



MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS MAGICA

(Policies & Procedures Manual)

CONTENIDO (Content)

INTRODUCCION *(Introduction)*

Objetivo *(Objectives)* 3

Alcance *(Scope)* 3

POLITICAS DE CALIDAD *(Quality Policies)*

QFD 5

FMEA 6

Diagrama de Causa y Efecto *(Cause and Effect Fishbone Diagram)* 8

Evaluación de Desempeño *(Performance Evaluation)* 9

Guía para la Seguridad y Manejo de Riesgos *(Workplace Safety and Security)* 14

Arrow Diagram 16

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS *(Process & Procedures)*

Procesos y Procedimientos *(Process & Procedures)* 17

INTRODUCCION *(Introduction)*

El presente manual es una herramienta que permite a la empresa MAGICA operar con los más estrictos niveles de calidad adoptando una ideología de mejora continua. Los procesos y procedimientos aquí descritos son una norma cumplida cabalmente. La estandarización de los procesos permite a los integrantes de la organización conocer el cómo y el porqué de las tareas que se realizan.

OBJETIVO *(Objectives)*

El manual de procedimientos y políticas ofrece a nuestra organización una herramienta que nos indica la manera más eficiente y eficaz de realizar nuestras labores con el fin evitar costos de no Calidad.

ALCANCE *(Scope)*

Este manual va dirigido a todos los integrantes de la organización sin importar el puesto que ocupen todos deben conocerlo con el fin de apoyar a la ejecución correcta de los procesos y así cumplir con los objetivos establecidos.

1

POLITICAS DE CALIDAD *(Quality Policies)*



POLITICAS DE CALIDAD (Quality Policies)

Con el objetivo de evitar costos de no calidad se implementan diversas herramientas como **JIT (*Just In Time*)** para el control de tiempos en Inventario, **5S (*Seiri/Clasificar, Seiton/Organización, Seiso/Limpieza, Shitsuke/Disciplina, Seiketsu/Estandarización*)** para el orden y limpieza del lugar de trabajo, **(se realizan evaluaciones en seguridad e higiene)**, **Kanban** para controlar en caso de ser necesario la fabricación de productos en tiempo y forma o para el control de procesos, **Six Sigma (*DMAIC, QFD, FMEA, Diagrama Causa y Efecto*)** para disminuir o evitar la variabilidad y **Muda (*Arrow Diagram*)** para el control y eliminación de desperdicios de operación, tiempo, defectos, capacidad y errores, además se evalúa constantemente el desempeño del capital intelectual, se capacita en caso de ser necesario y se mantendrá un estricto control de sus horarios por medio del reloj checador.

QFD SIMPLIFICADO

La herramienta QFD (Quality Function Deployment) nos permitirá cuantificar opciones y compararlas contra las necesidades del consumidor con el propósito de determinar cuál de estas cumple en mayor medida con las especificaciones requeridas. Normalmente se implementa los procesos de marketing y ventas, en las áreas de contabilidad y desarrollo de software y en el área de manufactura.

Las necesidades del usuario se evalúan del 1 al 5

- 5 significa que es una necesidad crítica que debe satisfacerse
- 4 significa que es una necesidad muy importante
- 3 significa que es altamente recomendable
- 2 significa que es bueno atenderla
- 1 significa que es bueno resolverla si es fácil de hacer

Las acciones potenciales para atender las necesidades del usuario se evalúan de la misma forma

- 5 significa que resuelve completamente la necesidad del usuario
- 4 significa que resuelve muy bien la necesidad del usuario
- 3 significa que cubre la necesidad del usuario parcialmente
- 2 significa que cubre la necesidad del usuario muy poco
- 1 significa que cubre la necesidad del usuario ligeramente
- 0 significa que no resuelve la necesidad del usuario

Forma 1. QFD Simplificado para los procesos de Marketing y Ventas.

| Opciones para el servicio de venta y estrategia de marketing Ratings: 5=Mas Alto 1=Mas bajo | | Potencial Solutions | Cobrar sin hacer preguntas | Cobrar y preguntar al mismo tiempo por dudas u olvidos | Estar atento visualmente a las necesidades del cliente | Estar atento a la voz del cliente en caso de que requiera ayuda | Conocimiento de los productos por parte del vendedor | Publicidad descriptiva, entendible | Publicidad atractiva y llamativa | Implementar códigos de barra y lectura laser |
|--|-----------|---------------------|----------------------------|--|--|---|--|------------------------------------|----------------------------------|--|
| Necesidades del Usuario (Customer Needs) | Rating | | | | | | | | | |
| Eficiencia y eficacia en el servicio de venta | 5 | | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| | | | 15 | 25 | 5 | 20 | 25 | 25 | 25 | 20 |
| Privacidad en la elección del producto | 5 | | 5 | 2 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | | | 25 | 10 | 0 | 25 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| Ayuda personalizada | 2 | | 0 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 0 |
| | | | 0 | 10 | 2 | 10 | 10 | 8 | 8 | 0 |
| Publicidad atractiva | 5 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 5 | 0 |
| | | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 | 25 | 0 |
| Sistematización del proceso | 3 | | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 |
| | | | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| TOTAL | Rating | | 55 | 45 | 7 | 55 | 35 | 58 | 58 | 60 |
| | Prioridad | | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |

FMEA Simplificado

La herramienta FMEA (Failure Modes and Effects Analysis) nos permitirá predecir los posibles efectos y excepciones de implementar algún cambio o modificación en procesos o estructuras. Normalmente se implementa los procesos de marketing y ventas (Un cambio en la estrategia de ventas o marketing puede afectar a los productos y producir una respuesta agresiva por parte de la competencia), en las áreas de contabilidad y desarrollo de software (la introducción de un nuevo paquete de software puede causar problemas inesperados) y en el área de manufactura (antes de implementar nuevos diseños, procesos o cambios se deben analizar posibles efectos negativos).

Los posibles efectos o problemas se evalúan del 1 al 5

- 5 significa que el efecto es críticamente preocupante
- 4 significa que es una preocupación muy importante
- 3 significa que es medianamente preocupante
- 2 significa que es una preocupación menor
- 1 significa que es un problema que se debe discutir

Las posibles soluciones se evalúan de la misma forma

- 5 significa que la solución resuelve el posible problema completamente
- 4 significa que la solución resuelve el posible problema muy bien
- 3 significa que la solución resuelve el posible problema satisfactoriamente
- 2 significa que la solución cubre el posible problema medianamente
- 1 significa que la solución cubre el posible problema ligeramente
- 0 significa que la solución no resuelve el problema

