

Universidad Tecnológica
Nacional
Facultad Regional
Córdoba

Gestión de la Mejora de Procesos

Trabajo práctico integrador grupal

Manual de proceso

Docentes

- Chichalof Roberts, Mabel Beatriz
- Bratti, Alicia Gabriela

Organización

Editorial Universitaria Córdoba
(EDUCO)

Alumnos

- 65169 – Moyano Juan
- 65164 – Pizarro Augusto

Curso

3K14

Año

2016

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Definición del contexto de proceso

Misión de la organización

Somos la editorial universitaria Editorial Universitaria Córdoba (EDUCO). Nos dedicamos a la impresión de apuntes elaborados por los profesores y/o cátedras correspondientes a cada una de las carreras dictadas en la facultad y su consecuente venta junto con libros de otras editoriales para los alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional. Utilizamos herramientas de edición sofisticadas y materia prima de primera para obtener la mejor calidad en nuestro producto. También alcanzamos, a través de una plataforma web, a clientes virtuales, quienes pueden consultar y comprar nuestros productos en formato digital.

Visión

Nuestra visión es ser referente de todas las facultades regionales de la Universidad Tecnológica Nacional para que la producción de bibliografía sea unificada en lo que respecta a apuntes para los alumnos. Además, aspiramos a convertirnos en la mejor plataforma de ventas de apuntes digitales para la Universidad Tecnológica Nacional.

Objetivos estratégicos asociados

- Contratar un 50% más de empleados a lo largo de 2 años para cubrir las diferentes áreas de la organización
- Incorporar un área de envío dentro de los siguientes 2 años para que los alumnos que viven en otras localidades alejadas de la universidad puedan tener los apuntes de nuestra librería universitaria.
- Incorporar un servicio web dentro del año siguiente para consultas y ventas online

Procesos relacionados:

Proceso de abastecimiento de insumos: el objetivo de este proceso es mantener un stock de insumos de acuerdo a las necesidades de EDUCO y llevar a cabo un seguimiento de los mismos. Límites: desde que se realiza un pedido de insumos a un proveedor hasta que son recibidos en local.

Proceso de logística / Estudio de mercado: llevar a cabo decisiones de mercado de acuerdo al flujo de la materia prima y productos junto con la información que es requerida de ellos. Límites: desde el momento en que se planifica la necesidad de la obtención de las materias primas hasta el momento en que se coloca un precio al libro de acuerdo a las necesidades del mercado.

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Proceso de provisión de libros: mantener un stock de libros de acuerdo a las necesidades de EDUCO y llevar a cabo un seguimiento de los mismos. Límites: desde que se realiza un pedido de libros a un proveedor hasta que son recibidos en local.

Proceso de servicio a plataforma web: garantizar la disponibilidad de la plataforma para la consulta de los clientes y la realización de ventas online. Límites: desde que se el servidor se pone en marcha hasta que imprime el comprobante de pago digital.

Definición del proceso

Nombre del proceso

Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros.

Tipo de proceso

Proceso crítico

Objetivo

El objetivo de este proceso es editar e imprimir los apuntes solicitados por profesores de la universidad y comercializarlos, junto con los apuntes en formato digital y libros de otras editoriales, a los alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional – Facultad Regional Córdoba.

Descripción del cliente

Los clientes son todos los alumnos de la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Córdoba que utilizan los libros y/o apuntes para las materias que cursan, junto con los profesores que lo utilizan como material de clases. Con respecto a los profesores, algunos se encargan de revisar el contenido de los apuntes para poder comenzar su venta.

Descripción del Producto del proceso

Los productos que se comercializan son apuntes editados tanto en formato impreso como en formato digital y libros pertenecientes a otras editoriales.

