



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE INGENIERÍA EN SISTEMAS INFORMÁTICOS

DISEÑO EN PROCESOS ORGANIZACIONALES

Alumna: Verónica Jácome

Docente: Marco Oswaldo Santórum Gaibor

Mayo 2016

Carta de compromiso con la empresa

Ing.: Carlos Salgado

Gerente general

Yo Verónica Fernanda Jácome Tapia, me comprometo a realizar un proceso organizacional en el centro de Capacitación que usted dirige, para lo cual solicito se me brinde todas las facilidades y la información que se requiera para la correcta elaboración del mismo, además me comprometo a usar la información solamente con un fin académico del cual yo le presentare los resultados del mismo y además lo utilizare para la elaboración de un informe con el cual se evaluara el proceso organizacional que se está ocupando en su Centro de Capacitación.

Atentamente,

Verónica Jácome

Contenido

Carta de compromiso con la empresa	ii
Contenido.....	iii
1. Caracterización de empresa	1
1.1. Resumen histórico de la empresa y a que se dedica.	1
1.2. Filosofía.....	1
1.3. Misión.....	2
1.4. Visión	2
1.5. Objetivos:.....	2
1.5.1. Objetivos Estratégicos	2
1.5.2. Objetivos Tácticos	3
1.5.3. Objetivos Operacionales	3
1.6. Estrategias.....	3
1.7. Políticas	4
1.7.1. Políticas De Recursos Humanos	4
1.7.2. Políticas De Conducta.....	4
1.7.3. Políticas Medioambientales	4
1.8. Estructura organizacional	5
1.9. Estructura organizacional del área de TI	6
1.10. Roles y Funciones de la Unidad de TI.....	7
1.10.1. Gerente de TI.....	7

1.10.2.	Jefe de Desarrollo	7
1.10.3.	Diseñador	7
1.10.4.	Programador	7
1.10.5.	Jefe de Mantenimiento	7
1.10.6.	Técnico en Redes	7
1.10.7.	Técnico Mantenimiento Hardware	8
1.10.8.	Jefe de Infraestructura	8
1.10.9.	Administrador de Seguridad.....	8
1.10.10.	Administrador de Bases de la Datos (DBA)	8
1.11.	Mapa de procesos organizacionales	9
2.	Plan de trabajo	10

Caracterización de empresa

1.1. Resumen histórico de la empresa y a que se dedica.

El Centro de Capacitación “Robert Hooke” originalmente fue fundado como preuniversitario el 13 de marzo del año 2013, pero al surgir cambios en el mercado en el que se ofrecían esta tuvo que modificar su nombre como Centro de Capacitación “Robert Hooke”.

Funciono un año en un local ubicado al Sur de “Quito”, brindando servicios de nivelaciones académicas y su principal enfoque era el de ofrecer capacitaciones para el ingreso a la universidad es decir como un preuniversitario.

En febrero del año 2014 abrió una sucursal al Norte de la ciudad en la Av. América y Ramírez Dávalos, manteniendo la sucursal en el sur de Quito, las dos funcionaron durante un año, pero al existir saturación en el mercado se cerró la sucursal del sur ya que no era sustentable y se conservó la sucursal del Norte en donde funciona hasta la actualidad, en esta sucursal el preuniversitario se convirtió en la actividad secundaria y el personal se dedica al asesoramiento académico y elaboración de proyectos de ingeniería.

1.2. Filosofía

La empresa de estudio tiene la siguiente filosofía:

El principal objetivo que el Centro de Capacitación “Robert Hooke” tiene con sus empleados es de tener una orientación básica y mostrarles los valores que, a largo plazo, serán la base de nuestras acciones empresariales. Debido a que el término filosofía hace referencia a la variedad de pensamientos e ideas que muestran claramente la actitud de la empresa hacia sus empleados, clientes y servicios que esta ofrece. Estamos absolutamente convencidos de que los empleados son el bien máspreciado de una empresa, es por ello que los empleados y la empresa deben, de manera conjunta, involucrarse en la consecución del éxito, ya que para el empleado el fracaso supone desde una reducción de salario hasta la pérdida de su empleo, y para la empresa, desde el endeudamiento hasta la quiebra, lo que asimismo llevará a los socios a una situación desesperada.

