

UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
FACULTAD DE INGENIERÍA Y GESTIÓN
Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas



GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIOS

TÍTULO

ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

DOCENTE:

DIAZ PULIDO JOSE ARTURO

INTEGRANTES:

- **VILCA RIVERA, Oscar Ernesto**
- **CENTENO MACALUPU, Angela Stephany**
- **CRUZ HUANCA, Jean Carlos**
- **RAMOS MACHUCA, Jose Orlando**
- **SILVERA IÑIGO, Nathan Josue**
- **GOMEZ FLORES, Elias**

Lima - PERÚ
2020

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se pretende brindar un panorama general de los métodos y técnicas más efectivas dentro del ámbito de la fase de gestión de procesos de negocios y de esta manera aplicarlas al proceso de ventas para producir mascarillas de una variedad de tipos dado la coyuntura de la pandemia que se padece actualmente en el país, razón fundamental de nuestra empresa **corona UNTELS**.

Nuestro fin es comercializar nuestros productos a través de talleres y tiendas a nivel nacional siguiendo un conjunto de procesos y procedimientos ya estandarizados en la gestión de procesos de negocios.

Nuestros productos están dirigidos a clientes individuales y/o instituciones del estado principalmente ,siendo estos regulados por el MINSA bajo el documento adjunto a la resolución ministerial **N.º 135-2020-MINSA** .

Se decidió producir varios tipos de mascarillas que protejan contra virus(covid 19 y otros) y/o microorganismos que atenten contra la salud del cliente, entre los cuales destacan principalmente los siguientes productos :

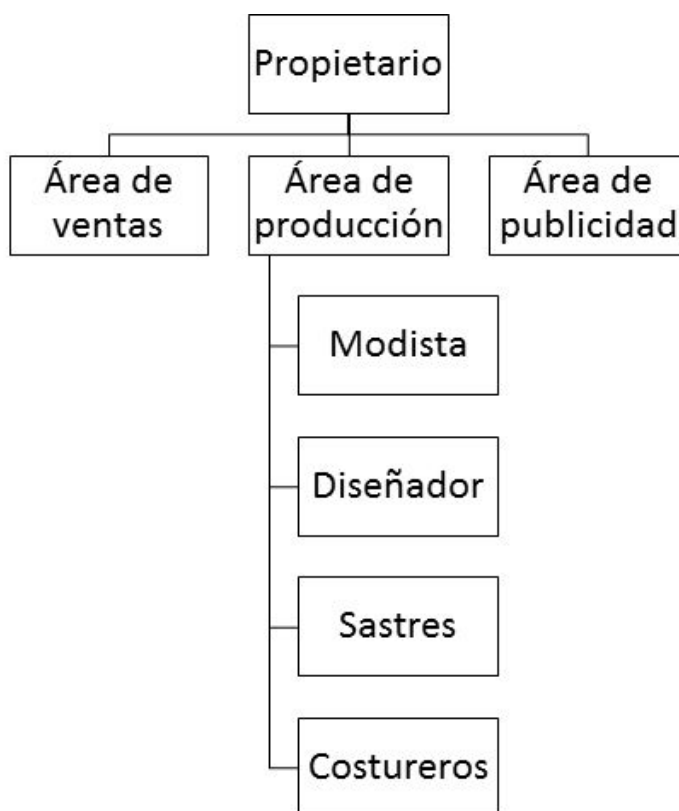
- Mascarillas quirúrgicas
- Mascarillas filtrantes(FFP1,FFP2,FFP3)
- Mascarillas N95
- Mascarilla higiénica desechable
- Mascarilla buconasal con filtros
- Máscara de Media Cara Reutilizable

ELABORACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

EMPRESA:

Corona UNTELS

ORGANIGRAMA:



MISIÓN:

Proporcionar productos médicos de calidad como lo es las mascarillas quirúrgicas con un valor añadido a los centros sanitarios y usuarios finales, mejorar el cuidado a los pacientes y la calidad de vida de las personas.