Ubicación del proceso

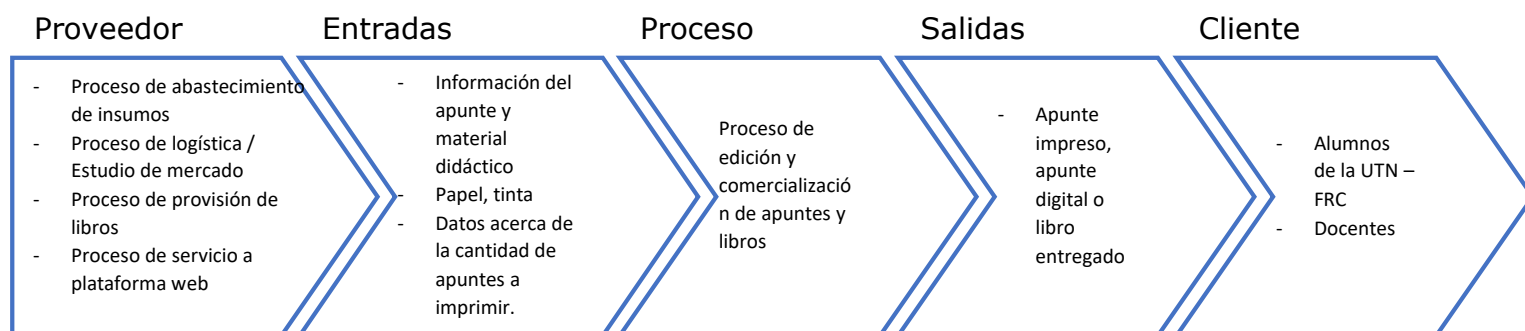
El proceso se realiza en la Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional Córdoba. Comienza en la imprenta de la misma facultad con uso de mayor espacio del edificio donde se encuentra para que cumpla la función de almacén y termina en el multiespacio ubicado en el segundo piso del Edificio Central, en la librería universitaria, sector ventas.

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Responsable del proceso

Gerente general

Definición general del proceso.