El principal objetivo que el Centro de Capacitación “Robert Hooke” tiene con sus clientes es desarrollar y ofrecer servicios de calidad para proporcionar medios de conocimiento diferentes.

Es por ello que el objetivo del Centro de Capacitación es brindar servicios de calidad y en un ambiente confortable, tratando de complacer en los requerimientos que el cliente tenga, para ello se pretende contar con los mejores profesionales de cada área, los mismos que tienen que sentirse a gusto en el trabajo que desarrollan para que lo hagan de una manera satisfactoria.

1.3. Misión

Somos gente capacitada capaz, responsable y entregada a darte todo lo mejor de nosotros para que tu apruebes la universidad que tu elijas.

Los años de experiencia nos han hecho conocedores de la necesidad de guiar a las nuevas mentes del futuro, para que estas desarrollen su máximo potencial al ingresar a la universidad, colegio o centro de educación.

Te garantizamos y nos comprometemos a guiarte y entregarte los mejores conocimientos y estrategias con los más aptos profesores.

1.4. Visión

Capacitarte para que seas el mejor e ingreses a la universidad que tu elijas o te proyectes a obtener una BECA al extranjero en las mejores universidades del mundo.

1.5. Objetivos:

1.5.1. Objetivos Estratégicos

- Hacer que el Centro de Capacitación Roberth Hooke sea uno de los más reconocidos en el mercado educativo, mediante la prestación de servicios de calidad para mediante ello conseguir que los clientes estén satisfechos y por lo tanto regresen a solicitar estos servicios.
- Brindar capacitaciones para ingreso a la universidad en pequeños grupos para ayudar a que los conocimientos sean asimilados de mejor manera.

- Ofrecer nivelaciones personalizadas y de horas completas, mediante el contrato de mayor cantidad de profesores, para ayudar a que los alumnos solventen sus inquietudes.
- Realizar los proyectos de ingeniería en el menor tiempo posible, mediante la repartición del trabajo entre varios profesionales, para ayudar a que los mismos sean entregados a tiempo.

1.5.2. Objetivos Tácticos

- Brindar capacitaciones con personal capacitado el cual de preferencia ya haya terminado la universidad o este en últimos semestres para mediante ello ayudar a que el conocimiento impartido sea de una manera adecuada.
- Mantener los estándares de calidad

1.5.3. Objetivos Operacionales

- Incrementar el número de clientes que solicitan servicios de capacitación a 200 clientes mensuales.
- Capacitar a 100 jóvenes por curso de ingreso a la universidad
- Aumentar el número de personal que labora en las oficinas en un 100%

1.6. Estrategias

Incrementar la publicidad para que la gente que transite cerca de la oficina sepa los servicios que ofrecemos.

Ofrecer correcciones en todos los trabajos que se realicen.

Entregar los trabajos a tiempo o realizarlo si es posible en el momento que los soliciten.

Repartir volantes por lo menos una vez al día en los cuales se especifique a lo que se dedica el Centro de Capacitación.

1.7. Políticas

1.7.1. Políticas De Recursos Humanos

El Centro de Capacitación tiene como principal objetivo ayudar a que las personas que solicitan nuestros servicios adquieran conocimiento y resuelvan sus dudas con respecto al tema que necesiten, nuestros profesores tienen como objetivo ayudar a que las personas conserven sus valores y lo transmitan de una mejor manera, por ello nos planteamos los siguientes valores.

- crear valor para el cliente
- integridad
- liderazgo visible
- compromiso con el desarrollo de los trabajadores
- mejora continua de los servicios
- información continua, fiable y puntual

1.7.2. Políticas De Conducta

Los empleados de nuestro centro de capacitación se comprometen a mantener completa confidencialidad de los trabajos que realizan.