VISIÓN:

Liderar nuestro sector con los productos más eficientes y de mayor valor añadido, para los cuidadores y sus pacientes como para la población en general, así como también satisfacer la demanda que se ve de la fabricación y venta de mascarillas

asegurando la confianza en nuestro producto, mediante la implementación de constantes innovaciones de acuerdo a los requerimientos del mercado actual.

VALORES:

Nuestra Empresa sustenta su accionar en función a los siguientes valores:

- **Respeto:** Respetamos y valoramos a todas las personas en la empresa, por ello cumplimos con las normas y políticas internas, velando por el buen clima laboral.
- **Calidad:** Buscamos la calidad integral de nuestros colaboradores, procesos y productos, de acuerdo a las actuales exigencias del mercado y la globalización.
- **Responsabilidad social:** Estamos comprometidos con el uso racional y responsable de los recursos, generando productos que mejoren la calidad de vida de nuestros colaboradores, clientes, sociedad y el cuidado del medio ambiente, a través del crecimiento económico y competitividad de nuestra empresa.
- **Trabajo en equipo:** Ponemos a disposición del equipo nuestra confianza, talentos y entusiasmo para alcanzar los objetivos comunes con resultados superiores.

IDENTIFICACIÓN DE 3 PROCESOS

En la empresa Corona UNTELS, se tiene diversos procesos, de los cuales se tomará los más importantes.

En cada proceso se tiene subprocesos y están interrelacionados entre sí. Entre los procesos más sobresalientes tenemos:

PROCESOS	INICIO	TERMINA
ELABORACIÓN DE MASCARILLAS	RECIBIR ORDEN DE FABRICACIÓN DE MASCARILLAS PARA PEDIDO	APROBACIÓN DE PEDIDO COMO COMPLETO
VENTA DE MASCARILLAS	RECIBIR SOLICITUD DE PEDIDO	DESPACHO DEL PEDIDO AL CLIENTE

COMPRA DE MERCADERÍA	CREAR SOLICITUD DE COMPRA A PROVEEDOR	RECEPCIÓN DE FACTURA DE COMPRA
----------------------	--	-----------------------------------

FABRICACIÓN

Proceso de Elaboración de Mascarillas

PROCEDIMIENTO:

Envío de orden de fabricación de mascarillas.- El cajero se encarga de enviar los pedidos de mascarillas que han sido realizados al jefe de Planta.

Recepción de orden de fabricación.- El jefe de Planta recibe orden de fabricación de un nuevo pedido por realizar.

Verificación del material requerido.- El jefe de Planta verifica los requisitos para poder comenzar con la producción de nuevas mascarillas. y que se cuente con el material necesario, de lo contrario notificar al jefe de Compra para que pida a uno de los proveedores que traigan material.

Envío de notificación a los trabajadores de Planta.- Una vez aprobado y verificado que hay suficiente material, se da la aprobación a los trabajadores textiles que comiencen con la producción de mascarillas.

Tomar medidas de las mascarillas.- Tomar las medidas que tendrá la mascarilla y que esta cumpla con los requisitos del cliente en calidad y color de la tela.

Cortar la tela según lo marcado.- Una vez establecido el tamaño rectangular de las mascarillas, se procede a marcar donde se cortara la tela y que sea suficiente para el pedido requerido

Cortado de elásticos para mascarillas.- Luego se corta los elásticos que se usará para dicho pedido con las medidas que es para cada mascarilla.

Plegar la tela.- Con la máquina que se tiene especialmente para este tipo de plegado, se comienza a plegar la tela hasta que ya esté plegada como se espera.

Coser las mascarillas junto con el elástico.- En las medidas que ya se estableció donde se coserá se comienza con unir todos los componentes que conlleva realizar una mascarilla.

Esterilización de mascarillas.- Esterilizamos las mascarillas una vez fabricadas utilizando plasma de peróxido de hidrógeno.

Notificar pedido completado.- Una vez ya fabricado la cantidad de mascarillas requeridas para el pedido que se notificó, se notifica al jefe de Planta.