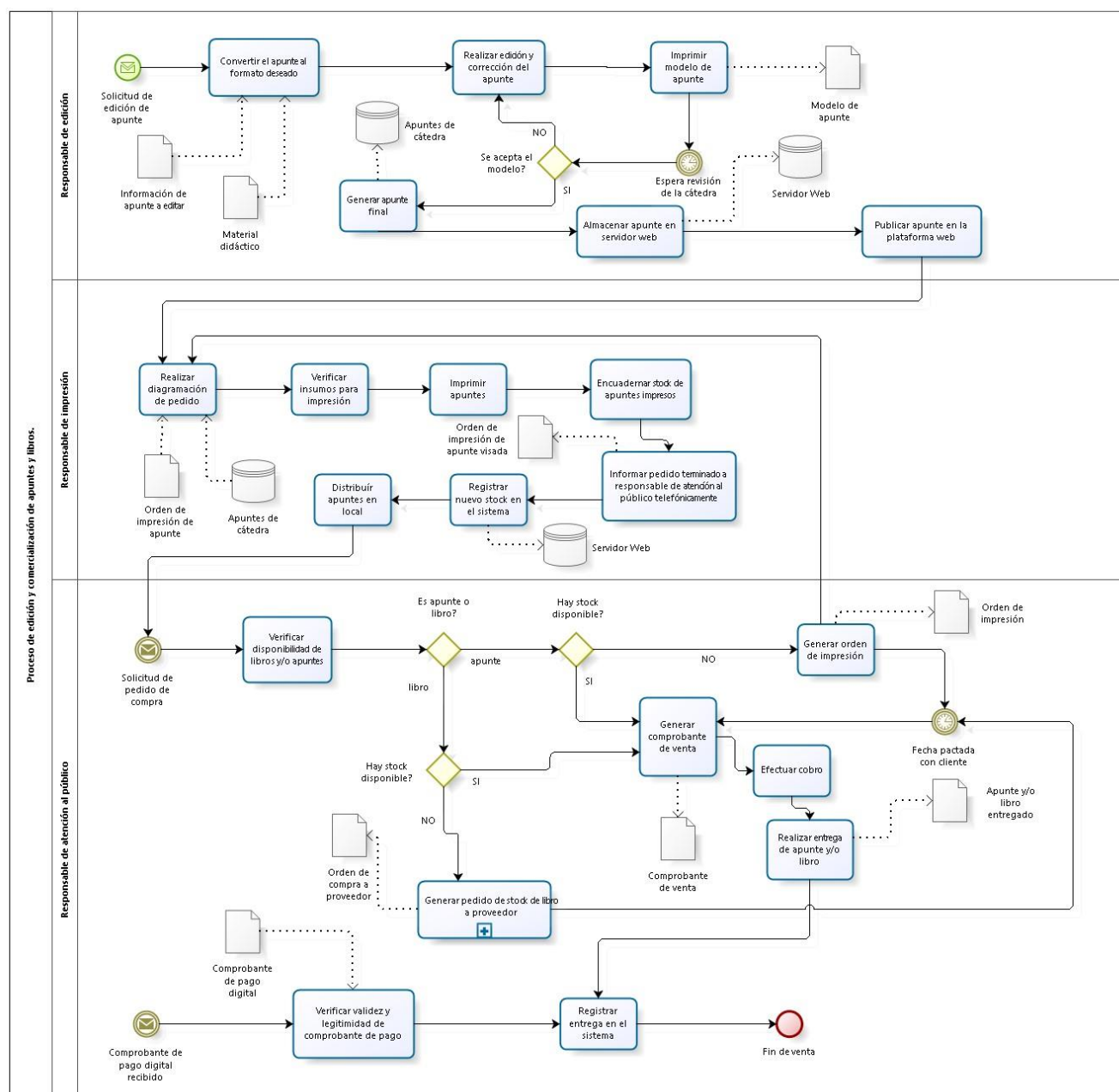


Restricciones al proceso

El proceso, para las ventas online de los productos digitales, utiliza la pasarela de pago llamada Mercado Pago, por lo que las restricciones legales y financieras no están vinculadas directamente a nuestro proceso de comercialización.

| | | | |
|--------------|--|----------------------------|--|
| | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Diagrama de Vista Interna



| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Roles involucrados

Responsable de ventas

Es el encargado de realizar actividades tales como la comercialización de productos, tanto apuntes de cátedras como libros de editoriales, controlar stock, efectuar el cobro al cliente, pactar fechas de entrega, verificar validez y legitimidad de los comprobantes de pago provenientes de la venta digital.

Responsable de impresión y edición

Es el encargado de realizar la impresión y encuadernado de los apuntes solicitados para su futura comercialización, distribución de los apuntes y el registro de stock en el sistema. También realiza la revisión y corrección de apuntes para su comercialización, el manejo de la base de datos del servidor web y publicación de los apuntes en la plataforma web. Debe poseer conocimiento de herramientas de edición y el uso de maquinaria de imprenta.

Medidas de Seguridad - Control en las actividades

Nombre de la actividad: Verificación de validez y autenticidad de comprobante de venta.

CONTROL C-1

Activación: Cuando el cliente solicita el retiro de un apunte y/o libro, el gerente general verifica el comprobante de venta, su número de pedido y que el mismo se encuentre abonado. Una vez que se cumplen dichos puntos, se procede a la entrega del producto.

Indicadores

Indicadores de proveedor

- Scrap de resmas

Indicadores del proceso

- Eficacia de ventas.
- Productividad de mano de obra.

Indicadores de resultado


- Satisfacción de los alumnos.

| | | | |
|---|--|--|---------------------|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas | |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