Forma 2. FMEA Simplificado para la Diversificación de Productos y Servicios

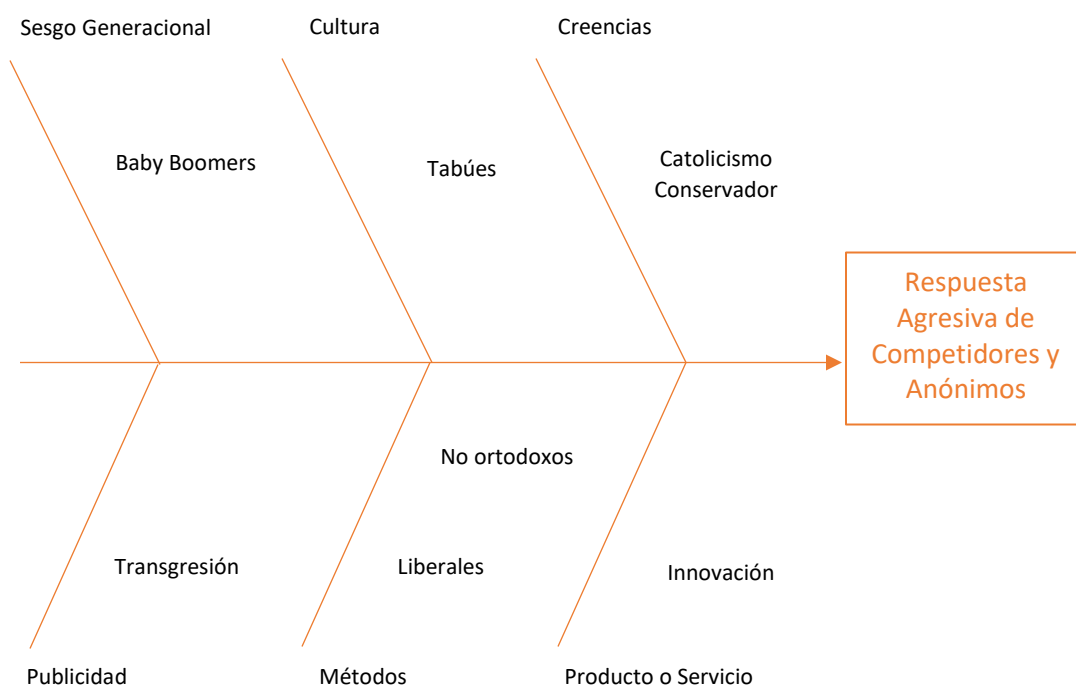
| FMEA: Diversificación de productos y servicios Ratings: 5=Mas Alto 1=Mas Bajo | | Publicidad más agresiva y creativa | Promociones | Inversión en Innovación y Desarrollo |
|--|-----------|------------------------------------|-------------|--------------------------------------|
| Efecto (Concerns) | Rating | | | |
| Respuesta agresiva de competidores y anónimos | 5 | 5 | 0 | 5 |
| | | 25 | 0 | 25 |
| Pérdida de clientes | 3 | 5 | 5 | 5 |
| | | 15 | 15 | 15 |
| Fracaso del Producto o Servicio | 1 | 5 | 1 | 5 |
| | | 5 | 1 | 5 |
| TOTAL | Rating | 45 | 16 | 45 |
| | Prioridad | 5 | 2 | 5 |

DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

Cause and Effect Fishbone Diagram

Problemas que pueden surgir durante la diversificación de un Producto o Servicio.

Figura 1. Diagrama de Causa y Efecto (Variables de entrada que afectan la respuesta ante una diversificación de un Producto o Servicio)



Descripción

Como parte de las políticas de calidad y mejora continua se evaluará constantemente el desempeño de los integrantes de la organización por medio del método de observación. Una copia de la evaluación debe ser entregada a la persona evaluada y llevarse a cabo sesiones de retroalimentación y discusión para felicitar al evaluado o analizar las medidas a tomar según sea el caso. Durante las sesiones de retroalimentación los ratings del desempeño serán discutidos y analizados. Se le debe permitir al empleado comentar y opinar sobre sus resultados. Finalmente, la forma de evaluación deberá ser archivada dentro de la carpeta personal del empleado.

Ratings del Desempeño

- a. Excepcional: su desempeño y el resultado exceden las expectativas y los requerimientos del puesto. Entiende los objetivos. Muestra iniciativa y piensa más allá de los detalles.
- b. Excede el estándar: su resultado consistentemente excede las expectativas y los requerimientos del puesto. Muestra calidad en el trabajo y los objetivos son logrados más allá de los estándares establecidos. Toma responsabilidades extra mientras que las que le corresponden son manejadas muy bien.
- c. Muy satisfactorio: su resultado consistentemente excede las expectativas y los requerimientos del puesto. No hay áreas críticas donde los logros sean menos que los planeados.
- d. Debajo del estándar: su desempeño no excede o raramente excede las expectativas y por lo general mínimamente los requerimientos del puesto. No todos los objetivos son logrados dentro de los estándares establecidos y algunas responsabilidades del puesto no han sido entendidas correctamente. Se deben implementar actividades para mejorar el desempeño.
- e. No satisfactorio: el desempeño está muy por debajo del nivel mínimo aceptado. No ha entendido sus responsabilidades y los objetivos importantes no son logrados incluso con guía y supervisión. Medidas correctivas deben ser tomadas.

Factores de Desempeño

Algunos ejemplos usados como factores de desempeño son: Adaptabilidad, Servicio al Cliente, Comunicación, Iniciativa, Integridad y Ética, Conocimiento, Planeación y Organización, Resolución de Problemas y Creatividad, Manejo de Proyecto, Calidad, Estrategia, Trabajo en Equipo, Puntualidad y Manejo de Tiempos.

Ejemplo de Evaluación

| | |
|--|--|
| Periodo de Evaluación (Performance Period) | |
| Información del Empleado (Employee Information) | |
| Nombre (Name): | |
| Título del Puesto (Job Title): | |
| Departamento (Department): | |
| Nombre del Supervisor (Supervisor Name): | |
| Puesto del Supervisor (Supervisor Title): | |

Sección I. Evaluación de Deberes y Responsabilidades (Duties & Responsibilities Evaluation)

| A. Deber o Responsabilidad (Duties & Responsibilities) | B. Comentarios sobre el Desempeño (Performance Comments) | C. Rating | | | | |
|--|--|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

Sección II. Evaluación de Habilidades (Skill & ability levels)

| A. Factores (Factors) | B. Ejemplos (Examples) | C. Rating | | | | |
|---|------------------------|-----------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Calidad (Quality) - exhibe compromiso con los estándares en el trabajo; los clientes están satisfechos. | | | | | | |
| Manejo y Compromiso (Drive and Commitment) - toma todas las asignaciones; se esfuerza por mejorar; apoya los objetivos organizacionales. | | | | | | |
| Iniciativa (Initiative) - inicia por si solo; busca nuevas ideas; tiene una sensación de urgencia por el paso siguiente. | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Adaptabilidad (Adaptability) - se ajusta a los cambios del medio ambiente; se adapta a nuevas personas, ideas, políticas y procedimientos; es flexible; es de mente abierta. | | | | | | |
| Competencias técnicas y Conocimientos (Technical Competence & Knowledge) - la persona es técnicamente competente y actualizada; es reconocida y posee honores. | | | | | | |
| Trabajo en Equipo (Teamwork) - trabaja efectivamente como compañero de equipo; es cooperativo; asiste a los demás; tiene tacto y cortesía; tiene un impacto e influencia sobre los demás. | | | | | | |
| Planeación y Organización (Planning and Organization) - gestiona el tiempo efectivamente; completa sus deberes a tiempo y con el menor costo, implementa técnicas como Kanban para cumplir con los objetivos. | | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| Comunicación (Communication) - tiene habilidades orales y escritas; se comunica fácilmente con otros; expresa sus ideas claramente; sabe escuchar. | | | | | | |
| Desarrollo de Negocio (Business Development) - apoya los planes organizacionales; interactúa efectivamente con los clientes. | | | | | | |
| Manejo de Proyectos (Project Management) - demuestra habilidades de gestión y administración, planeación de recursos, horarios y control de proyectos. | | | | | | |
| Puntualidad y Manejo de Tiempo (Punctuality and Time Management) El análisis de reportes obtenidos del sistema de Reloj Checador nos permitirá dar un criterio sobre si el empleado es cumplido con los tiempos establecidos. | | | | | | |

Sección III. Resumen (Summary)