Aprobación de pedido como completado.- El jefe de Planta se encarga de verificar que el pedido haya sido completado cumpliendo con los requerimientos del cliente y procede a aprobar el pedido como completo.

VENTAS

Proceso de Venta de Mascarillas

PROCEDIMIENTO:

Envío de Solicitud de Pedido.- El cliente envía su solicitud de pedido de mascarillas al vendedor de la empresa Corona UNTELS.

Recepción de Solicitud de Pedido.- El vendedor recibe la solicitud hecha por el cliente de un pedido de mascarillas.

Verificación de Solicitud de Pedido.- El vendedor revisa si hay o no stock de mascarillas disponibles que cumplan con la solicitud del cliente.

Notificar rechazo o aprobación de solicitud de pedido.- Si se notifica rechazo de pedido por falta de stock de mascarillas termina el proceso, de lo contrario se le notifica al cliente que su pedido a sido aprobado.

Manifestación de aprobación del producto.- El cliente pide ver una muestra del producto para poder evaluar la calidad de esta. Si es de su agrado del cliente entonces se procede con entregar sus datos al vendedor para la compra de su pedido, de lo contrario ahí termina el proceso.

Envío de datos.- El vendedor ya con los datos del cliente y de su pedido, los manda al cajero para que se encargue de enviar notificación de pago.

Recepción de información.- El cajero recibe la información por parte del vendedor

Verificación de notificación.- El cajero se encarga de verificar los precios y de tener los datos necesarios del cliente para poder ser aprobado y seguir con el proceso de pago.

Rechazo de notificación.- No se tiene los datos suficientes o no coincide los precios establecidos.

Aprobación de información.- Se tiene los datos suficientes y completos del cliente para poder proceder con la compra del pedido.

Envío de notificación de pago.- El cajero al ya haber verificado y aprobado los datos del pedido y del cliente procede a generar la orden de pago.

Recepción de notificación de pago.- El cliente recibe el orden de pago por parte del cajero de cuanto es lo que tiene que pagar por dicho pedido.

Método de pago.- Subproceso donde se ve la forma o medio por el cual se realizar el pago del pedido por parte del cliente, ya sea en efectivo o por tarjeta de crédito.

Envío de notificación de pago.- El cliente muestra voucher al vendedor de haber realizado el pago por su pedido de mascarillas.

Verificación de notificación de pago.- Revisa voucher y que el pago en verdad se haya realizado a la empresa y con el pedido correcto.

Notificar aceptación.- El vendedor al ver y comprobar que el pago ya a sido generado con éxito, procede a traer el pedido del cliente.

Despacho de pedido de mascarillas.- El vendedor se encarga de verificar que sea el pedido correcto para poder entregar al cliente junto con su comprobante de pago.

Recibe pedido de mascarillas.- El cliente verifica que su pedido esté completo y en buen estado para luego terminar el proceso de venta de mascarillas.

COMPRAS

Proceso Compra de Mercadería

PROCEDIMIENTO:

Solicitud de requerimiento.- Los supervisores de los diferentes talleres llenan una solicitud de requerimiento de materiales o materia prima necesaria para la elaboración de mascarillas.

Verificar lo Solicitado.- El jefe de compras verifica que lo solicitado no se encuentre en la bodega o almacén.

Aprobación de Jefe de Compras.- Si todos los datos de la solicitud están correctos se procede a la aprobación.

Pedir Cotizaciones.- De acuerdo a lo solicitado el jefe de compras revisa los proveedores aptos para solicitar cotizaciones de las compras que desea realizar, los mismos que se entregará vía correo electrónico o proformas.

Realizar Solicitud de Compras.- El jefe de compras escoge de todas las cotizaciones tres para armar un documento en el cual van todos los requerimientos con datos de destino.

Enviar documento para aprobación.- Con la solicitud realizada, se le envía al Jefe de Planta.

Revisión de solicitud de compra.- El jefe de Planta revisa cada solicitud que contenga las tres cotizaciones por cada material o suministro requerido.