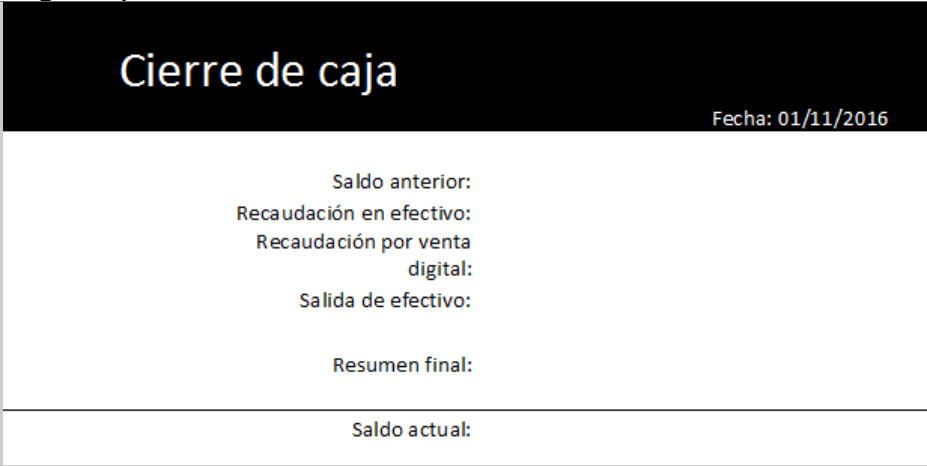
Anexo: formularios

| Nombre | Reporte de resmas utilizadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|---|----------|----------------|------------------|----------------|------------------|--------------------|----------------------------------|---|-----|-----|--------------------|----------------------------------|---|-----|------|-------------|--|--|--|------|-------------------|--|--|--|---|
| Objetivo | Presentar la cantidad de hojas y resmas utilizadas en total en un rango de fechas para todos los apuntes impresos en dicho rango | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Destinatario | Gerente general | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Origen | Responsable de impresión | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Almacenamiento | Durante 2 años | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Normativas | No tiene una regla para seguir, no está regulado por ninguna norma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formato | Físico y digital (disponible para imprimir) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diseño | <div><div>Reporte de resmas utilizadas</div><div>Generado: 22/10/2016</div><table><thead><tr><th>Fecha</th><th>Apunte</th><th>Cantidad</th><th>Cantidad hojas</th><th>Hojas utilizadas</th></tr></thead><tbody><tr><td>09/08/2016 0:00:00</td><td>Algoritmos Y Estructura de Datos</td><td>3</td><td>254</td><td>762</td></tr><tr><td>22/10/2016 0:00:00</td><td>Algoritmos Y Estructura de Datos</td><td>5</td><td>254</td><td>1270</td></tr><tr><td colspan="4">Total hojas</td><td>2032</td></tr><tr><td colspan="4">Resmas utilizadas</td><td>4</td></tr></tbody></table></div> | Fecha | Apunte | Cantidad | Cantidad hojas | Hojas utilizadas | 09/08/2016 0:00:00 | Algoritmos Y Estructura de Datos | 3 | 254 | 762 | 22/10/2016 0:00:00 | Algoritmos Y Estructura de Datos | 5 | 254 | 1270 | Total hojas | | | | 2032 | Resmas utilizadas | | | | 4 |
| Fecha | Apunte | Cantidad | Cantidad hojas | Hojas utilizadas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 09/08/2016 0:00:00 | Algoritmos Y Estructura de Datos | 3 | 254 | 762 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22/10/2016 0:00:00 | Algoritmos Y Estructura de Datos | 5 | 254 | 1270 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total hojas | | | | 2032 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Resmas utilizadas | | | | 4 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones | Es un formulario similar al que utilizaban y realizaban a mano anteriormente. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | |
|---|--|--|---------------------|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas | |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

| | |
|-----------------------|---|
| Nombre | Reporte de ventas efectuadas |
| Objetivo | Presentar la cantidad de ventas efectuadas entre un rango de fechas |
| Destinatario | Gerente general |
| Origen | Responsable de ventas |
| Almacenamiento | Durante 5 años |
| Normativas | N/A |
| Formato | Digital |
| Diseño |  |
| Observaciones | El reporte presenta número de venta, fecha en que se realizó, el total (en pesos) cobrados y un botón para conocer el detalle de cada compra (este detalle no figura a la hora de imprimirlo) |

| | | | |
|---|--|--|---------------------|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas | |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

| | |
|-----------------------|--|
| Nombre | Cierre de caja |
| Objetivo | Conocer si existe una diferencia, un sobrante o un faltante con respecto a lo registrado y lo que hay en la caja física. |
| Destinatario | Gerente general |
| Origen | Responsable de ventas |
| Almacenamiento | Al menos 4 años |
| Normativas | N/A |
| Formato | Digital y físico |
| Diseño |  |
| Observaciones | Se utiliza para el control por parte del gerente, por lo que no aplica ninguna normativa |