- Desempeño General del Empleado (Overall Performance):
 - Excepcional (Outstanding)
 - Excede el Estándar (Exceeds Standard)
 - Muy Satisfactorio (Fully Satisfactory)
 - Debajo del Estándar (Below Standard)
 - No Satisfactorio (Unsatisfactory)
- Identifica las áreas de Fortaleza del Empleado (Areas of Strength):
- Identifica las necesidades de desarrollo para mejorar el desempeño del empleado en el presente puesto o prepararlo para futuras responsabilidades (Development Needs):
- Identifica las acciones a implementar por área específica, especifica el plan de acción e implementación (Action steps for specific areas):

| PLAN DE ACCION DE DESEMPEÑO (Performance Action Plan) | | | | | | |
|--|---|--------|----------------------|------------------------------|------------------------|---------------------|
| NECESIDAD DES DESARROLLO (Development Needs) | ACCIONES A IMPLEMENTAR (Actions Steps) | AVANCE | PENDIENTE (To do) | EN PROGRESO (In Progress) | EN PRUEBA (Testing) | TERMINADA (Done) |
| Necesidad 1 | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| Necesidad 2 | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| Necesidad 3 | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |
| | | 0% | | | | |

Firma del Empleado (Employee Signature)

Firma del Supervisor (Supervisor Signature)

Firma del Departamento de Recursos Humanos (Human Resources Signature)

Aplicación de las 5S para una Mejor Organización

Objetivo: optimizar el entorno de trabajo disponiendo de orden, limpieza y organización para facilitar la labor de los empleados y potenciar su capacidad para la detección de problemas usando la Metodología 5.

- Clasificación (Seiri): Identificar y Clasificar materiales indispensables y eliminar los innecesarios.
- Organización (Seiton): Ordenar los materiales indispensables para facilitar su hallazgo y posterior uso.
- Limpieza (Seiso): Dispones un estándar adecuado de limpieza para evitar accidentes.
- Estandarizar (Seiketsu): distinguir e identificar cuando las 5S no se estén aplicando.
- Seguir Mejorando, ser disciplinado (Shitsuke): mantener la aplicación de las 5S.

Se implementarán estándares de seguridad para evitar incidentes disciplinarios, violencia en el área de trabajo, resguardo de información sensible e importante, evitar accesos no autorizados, protección contra robos de identidad, etc.

- Mantener registros escritos sobre incidentes (*Maintain written records, Keep an incident log*).
- Incluir fecha, tiempo y lugar del hecho ocurrido (*Include date, time and place of each occurrence*).
- Incluir los nombres de los individuos involucrados (*Include names of individuals involve*).
- Incluir explicación entendible del hecho ocurrido para terceras partes (*Include explanations so a third party can understand it*).
- Indicar que la documentación y/o reporte fue compartido con el empleado (*indicate that the documentation you prepared was shared with the employee*).

La documentación debe incluir:

- Hechos (*Facts*): La situación deberá ser descrita, si existen empleados involucrados se deberá explicar de forma constructiva los acontecimientos.
- Soluciones (*Solutions*): formas de asistencia, coaching o guías deberán ser descritas, explicar las sugerencias para resolver el problema.
- Acciones (*Actions*): implementar las soluciones.

Ejemplo de Reporte de Higiene y Seguridad

| REPORTE DE HIGIENE Y SEGURIDAD (<i>Security Report</i>) | | | | | | |
|---|----|----|--------------------------------------|-----------|-----------|--|
| Nombre de quien reporta (<i>Name</i>) | | | | | | |
| Periodo que se reporta (<i>Period</i>) | | | | | | |
| Pirámide de accidentalidad acumulada (<i>Accident Pyramid</i>) | | | Estadísticas (<i>Statistics</i>) | | | |
| <p>Fatalidades:</p> <p>Accidentes con pérdida de tiempo:</p> <p>Accidentes con primeros auxilios:</p> <p>Fallas de control:</p> | | | Ítem | Acumulado | | |
| | | | Total de Horas Trabajadas | | | |
| | | | Total de Horas Capacitación | | | |
| | | | No. Accidentes con primeros auxilios | | | |
| | | | No. Accidentes Incapacitantes | | | |
| | | | No. Accidentes por causa operacional | | | |
| | | | No. Días perdidos por accidentes | | | |
| Lista de Seguridad (<i>Safety List</i>) | | | | | | |
| Ítem | Si | No | No Aplica | Numero | | |
| Extintores | | | | | Caducidad | |
| Salidas de Emergencia | | | | | | |
| Señalamientos | | | | | | |
| Botiquín de primeros auxilios | | | | | | |
| Resguardo de sustancias | | | | | | |
| Espacio organizado | | | | | | |
| Resguardo de Información | | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| Observaciones (<i>Observations</i>) | | | | | | |
| | | | | | | |

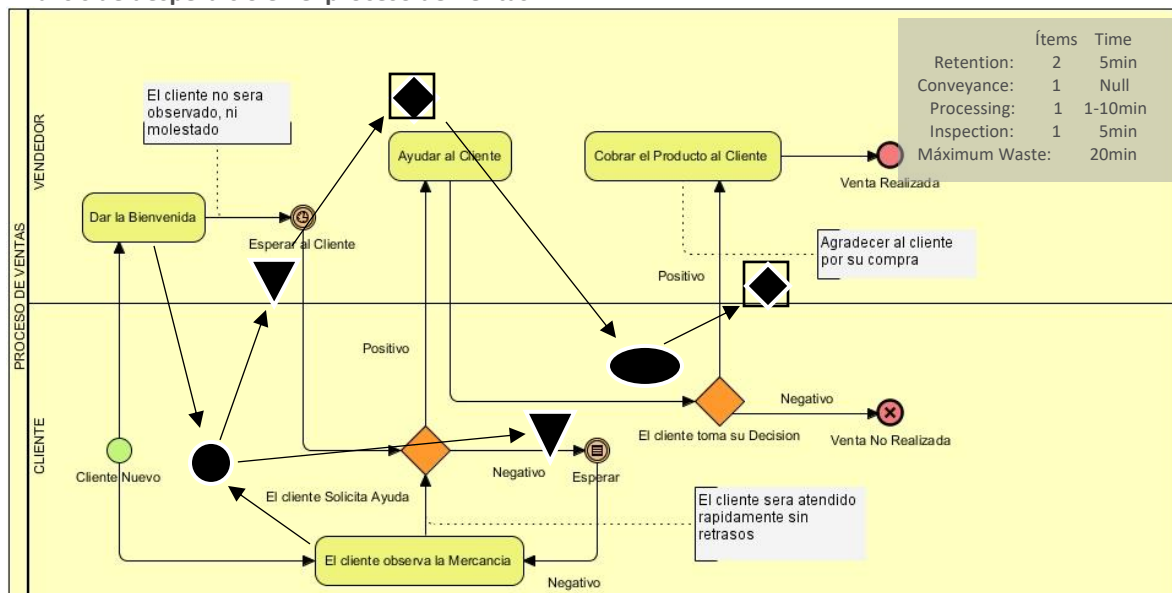
ARROW DIAGRAM

La herramienta de análisis nos permitirá encontrar desperdicios en un flujo de proceso

Tabla 1. Simbología

| Factores de Analisis (Analysis Factors) | Símbolos (Symbols) | Descripción (Description) | Monto de Desperdicio (Amount of Waste) |
|--|--------------------|---|---|
| Retención (Retention) | ▼ | Cuando el flujo del proceso se detiene (Flow is stopped) | Grande (Large) |
| Cesión (Conveyance) | ● | Cuando el proceso cambia (Process is changed) | Grande (Large) |
| Procesando (Processing) | ● | Cuando el proceso cambia físicamente por un valor añadido (added value) | Mediano (Medium) |
| Inspección (Inspection) | ◊ | Cuando existe una inspección para medir estándares (Inspection) | Grande (Large) |