Aprobación.- El jefe de Planta toma la decisión de compra, caso contrario se indica de los ítems no aprobados para que el jefe de compras vuelva a cotizar.

Realizar nota de Pedido.- El jefe de compra con la aprobación de compra, realiza una nota de pedido para el despacho de materiales o materia prima.

Enviar al proveedor aprobado.- La nota de pedido se realiza a nombre del proveedor con la mejor oferta, la nota de pedido se envía por correo electrónico o con el mensajero de la empresa.

Recibe y verifica materiales.- El proveedor recibe la nota de pedido y verifica el tiempo de cotización y el stock de materiales.

Correcto.- Si la nota de pedido está correcta y si hay stock de lo solicitado se procede con el despacho.

Recepción de factura.- El jefe de compra recibe la factura de compra y verifica que esté de acuerdo con la nota de pedido con los precios iguales a la cotización.

MAPA DE PROCESOS:

PASO 1: Identificación de Procesos

- **Áreas Importantes de la empresa:**

1. Área de Gestión
2. Área de Administración
3. Área de Producción

- **Inventario de Procesos:**

1. **Área de Gestión:**

- Proceso de Abastecimiento
- Proceso de Ventas
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Mantenimiento
- Proceso de Personal

2. **Área de Administración**

- Proceso de Investigación de Mercados
- Proceso de Atención y Servicio al Cliente
- Proceso de Administración de Contratos
- Proceso de Planificación
- Proceso de Facturación y Cobro



- Proceso de Entrega

3. Área de Producción

- Proceso de Elaboración de Mascarillas
- Proceso de Diseño de Mascarillas
- Proceso de Calidad de Mascarillas

- **Clasificación de Procesos:**

1. Procesos Operativos o Claves:

- Proceso de Ventas
- Proceso de Atención y Servicio al cliente
- Proceso de Elaboración de Mascarillas
- Proceso de Entrega
- Proceso de Facturación y Cobro

2. Procesos de Apoyo:

- Proceso de Abastecimiento
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Mantenimiento
- Proceso de Personal
- Proceso de Administración de Contratos

3. Procesos Estratégicos:

- Proceso de Investigación de Mercado
- Proceso de Planificación
- Proceso de Calidad de Mascarillas
- Proceso de Diseño de Mascarillas

PASO 2: Mapeo de Procesos






Una vez identificados, jerarquizados y clasificados, conviene representarlos gráficamente de forma que se pueda evidenciar sus interrelaciones (Clientes y proveedores internos).



ELABORACIÓN DEL PROCESO DE VENTAS

	UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR
---	---

ELABORACIÓN DE PROCESOS DE VENTAS			
CÓDIGO C-01-CC-01	FECHA DE ELABORACIÓN 25/05/2020	FECHA DE MODIFICACIÓN	Nº DE MODIFICACIÓN 00

	Responsable de elaboración	Responsable de revisión	Responsable de aprobación
Nombre	VILCA RIVERA OSCAR ERNESTO	SILVERA IÑIGO NATHAN JOSUE	CRUZ HUANCA JEAN CARLOS
Puesto	SUPERVISOR	DIRECTOR	ADMINISTRADOR
Firma			

1. Objeto

El objetivo de la nuestra empresa “Corona Untels” es el de brindar productos de calidad a los usuarios finales, los cuales son principalmente los centros médicos, quienes están siempre en peligro de contagiarse.

2. Alcance

Aquellos clientes que van a gozar de la protección y seguridad que brindan nuestros productos serán las farmacias, en dónde cualquier ciudadano podrá adquirir nuestros diferentes productos. También serán proporcionados a los centros médicos, en donde nuestros productos serán realmente importantes.



Los cambios abren puertas a nuevas oportunidades

3. Propietario

Jefe de la empresa “Corona Untels”.

4. Entradas

Petición de parte de los jefes de la empresa “Corona Untels” para la venta del cuidado de la salud que son las mascarillas (quirúrgicas, filtrantes, N95, higiénica desechable, buconasal con filtros y de media cara reutilizable) con el fin de mantener el higiene y la salud de nuestros compradores.