Los datos obtenidos al realizar cualquier trabajo solo serán de uso exclusivo de la persona que los contrata y por ningún motivo será entregada a terceros.

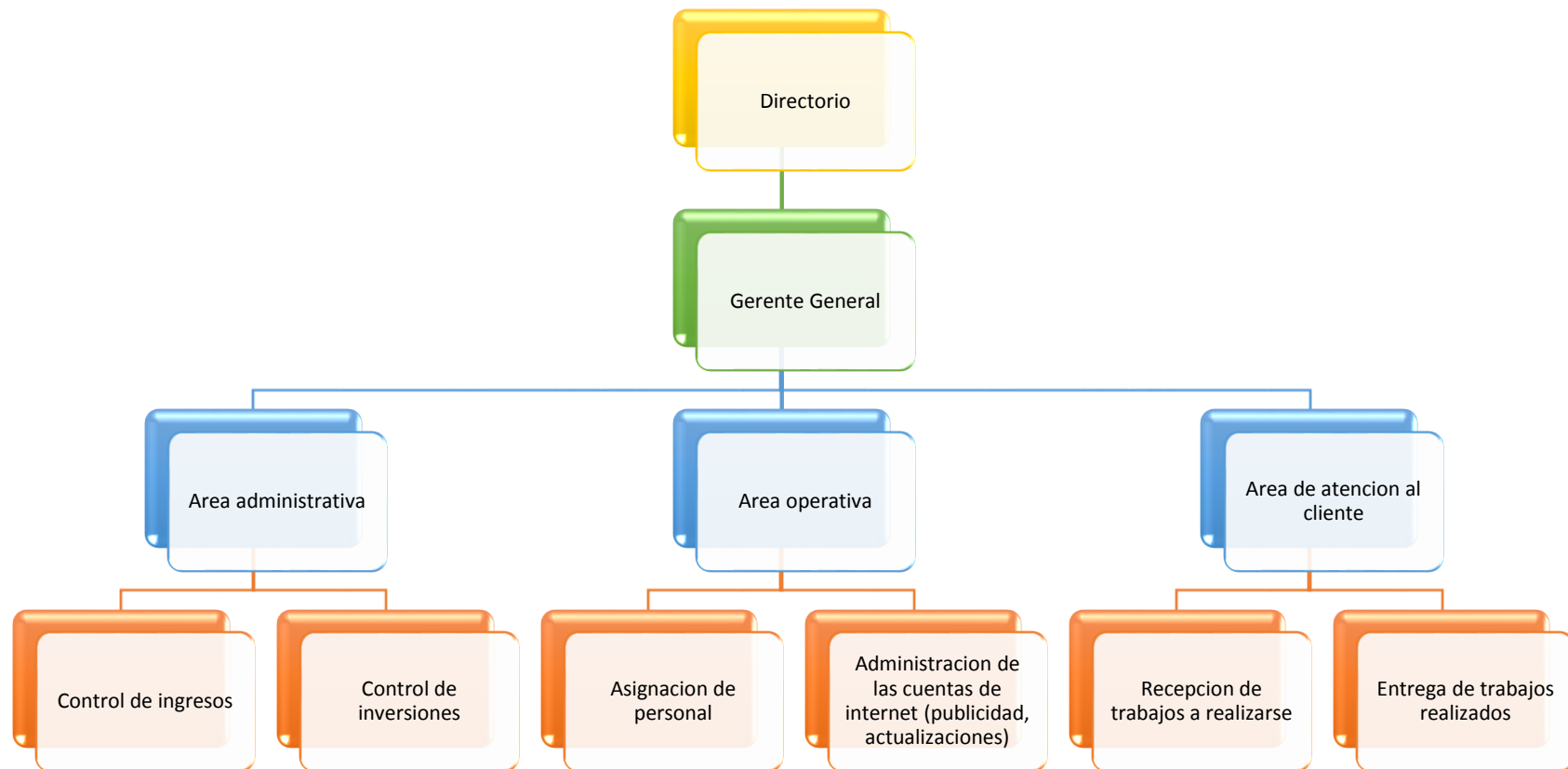
Los empleados están en total facultad de expresarse con el objetivo de mejorar los procesos que en este se realizan para que sean hechos mas eficientemente.