Análisis de desperdicio en el proceso de Ventas



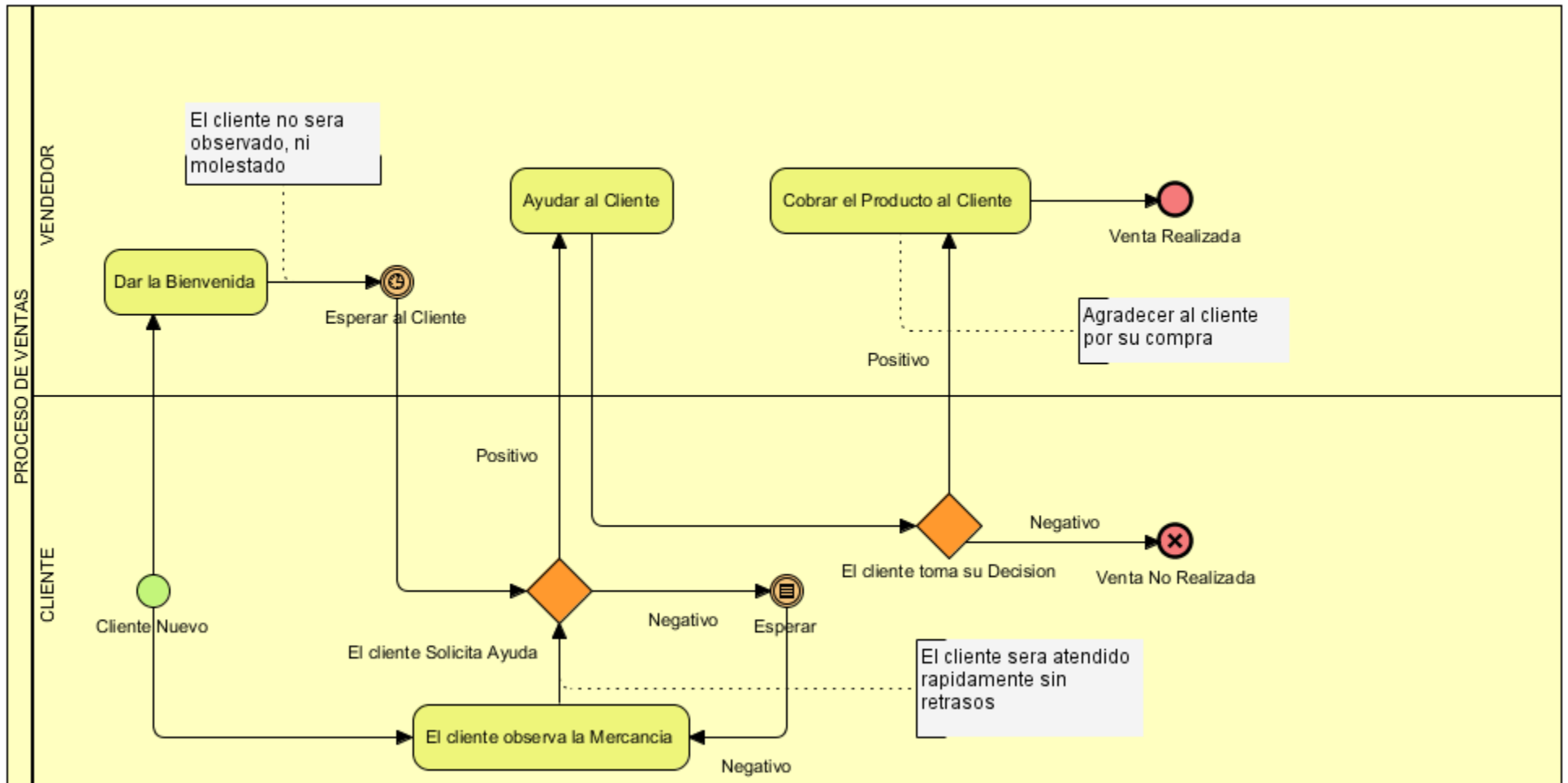
2

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS (Process & Procedures)



| | | | |
|---|---|--|-------------|
| Empresa (Company) | MAGICA | Código (Code) | 001 |
| Nombre del Proceso (Process) | VENTAS | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso (Type) | ESTRATEGICO <<Include>> | Área | FINANZAS |
| Objetivo (Objective) | ACTUAR DE MANERA ESTRATEGICA CON EL CLIENTE PARA CONCRETAR UNA VENTA. | | |
| Alcance (Scope) | APLICA EL AMBIENTE DENTRO DEL QUE SE DESARROLLAN LAS VENTAS, LOS PRODUCTOS EN MUESTRA Y EL TRATO CON LOS CLIENTES. | | |
| Actores o Participantes (Roles) | VENDEDOR, CLIENTES | Recursos Necesarios (Necessary Resources) | COMPUTADORA |
| Casos de Uso o procedimientos (Use Case/Procedures) | Políticas Involucradas (Policies) | Salida (Result) | |
| 1. Bienvenida al Cliente al momento de su entrada a la empresa | <ul style="list-style-type: none"> El cliente no será molestado ni abordado por parte del vendedor hasta que este sea solicitado explícitamente. El vendedor no observará fijamente al cliente mientras este analiza los productos. | COMODIDAD DEL CLIENTE, UNA BUENA PRIMERA IMPRESIÓN, EL CLIENTE NO SE SENTIRÁ ESTRESADO NI VIOLENTADO EN SU PRIVACIDAD. | |
| 2. En caso de que el cliente solicite ayuda explícitamente al vendedor, este acudirá a brindarle de manera inmediata. | <ul style="list-style-type: none"> El vendedor debe estar alerta y atento en caso de que el cliente lo requiera. El vendedor siempre halagará y expresará adjetivos positivos sobre lo bien que se le ve el producto al cliente y sobre la calidad del mismo. | BUENA CALIDAD DEL SERVICIO, VELOCIDAD Y EFICIENCIA. | |
| 3. Toma de decisión del cliente, si el cliente toma una decisión afirmativa, se le cobrará el producto y se le entregará. | <ul style="list-style-type: none"> El vendedor agradecerá al cliente por su compra. El producto se entregará dentro de una bolsita de papel de diseño propio de la empresa | VENTA FINAL. | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN [Business Process Model and Notation] 001



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES [RACI MATRIX] 001

RACI PROCESO 001

| RACI MATRIX | | | | |
|--------------------|---------------|----------|----------|-------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Dar la bienvenida | R/I | A | I | |
| Brindar Ayuda | R/I | A | I | |
| Cobrar el producto | R/I | A | I | |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