5. Salidas

La satisfacción y la salud de los clientes que hacen el uso de nuestras mascarillas con el fin de protegerse contra el covid 19 y/u otras enfermedades respiratorias.

6. Clientes Finales

- Centros médicos
- Farmacias

7. Proveedor De Materiales

- Maraplastics
- Central de Comercio Algodonero S.A.C
- Grupo Invercorp Perú
- Draeger
- Prosinfer
- Lafayette
- 3M™

8. Inicio

El cliente deberá solicitar la cantidad de mascarillas que desea comprar para así nosotros saber el promedio que se debe fabricar para así no tener exceso de material ni la falta de mascarillas.

9. Fin

El proceso acaba cuando el cliente o entidad que compre nuestras mascarillas reciba las mascarillas que solicito así finalizando el proceso y al mismo tiempo empezando con un nuevo proceso.

10. Etapas del Proceso

Responsable de elaboración: Jefe del área de elaboración de los productos.

Responsable de revisión: Jefe del área de control de calidad.

- Se hace el convenio con lo proveedores para adquirir la materia prima de calidad.



- Se adquiere la materia prima con las cuales serán elaborados las mascarillas.
- Se empieza a realizar la confección de las mascarillas.
- Se realiza la revisión y aprobación de la calidad de nuestros productos.
- Se preparan los productos para la distribución de los mismos.
- Se distribuyen a centros médicos y diversas farmacias.