1.7.3. Políticas Medioambientales

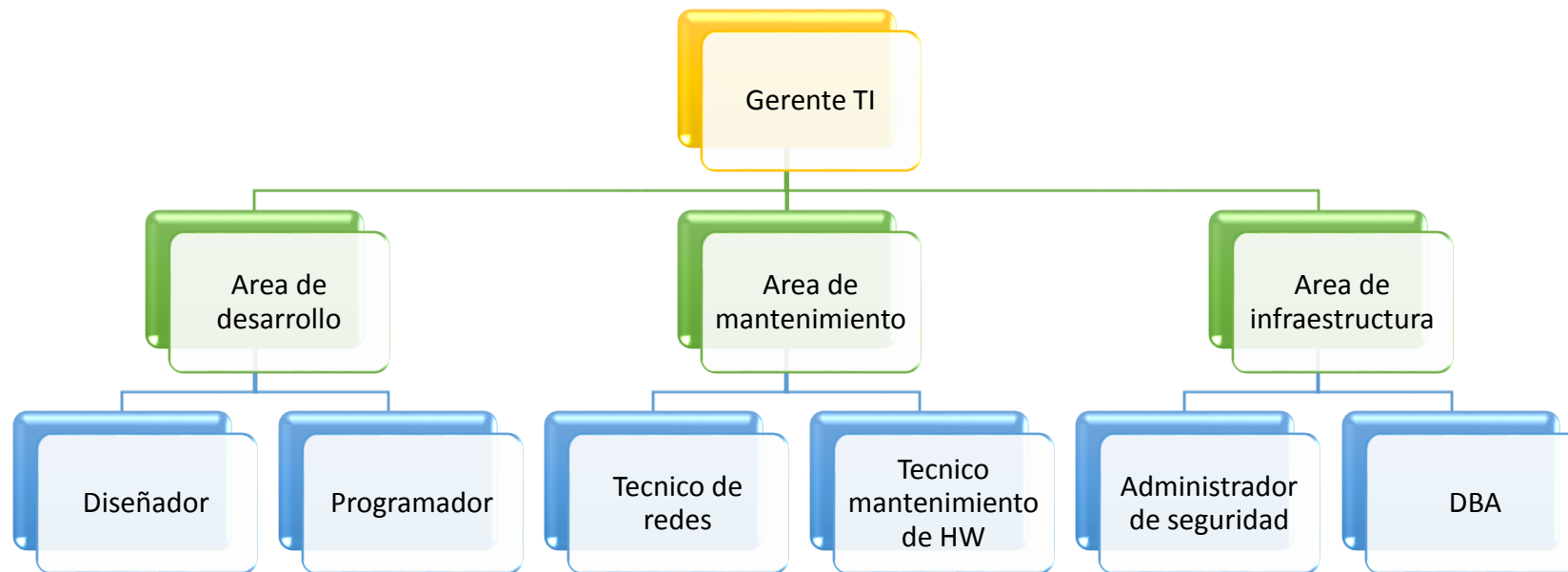
Todos los empleados se comprometen en lo posible a usar papel reciclado, y también a poner las hojas que no usen en el respectivo lugar.

Se reciclara las botellas desechables y plásticos en los respectivos contenedores.

1.8. Estructura organizacional



1.9. Estructura organizacional del área de TI



1.10. Roles y Funciones de la Unidad de TI

1.10.1. Gerente de TI

Es El encargado de la planeación, organización, control y ejecución de los objetivos de informática y de sistemas, además debe suplir las necesidades de tecnologías informáticas dentro de la organización, proponer políticas y estrategias que permitan el buen manejo de la información financiera de la empresa.