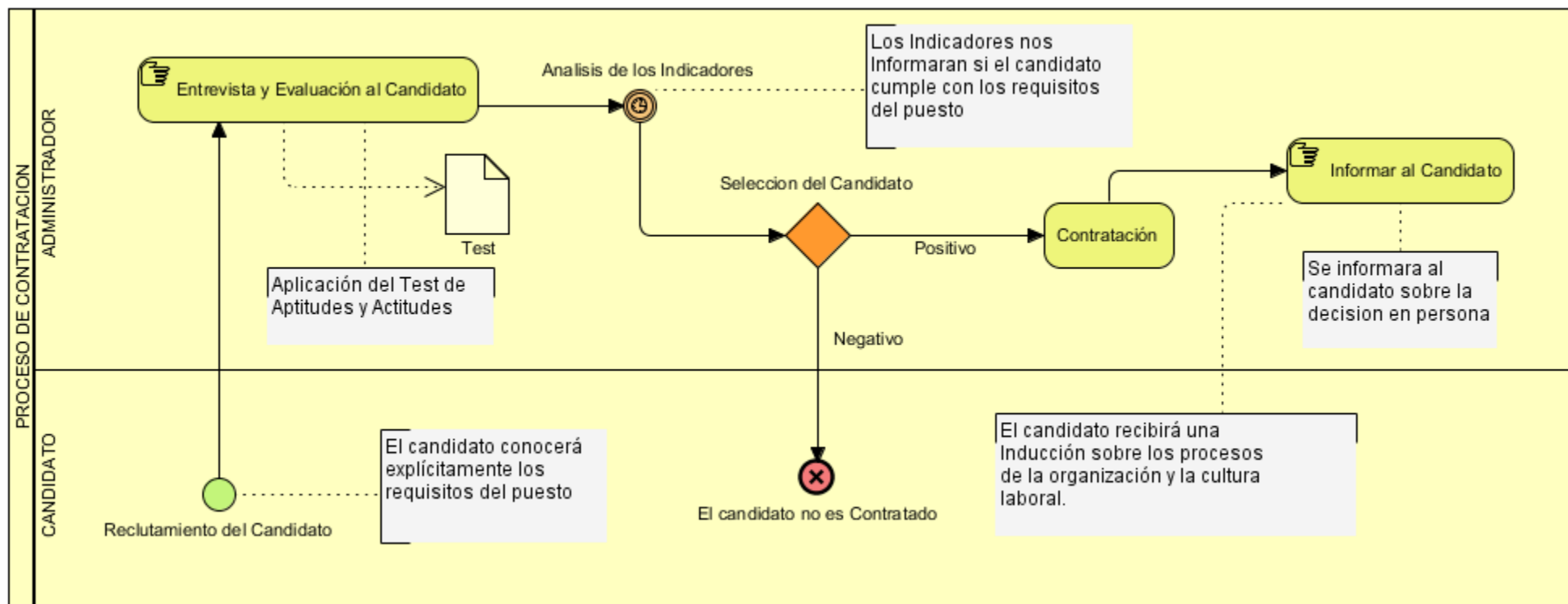
Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

| | | | |
|---|---|--|------|
| Empresa | MAGICA | Código | 002 |
| Nombre del Proceso | CONTRATACION | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso | ESTRATEGICO<<Include>> | Área | RH |
| Objetivo | RECLUTAR, EVALUAR, SELECCIONAR Y CONTRATAR AL PERSONAL MAS APTO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA MISION Y LOS OBJETIVOS ORGANIZACIONALES. | | |
| Alcance | APLICA DESDE EL MERCADO DONDE SE ENCUENTRAN OFERTADOS LOS TALENTOS HASTA AL ADMINISTRADOR ENCARGADO DE TOMAR LA DECISIÓN. | | |
| Actores o Participantes | ADMINISTRADOR | Recursos Necesarios | TEST |
| Casos de Uso o procedimientos | Políticas Involucradas | Salida | |
| 1. Reclutar y atraer solo al talento que cumpla con los requisitos necesarios para la realización de las tareas que requiere el puesto. | <ul style="list-style-type: none"> La búsqueda de nuevos talentos dentro del proceso de reclutamiento está fundamentada en el análisis de puestos, descripción de puestos y planeación estratégica de recursos humanos elaborados por la empresa. Las fuentes de reclutamiento serán redes sociales, anuncios en el periódico y anuncios en la calle. | AHORRO Y GESTION DEL TIEMPO AL DESCRIBIR DE MANERA EXPLICITA LOS REQUISITOS DEL PUESTO. | |
| 2. Evaluar a los posibles candidatos para recolectar los datos e información necesaria y así seleccionar al más apto. | <ul style="list-style-type: none"> Para el proceso de evaluación se requerirá de un test de aptitudes y actitudes que definirán de acuerdo a los indicadores establecidos por este si un candidato cumple con los requisitos del puesto (<i>Teoría Y</i>). No se evaluará por medio de la observación. | OBJETIVIDAD EN EL PROCESO MDE EVALUACION. | |
| 3. Seleccionar y contratar al candidato que obtuvo los mejores resultados dentro de la evaluación. 3.1 Inducción | <ul style="list-style-type: none"> Se contratará solo al candidato que obtuvo los mejores resultados. El proceso de contratación se hará en persona y no por teléfono ni por medios electrónicos. A los candidatos que no fueron contratados se les agradecerá y se les pondrá en contacto con otras fuentes de empleo. | SELECCIÓN DEL MEJOR CANDIDATO DE ACUERDO A LOS INDICADORES ESTABLECIDOS DENTRO DE LA EVALUACION. | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN 002



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES 002

RACI PROCESO 002

| RACI MATRIX | | | | |
|--------------------------|---------------|----------|---------|-------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Reclutamiento | R/I | A | A | I |
| Evaluacion de Candidatos | R/I | | | I |
| Selección y Contratacion | R/I | | | I |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

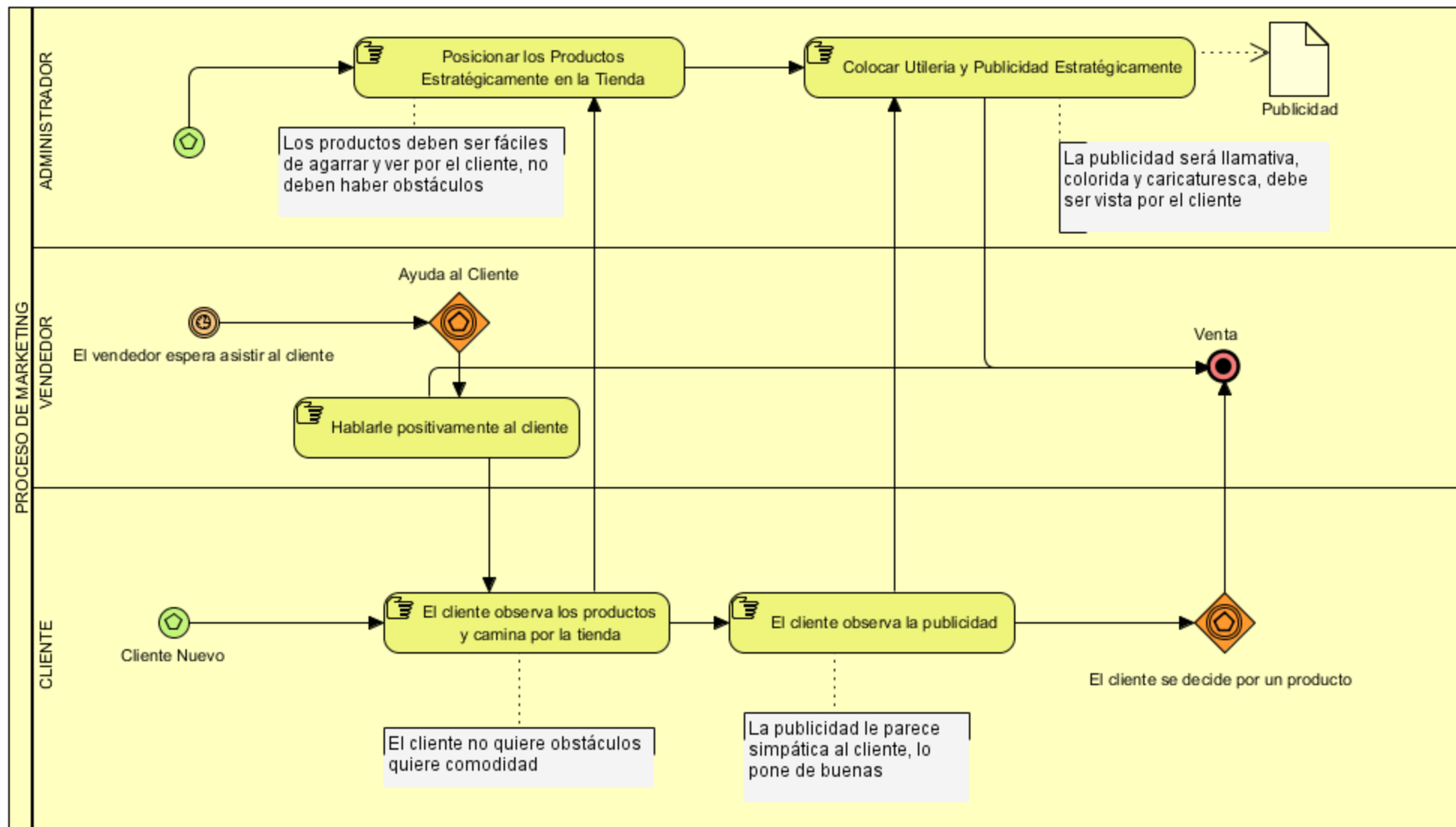
Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