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

Anexo indicadores

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre | Scrap de Resmas |
| <i>Objetivo del indicador</i> | Evaluar la calidad de las resmas de hojas del proveedor para contemplar cambio de productos |
| <i>Fórmula de cálculo</i> | $\frac{\text{Cantidad de resmas según calidad solicitada}}{\text{Total de resmas recibidas}} \times 100$ |
| <i>Responsable de la medición</i> | Gerente general |
| <i>Frecuencia de medición</i> | Semestralmente |
| <i>Valor de referencia</i> | La tendencia es buena cuanto mayor es el valor |
| <i>Fuente de datos</i> | Formulario de entrega de materia prima del proveedor |
| <i>Observaciones para el cálculo</i> | |

| | |
|--------------------------------------|---|
| Nombre | Eficacia de ventas |
| <i>Objetivo del indicador</i> | Agilizar la atención al público y evaluar si es necesario el catalogo web |
| <i>Fórmula de cálculo</i> | $\frac{\text{Cantidad de clientes que efectúan compras}}{\text{Cantidad de clientes que son atendidos}} \times 100$ |
| <i>Responsable de la medición</i> | Responsable de venta |
| <i>Frecuencia de medición</i> | Semanalmente |
| <i>Valor de referencia</i> | Se esperan compras mayores al 65% |
| <i>Fuente de datos</i> | Formulario de registro de cantidad de clientes atendidos y Cantidad de ventas efectuadas en cierre de caja |
| <i>Observaciones para el cálculo</i> | Si la cantidad de ventas es mucho mayor a la de consultas, la realización del catálogo web fue efectiva |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre | Productividad de mano de obra |
| <i>Objetivo del indicador</i> | Evaluar la capacidad de cada empleado |
| <i>Fórmula de cálculo</i> | $\frac{\text{Cantidad de apuntes impresos}}{\text{Cantidad de apuntes solicitados a imprimir}} \times 100$ |
| <i>Responsable de la medición</i> | Gerente general |
| <i>Frecuencia de medición</i> | Semestralmente |
| <i>Valor de referencia</i> | Que se hayan producido más del 75% |
| <i>Fuente de datos</i> | Formulario de orden de impresión visado |
| <i>Observaciones para el cálculo</i> | |

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | Editorial universitaria Córdoba (EDUCO) | | |
| | Proceso de edición y comercialización de apuntes y libros | | |
| | Tipo de documento: Manual de Procesos | | Áreas involucradas: edición, impresión y ventas |
| Versión: 1.0 | Código: ALOLA001 | Fecha revisión: 30/10/2016 | Estado: En revisión |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Nombre | Satisfacción de los alumnos |
| <i>Objetivo del indicador</i> | Evaluar la calidad del contenido de los apuntes entregados a los alumnos |
| <i>Fórmula de cálculo</i> | $\frac{\text{Cantidad de alumnos encuestados satisfechos con los apuntes entregados}}{\text{Cantidad de alumnos que han completado el formulario}} \times 100$ |
| <i>Responsable de la medición</i> | Gerente general |
| <i>Frecuencia de medición</i> | Cuatrimestralmente para apuntes de materias Cuatrimestrales y anualmente para apuntes de materias anuales. |
| <i>Valor de referencia</i> | Una tendencia creciente hace referencia a apuntes con contenido de calidad, se espera más de 80% |
| <i>Fuente de datos</i> | Encuesta realizada por la página web |
| <i>Observaciones para el cálculo</i> | Se espera que al menos un 50% de los alumnos que adquirieron los apuntes completen la encuesta para evaluar la calidad. Se hace de manera semestral porque la lectura de un apunte no se realiza en una semana |