1.10.2. Jefe de Desarrollo

Persona encargada de coordinar, y dar un buen seguimiento a la construcción de los proyectos.

1.10.3. Diseñador

Debe estar capacitado para analizar, diseñar, programar, implementar y realizar mantenimiento a las aplicaciones requeridas por la empresa.

1.10.4. Programador

Un individuo autodidacta, inquieto y sumamente inteligente que busca lo que necesita y lo adopta a sus necesidades, trata (fervientemente) de mantenerse actualizado con las nuevas tecnologías. Debe estar capacitado para analizar, diseñar, programar, implementar y realizar mantenimiento a las aplicaciones requeridas por la empresa Unicaldas.

1.10.5. Jefe de Mantenimiento

Persona encargada de gestionar el mantenimiento correctivo y preventivo de los equipos de computación y redes en la organización.

1.10.6. Técnico en Redes

Encargado del mantenimiento de la intranet de la empresa.

1.10.7. Técnico Mantenimiento Hardware

Encargado del mantenimiento de la intranet de la empresa.

1.10.8. Jefe de Infraestructura

Es el encargado de la seguridad informática, redes y bases de datos, la empresa necesita una cohesión firme y segura en cada uno de los campos que influencia el área de sistemas, la unificación de cada uno de los departamentos en el uso de todos los componentes tecnológicos disponibles para la empresa.