| | | | |
|--|---|--|----------------------|
| Empresa | MAGICA | Código | 003 |
| Nombre del Proceso | MARKETING | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso | ESTRATEGICO<<Include>> | Área | MERCADOTECNIA |
| Objetivo | TENER UN PROCESO PROTOCOLIZADO Y DE CALIDAD PARA COMERCIALIZAR Y PROMOCIONAR LOS PRODUCTOS DE LA EMPRESA. | | |
| Alcance | APLICAN A TODOS LOS PRODUCTOS OFERTADOS POR LA EMPRESA, AL VENDEDOR Y AL ADMINISTRADOR DE ESTA. | | |
| Actores o Participantes | ADMINISTRADOR, VENDEDOR, CLIENTES | Recursos Necesarios | UTILERIA, PUBLICIDAD |
| Casos de Uso o procedimientos | Políticas Involucradas | Salida | |
| 1. Posicionar los productos de manera estratégica y vistosa dentro de la tienda. | <ul style="list-style-type: none"> Los productos deben estar a la vista del público, habrá secciones, no habrá pasillos estrechos que puedan incomodar al cliente, así mismo se evitará tener productos en niveles bajos donde el cliente necesite agacharse. Todos los productos tendrán su precio, en letra grande, vistosa y colorida, además de su respectivo título. | EL CLIENTE TENDRA UNA VISION AMPLIA DE LO QUE SE OFRECE Y DISPONDRA DE LA INFORMACION NECESARIA QUE LE PERMITA TOMAR UNA BUENA DECISIÓN. | |
| 2. Se contará con utilería, anuncios y adornos coloridos, vistosos, simpáticos y caricaturescos que transmitan mensajes positivos y frescos. | <ul style="list-style-type: none"> Se podrá hacer uso de personajes y caricaturas dentro de los anuncios expuestos en los dominios de la tienda. La publicidad se extenderá fuera de la tienda, en su entrada y fachada. | ATRACCION VISUAL. | |
| 3. El vendedor tendrá una actitud positiva solo al momento de la venta o cuando el cliente le solicite ayuda. | <ul style="list-style-type: none"> Como parte de la publicidad se les darán mensajes cautivadores a los clientes. Mensajes como 'Se le ve muy bien' o 'La hace ver más Joven' en caso de que su elección sea la joyería, sin son otros productos como libros o utensilios se hará referencia a la calidad del mismo. Mensajes como 'Es elaborado a mano', 'está muy bonito'. | QUE EL CLIENTE SE SIENTA SATISFECHO CON LA COMPRA. ELIMINAR LA LLAMADA CULPABILIDAD POSTCOMPRA POR HABER REALIZADO UN GASTO. | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN 003



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES 003

RACI PROCESO 003

| RACI MATRIX | | | | |
|-------------------------------------|---------------|----------|---------|-------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Posicionamiento de Productos | R/I | A | | |
| Colocacion de Utileria y Decoracion | R/I | A | | |
| Vender el Producto | R/I | A | | I |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

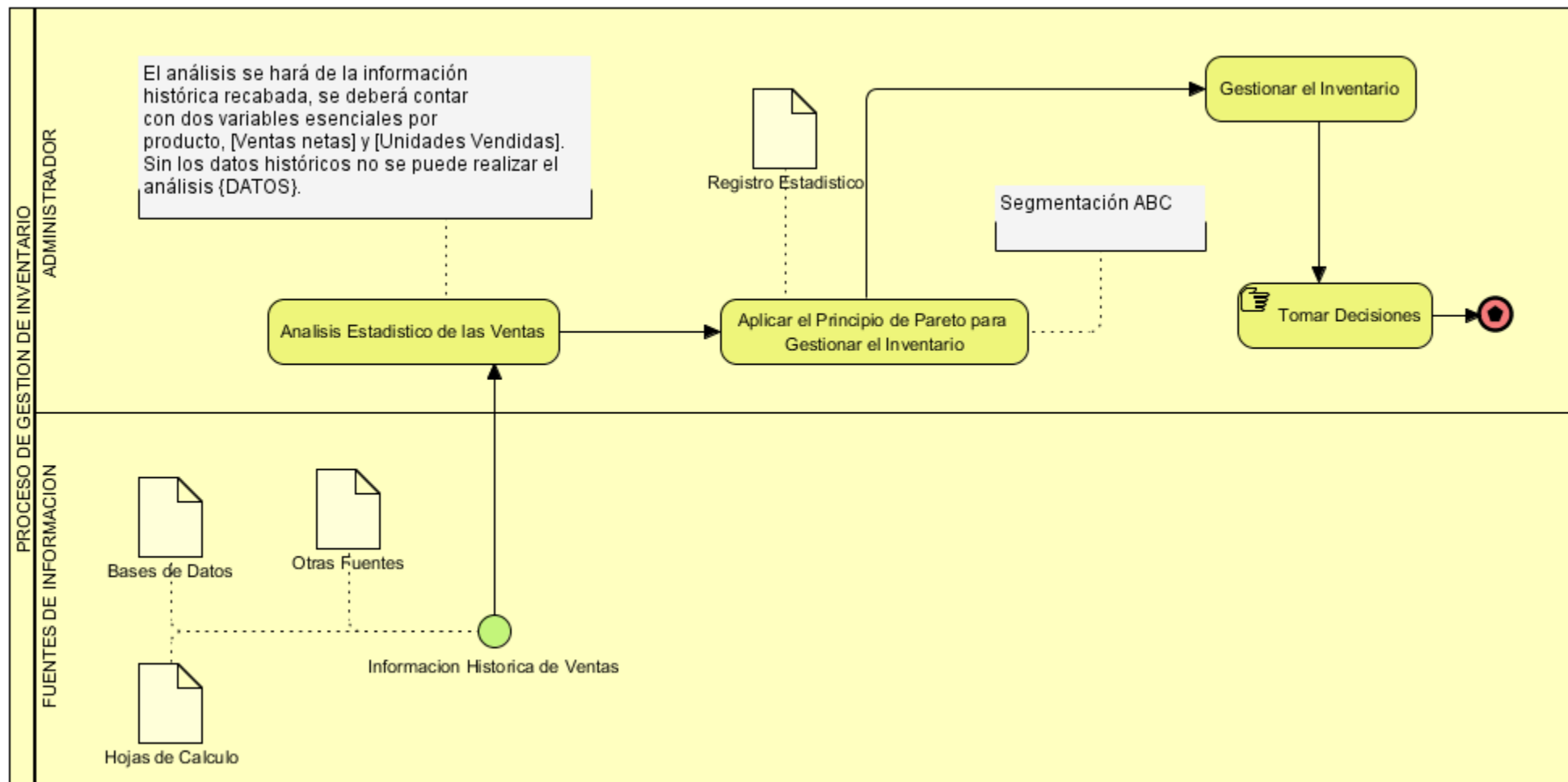
Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

