliente	
27	Emitir la orden de compra y enviársela a la coordinadora de pedidos	Asesor de venta	
28	Evaluar si se puede generar una nueva cotización	Asesor de venta	
29	Comunicar al cliente que no se puede generar una nueva cotización	Asesor de venta	
30	Comunicar al cliente el rechazo del crédito y consultar si desea pagar al contado	Asesor de venta	
31	Evaluar si pagar al contado	Cliente	
32	Negociar con el cliente una nueva fecha designada donde haya stock	Asesor de venta	
33	Comunicar si acepta la nueva fecha designada	Cliente	
34	Solicitar la autorización del jefe de línea de negocio para solicitar importación	Asesor de venta	
35	Solicitar el producto a importar a la coordinadora de pedidos	Asesor de venta	
36	Enviar los requerimientos de la importación al área de importaciones	Coordinadora de pedidos	
37	Gestionar el medio de importación	Área de importaciones	
38	Verificar si se puede obtener los productos en el tiempo establecido	Área de importaciones	
39	Comunicar a la coordinadora de pedidos que no se puede realizar el pedido	Área de importaciones	
40	Comunicar a la coordinadora de pedidos que si se puede realizar el pedido	Área de importaciones	
41	Comunicar al asesor de ventas que no se puede realizar el pedido	Coordinadora de pedidos	
42	Comunicar al asesor de ventas que si se puede realizar el pedido	Coordinadora de pedidos	
43	Iniciar el procesamiento del pedido de importación	Área de importaciones	
44	Comunicar al cliente que no se puede realizar el pedido	Asesor de venta	

2.3.2. Descripción de proceso “Almacenamiento y despachos”

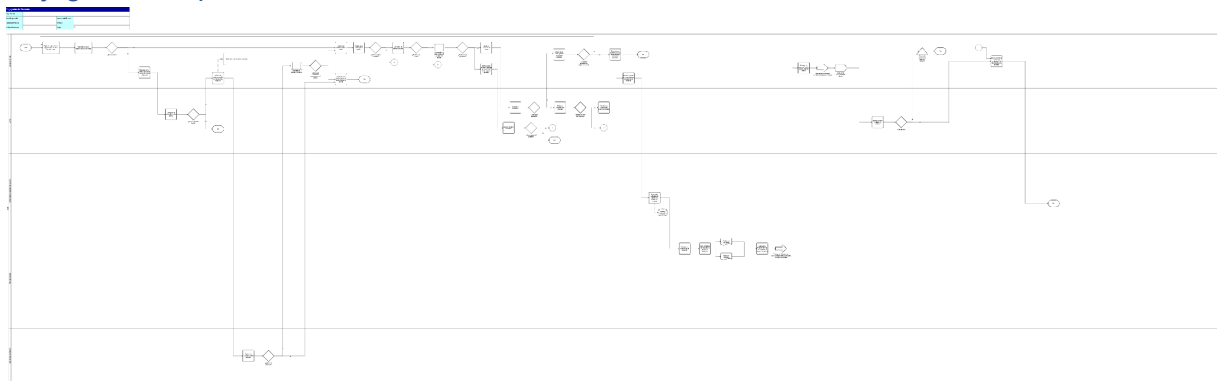
El proceso se centra en la verificación y validación de pedidos, diferenciando entre aquellos al contado y los que requieren gestiones adicionales, como devoluciones o cancelaciones. Comienza en el Área Comercial con la preparación de despachos, que incluye la verificación de productos a enviar. Posteriormente, se elabora un documento de validación para garantizar una correcta facturación. En la Coordinación de Pedidos y Facturación, se validan las guías y facturas para asegurar su alineación con los productos. Si el pedido es al contado, se confirma y se coordina la entrega; en caso contrario, se detiene el proceso para verificar el estado de la cancelación o asuntos administrativos. Si el cliente solicita una cancelación, se procede con la verificación y notificación correspondiente, cerrando el proceso si es necesario.

Descripción de Actividades del Proceso			
Código del Proc.:	ALT-PDSP-P-001	Fecha:	1/10/2024
Nombre del Proc.:	Almacenamiento y despachos	Página:	2/2
Núm. Actividad	Descripción de la Actividad	Participante del Proceso	Forma Utilizada
1	Preparar los despachos	Jefe de Almacén	
2	Elaborar documento para validar facturación o posible venta	Asesor comercial	
3	Validar que las guías y facturas estén especificadas	Asesor comercial	
4	Verificar si el pedido es al contado	Asesor comercial	
5	Confirmar pedido o recepción del pago en caso de ser al contado	Asesor comercial	
6	Verificar si el cliente ha cancelado el pedido	Asesor comercial	
7	Solicitar devolución de la mercancía o pedido	Operaciones de Almacén	
8	Notificar al cliente sobre la cancelación del pedido	Asesor comercial	
9	Preparar la mercancía y coordinar el envío del pedido	Operaciones de Almacén	