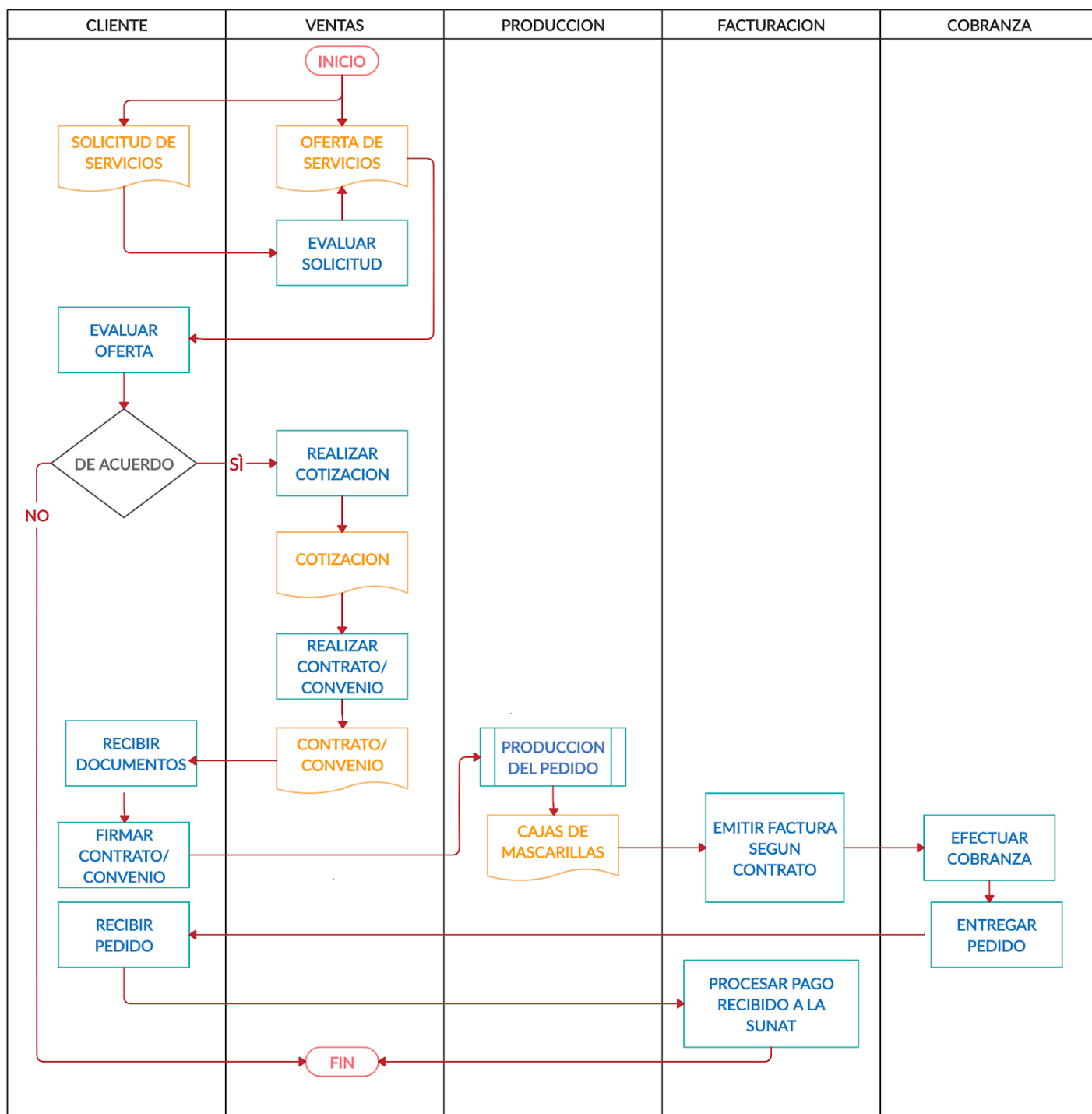
11. Flujograma

Debido a su extensión se incluye en el ANEXO. FLUJOGRAMA

ANEXO

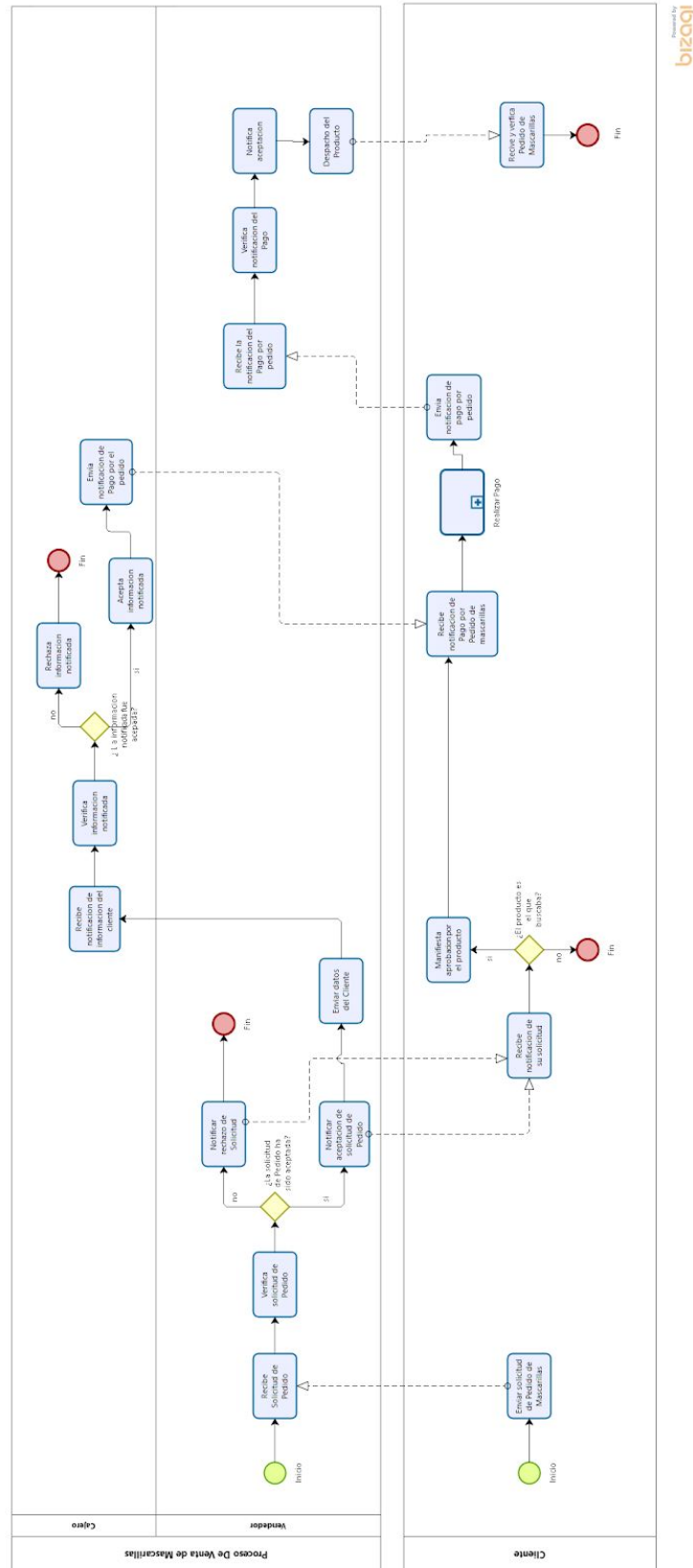
Este documento incluye 1 anexo:

1. ANEXO. FLUJOGRAMA en el que se representa gráficamente este procedimiento.



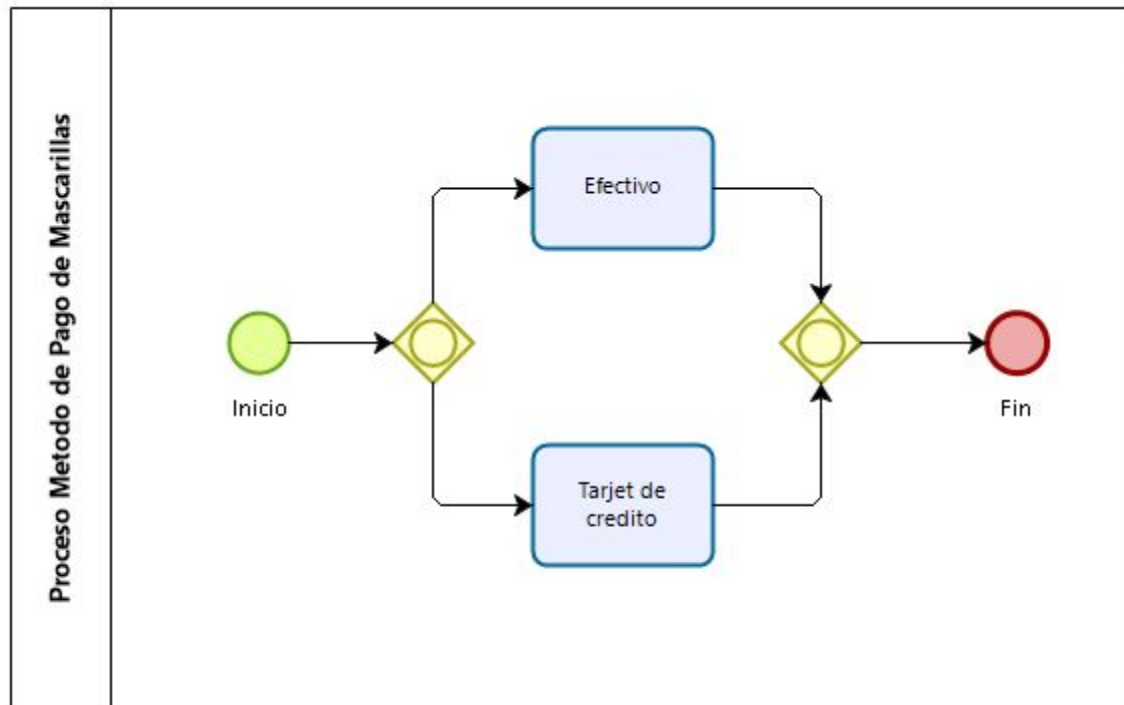


PROCESO DE VENTA DE MASCARILLAS EN BIZAGI MODELER





SUBPROCESO: MÉTODO DE PAGO



Powered by
bizagi
Modeler