| | | | |
|---|---|--|---|
| Empresa | MAGICA | Código | 004 |
| Nombre del Proceso | GESTION DE INVENTARIO | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso | EXTENSION<<Extends>> | Área | CALIDAD |
| Objetivo | ORGANIZAR EL INVENTARIO DE MANERA EFICIENTE, DISMINUYENDO LOS COSTOS Y MEJORANDO SU RATIO DE ROTACION. | | |
| Alcance | APLICAN A TODOS LOS INVENTARIOS DE LA EMPRESA, TANTO DE MATERIAS PRIMAS COMO DE PRODUCTOS TERMINADOS Y AL ADMINISTRADOR DE ESTA. | | |
| Actores o Participantes | ADMINISTRADOR | Recursos Necesarios | HOJAS DE CALCULO, BASES DE DATOS, INFORMACION HISTORICA |
| Casos de Uso o procedimientos | Políticas Involucradas | Salida | |
| 1. Obtener información estadística e histórica de las bases de datos sobre las ventas en unidades de cada producto para conocer cuáles y en que volumen de venden más y cuales se venden menos. | <ul style="list-style-type: none"> Se deberá implementar un contador por cada producto a la venta, así cada vez que se venta algún producto su contador aumentará y se podrá realizar una revisión histórica. Sin datos no será posible realizar el análisis estadístico {RESTRICCION}. | INFORMACION HISTORICA SOBRE LAS VENTAS | |
| 2. Aplicar el principio de Pareto 80/20 para inventariar u organizar el registro de los productos con los que cuenta la empresa. | <ul style="list-style-type: none"> Se implementará la segmentación ABC, los productos en la Clase A representan el 80% de los resultados en Ventas, los de Clase B el 15% y los de Clase C solo el 5%. | GESTION ESTRATEGICA DEL INVENTARIO | |
| 3. Elaboración del registro y toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none"> El registro será elaborado en hojas de cálculo o en algún manejador de base de datos, aunque se recomienda en Excel pues se pueden visualizar gráficas y un DashBoard Interactivo. | TOMAR DECISIONES ESTRATEGICAS EN BASE A LOS PRODUCTOS QUE REPRESENTAN EL PORCENTAJE MAS ALTO DE LAS VENTAS | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN 004



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES 004

RACI PROCESO 004

| RACI MATRIX | | | | |
|---|---------------|----------|---------|-------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Gestion de la Informacion Estadistica y de Ventas | R/I | | | I |
| Gestion del Inventario | R/I | | | I |
| Toma de Decisiones | R/I | | | I |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

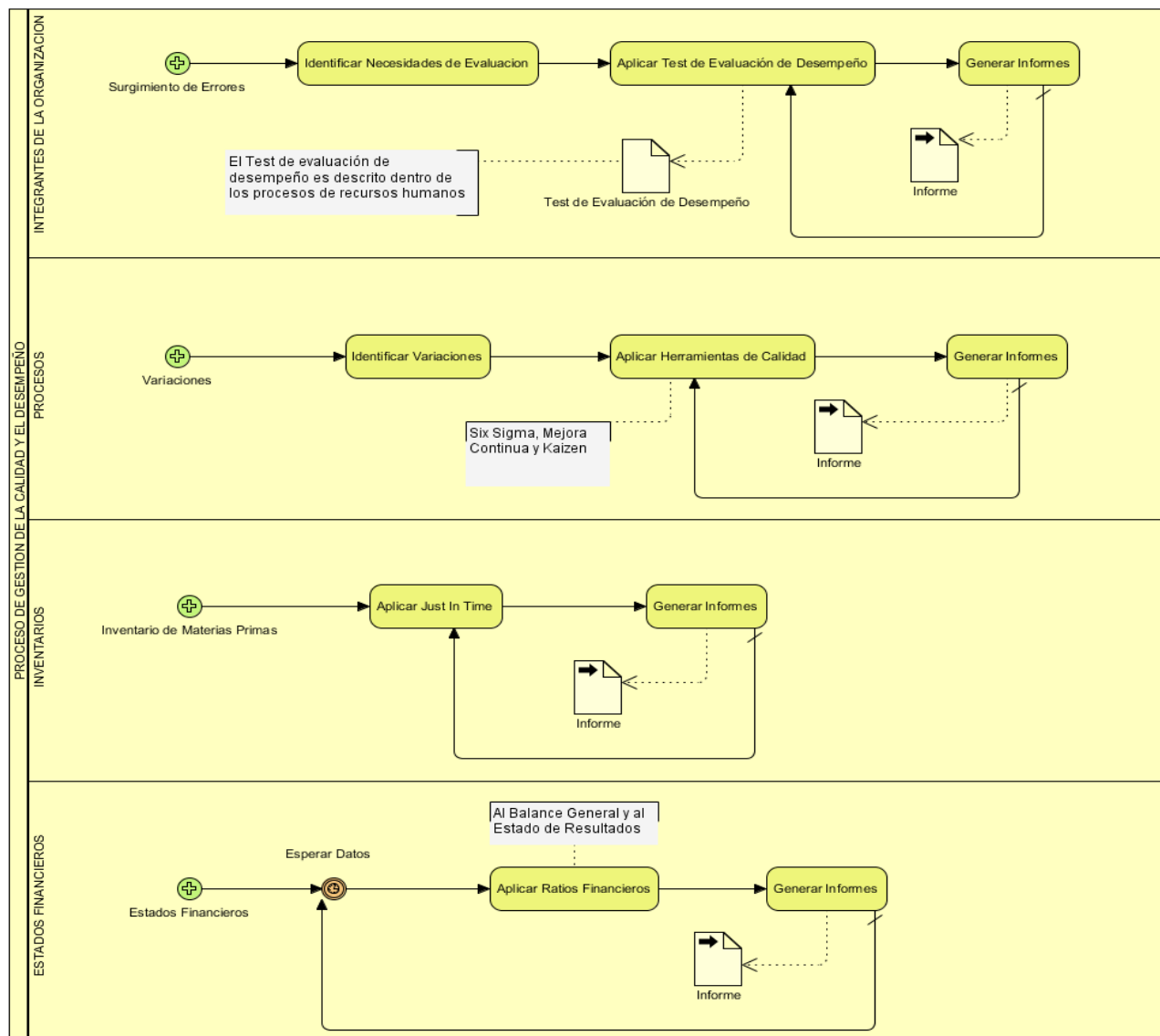
Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

| | | | |
|---|--|--|---|
| Empresa | MAGICA | Código | 005 |
| Nombre del Proceso | GESTION DE LA CALIDAD Y EL DESEMPEÑO | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso | EXTENSION<<Extends>> | Departamento | CALIDAD |
| Objetivo | EVALUAR LA CALIDAD DE LOS PROCESOS EN LA ORGANIZACIÓN ASI COMO EL DESEMPEÑO DE LOS INTEGRANTES DE ESTA. TODO COMO PARTE DE MEJORES PRACTICAS. | | |
| Alcance | APLICAN A TODOS LOS PROCESOS Y PERSONAS DE LA ORGANIZACIÓN. | | |
| Actores o Participantes | INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN, PROCESOS, INVENTARIOS | Recursos Necesarios | DIAGRAMAS, INFORMES, SIX SIGMA, EVALUACION DE DESEMPEÑO, JUST IN TIME, RATIOS FINANCIEROS |
| Casos de Uso o procedimientos | Políticas Involucradas | Salida | |
| 1. Identificar variaciones en los procesos administrativos, procesos de marketing, Inventario, Estados Financieros y desempeño de los integrantes de la organización. | <ul style="list-style-type: none"> Procesos en donde los resultados varíen negativamente necesitarán mejoras, implementación de herramientas de calidad o reingeniería. Para la evaluación del desempeño se usará un test de evaluación de desempeño diseñado previamente por el área de recursos humanos de la empresa. Para mejorar el desempeño financiero se usarán ratios sobre los Estados Financieros. | IDENTIFICACION OBJETIVA DE ERRORES Y VARIACIONES | |
| 2. Aplicar herramientas de calidad no solo a los procesos donde se identifiquen amplias variaciones sino a todos los procesos estratégicos de la organización. | <ul style="list-style-type: none"> Se implementará la herramienta de six sigma para evitar variaciones negativas. Además de la mejora continua, kaizen y Just In Time. | CORRECCION DE VARIACIONES Y PLANES ESTRATEGICOS A LARGO PLAZO QUE LOS EVITEN | |
| 3. Generación de Informes | <ul style="list-style-type: none"> Se elaborarán informes de calidad que permitan comprobar resultados. | PLANES ESTRATEGICOS A LARGO PLAZO | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN 005