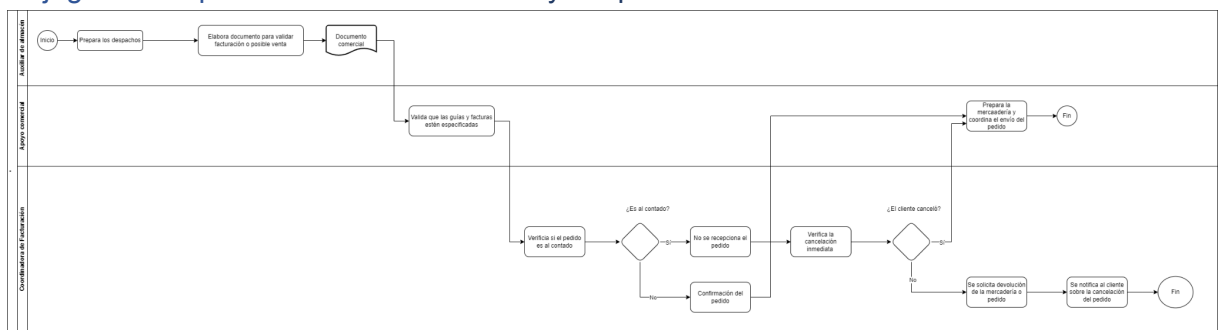
CAPÍTULO 3. DIAGRAMACIÓN DE PROCESOS

Desarrollar en este punto los flujogramas de los procesos seleccionados con la notación vista en clase.

3.1. Flujograma de proceso 1



3.2. Flujograma de proceso “Almacenamiento y despachos”



CAPÍTULO 4. IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS Y MEJORAS

4.1. Análisis de proceso de ventas nacionales

4.1.1. Descripción de brechas identificadas y mejoras propuestas.

- Los clientes son sometidos a una evaluación para observar si se le otorga o no crédito. En caso de que no sea posible, se le consulta si desea pagar al contado. Para incentivar la compra de los clientes, se podría establecer otras forma de pago que involucren pago al contado y a crédito.

- Cuando no hay stock, se renegocia una nueva fecha. El cliente puede aceptar y aún así no estar disponible el producto a causa de que no lo aceptaron. El encargado de la venta debería consultar previamente si es posible solicitar ciertos productos a una fecha establecida para que el cliente no se vea afectado dos veces.

4.2. Análisis de proceso “Almacenamiento y despachos”

El proceso de almacenamiento y despacho involucra varias etapas que garantizan la correcta recepción y entrega de pedidos, desde la coordinación inicial hasta la entrega final de la mercancía. Las actividades principales incluyen:

- Coordinación de despachos por los auxiliares de almacén.
- Verificación de la disponibilidad de stock y aprobación de documentos.
- Autorización de pedidos al contado y gestión de pagos.
- Recepción y preparación de mercancías para el despacho.

Matriz de Brechas y Propuestas de Mejora de Procesos

Unidad Responsable:	Gestión de Suministros y Ventas				Fecha:	01/10/2024
Propietario del Proceso:	Gerente General				Página:	1/1
Código	Nombre del proceso	Nombre de la brecha	Descripción de la brecha e impacto identificado en la situación actual	Nombre de la propuesta de mejora	Descripción de la propuesta de mejora	
ALT-PDSP-P-001	Gestión de almacén y Despacho	Pagos no realizados en el momento de la entrega	Los transportistas no tienen un sistema para verificar si el pago al contado ha sido realizado al momento de la entrega. Impacto: mercadería no pagada y transporte adicional.	Verificación digital de pagos	Proveer a los transportistas de una aplicación móvil donde se pueda verificar el estado de los pagos en tiempo real y registrar la confirmación del pago antes de entregar la mercadería.	
ALT-PDSP-P-001	Gestión de almacén y Despacho	Falta de control en la entrega de mercadería	No hay un seguimiento adecuado de los transportistas que manejan mercadería fuera de horario o sin autorización, lo que implica riesgos de responsabilidad y pérdidas.	Sistema de monitoreo de transportistas	Instalar un sistema de seguimiento GPS y control de horarios para el transporte, generando reportes automáticos si se mueve mercadería fuera de los horarios autorizados, con firma digital.	

4.2.1. Descripción de brechas identificadas y mejoras propuestas. (Al menos 2)

Referencias

Acá colocarán las referencias relacionadas con las investigaciones sobre el sector y procesos realizadas previamente a las reuniones de levantamiento de información. Así mismo, colocar las referencias de algún estudio comparativo para el planteamiento de las mejoras. Las referencias deben ser obtenidas de la biblioteca o de fuentes secundarias.

Anexos

Como anexos deberán ser presentados a modo de evidencias, copias de los principales formatos, reportes o cualquier otro material pertinente utilizado por la organización.

Anexo 1: Participación del equipo de trabajo:

Apellidos y nombres del alumno	Detalle de la participación
Salas Castro Pedro Manuel	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolló la caracterización del proceso 1. • Contribuyó al desarrollo del flujograma del proceso 2. • Planteó 2 mejoras al proceso 1.

Consideraciones:

- La calidad del informe y de la exposición tendrá un peso de dos puntos de la nota del trabajo.
- La fecha de entrega del trabajo será dos sesiones de clase previas a los exámenes parciales, mientras que la exposición del mismo se realizará de acuerdo al cronograma proporcionado por el profesor.

- *Los formatos y flujos deben visualizarse en una sola cara y de forma legible. En caso alguno de ellos sea de gran tamaño insertarlo como objeto y adjuntar un archivo pdf adicional al informe con el contenido del flujo.*