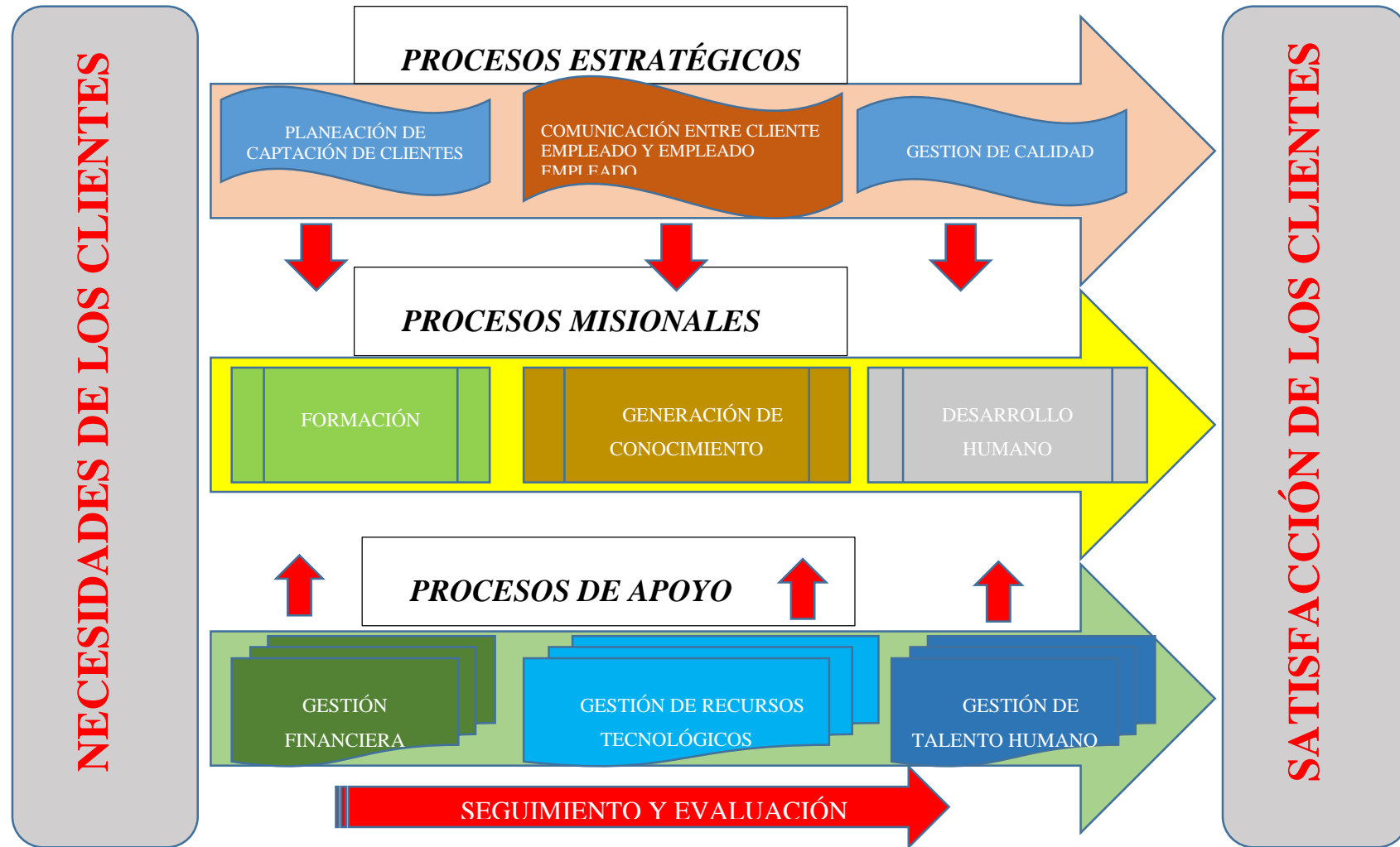
1.10.9. Administrador de Seguridad

Persona encargada de la seguridad, confidencialidad de la información

1.10.10. Administrador de Bases de la Datos (DBA)

El Administrador de la Base de Datos o DBA (DataBase Administrator) es el responsable de la Planificación, Diseño de la Arquitectura, Control y Administración de la Base de Datos de la organización.

1.11. Mapa de procesos organizacionales



Plan de trabajo

Comienzo	01 may '16	08 may '16	15 may '16	22 may '16	29 may '16	05 jun '16	12 jun '16	19 jun '16	26 jun '16	03 jul '16	10 jul '16	17 jul '16	Fin
jue 28/04/16													jue 21/07/16

Agregar tareas con fechas a la línea de tiempo

	Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predec	tri 3, 2015			tri 1, 2016			tri 3, 2016			tri 1, 2017			tri 3, 2017			tri 1, 2018	
							jul	sep	nov	ene	mar	may	jul	sep	nov	ene	mar	may	jul	sep	nov	ene	mar
1																							
2	🚀	Entrevista con Gerente General	1 día	jue 28/04/16	jue 28/04/16																		
3	🚀	Actividad de reconocimiento	1 día?	vie 29/04/16	vie 29/04/16																		
4	🚀	Levantamiento de información primaria	1 día	sáb 30/04/16	sáb 30/04/16																		
5	🚀	Planificación entrevistas gefes de area	1 día	jue 05/05/16	jue 05/05/16																		
6	🚀	Levantamiento de información	1 día	jue 12/05/16	jue 12/05/16																		
7	🚀	Entrevista con Gerente Area Administrativa	1 día	jue 19/05/16	jue 19/05/16																		
8	🚀	Levantamiento de informacion en departamentos area	1 día	jue 26/05/16	jue 26/05/16																		
9	🚀	Entrevista Gerente Area Operativa	1 día	jue 02/06/16	jue 02/06/16																		
10	🚀	Levantamiento informacion en departamentos de Area Operativa	1 día	jue 09/06/16	jue 09/06/16																		
11	🚀	Entrevista Gerente Area Atencion al Cliente	1 día	jue 16/06/16	jue 16/06/16																		
12	🚀	Levantamiento de informacion Area de	1 día	jue 23/06/16	jue 23/06/16																		
13	🚀	Entrega de avances a departamento Administativo	1 día	jue 30/06/16	jue 30/06/16																		
14	🚀	Entrega de avances a Area Operativa	1 día	jue 07/07/16	jue 07/07/16																		
15	🚀	Entrega de Avances a Area de Atencion al Cliente	1 día	jue 14/07/16	jue 14/07/16																		