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES 005

RACI PROCESO 005

| RACI MATRIX | | | | |
|--|---------------|----------|----------|------------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Identificación de problemas en procesos y RH | R/I | C | C | C/I |
| Aplicar Herramientas de Calidad | R/I | A | | A |
| Generar Informes | R/I | I | I | R/I |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

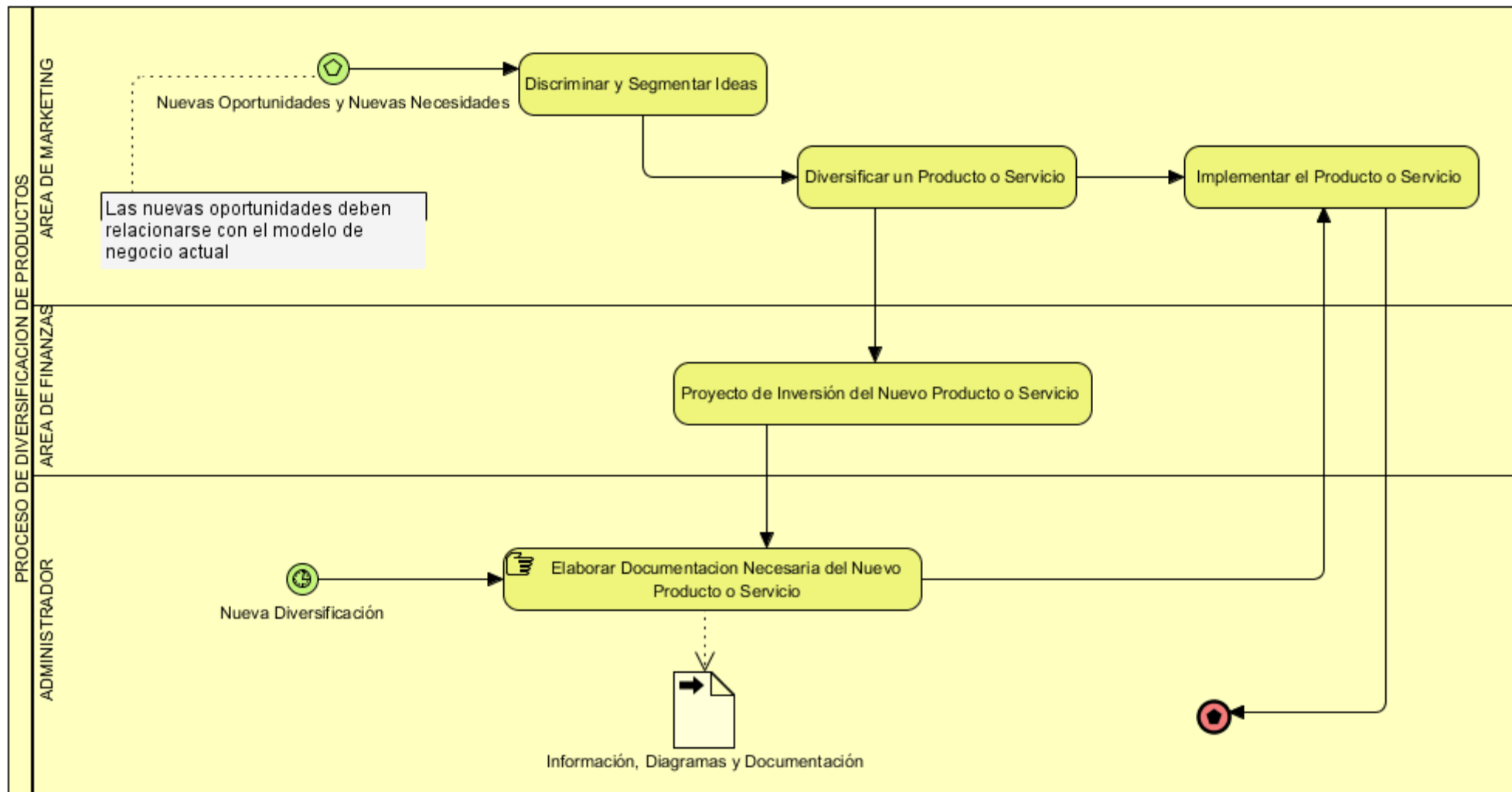
Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
| Empresa | MAGICA | Código | 006 |
| Nombre del Proceso | DIVERSIFICACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | Versión | 1.0 |
| Tipo de Proceso | ESTRATEGICO<<Include>> | Área | MERCADOTECNIA, FINANZAS |
| Objetivo | IMPLEMENTAR DENTRO DEL MODELO DE NEGOCIOS NUEVOS PRODUCTOS O NUEVOS SERVICIOS QUE APOYEN EL CRECIMIENTO DE LA EMPRESA | | |
| Alcance | APLICAN A TODA EL AREA CREATIVA DE LA EMPRESA Y AL AREA DE FINANZAS DONDE SE PRESUPUESTAN LAS INVERSIONES. | | |
| Actores o Participantes | INTEGRANTES DE LA ORGANIZACIÓN, ADMINISTRACION | Recursos Necesarios | NINGUNO |
| Casos de Uso o procedimientos | Políticas Involucradas | Salida | |
| 1. Identificar nuevas oportunidades y nuevas necesidades en donde la empresa pudiera incursionar. | <ul style="list-style-type: none"> Las nuevas oportunidades tienen que relacionarse con el modelo del negocio. | IDENTIFICACION OBJETIVA DE OPORTUNIDADES | |
| 2. Diversificar los Productos o Servicios. | <ul style="list-style-type: none"> El nuevo producto o servicio debe adaptarse a la imagen y al tema de la empresa. Se debe de realizar la proyección de inversión necesaria para el nuevo producto o servicio. | NUEVO PRODUCTO O SERVICIO | |
| 3. Adjuntar el nuevo producto o servicio al modelo de negocios. | <ul style="list-style-type: none"> Se elaborarán los escritos y diagramas correspondientes y se anexarán a los respectivos manuales. | COMPATIBILIDAD COMPROBADA CON EL MODELO DE NEGOCIO | |

DIAGRAMA PROCESO BPMN 006



MATRIZ DE ASIGNACION DE RESPONSABILIDADES 006

RACI PROCESO 006

| RACI MATRIX | | | | |
|---|---------------|----------|---------|-------|
| Task/Rol | Administrador | Vendedor | Cliente | Otros |
| Identificar nuevas Oportunidades | R/I | C | C | R/I |
| Diversificar el Producto o Servicio | R/I | | | R/I |
| Adjuntar el nuevo Producto o Servicio al Modelo de Negocios | R/I | | | R/I |

Responsable (Responsible): Miembro del equipo que hace el trabajo para completar la tarea

Contador (Accountable): persona a quien se le delega el trabajo y proporciona un vistazo final a la tarea antes de que se complete

Consultor (Consulted): Persona que proporciona entradas y consejos basados en su dominio de experiencia.

Informado (Informed): Persona que necesita estar al tanto sobre el progreso del proyecto.

