

## **INFORME DE CALIDAD**

### **Implementación del enfoque BPM para la optimización de procesos en la empresa Digital World**

#### **1. OBJETIVO**

Mejorar los procesos de la empresa Digital World Fibersolutions s.a.c, utilizando el enfoque BPM.

Los objetivos del siguiente informe son:

- Optimizar los procesos de atención al cliente
- Crear un mapa de procesos claro y definido
- Orientar el trabajo de cada área hacia los objetivos de la empresa
- Cumplir con el presupuesto estimado.

#### **2. REQUISITOS.**

Los requisitos para el proyecto son:

- Se debe reconocer a profundidad el organigrama del negocio
- Se debe identificar las tecnologías que se usarán
- Se debe de entregar un informe de estado sobre el seguimiento del proyecto
- Se debe entregar un manual de documentación del negocio
- Se debe conocer el objetivo del proceso de Gestionar incidencias
- Se debe conocer el estado actual del proceso de Gestión de incidencias
- Se debe identificar las deficiencias del proceso de Gestión de incidencias

#### **3. ACTIVIDADES DE CONTROL DE CALIDAD**

El presente proceso busca realizar el control de calidad de todas

las actividades previstas en el proyecto para la mejora continua de calidad con la implementación del enfoque BPM para la optimización de procesos en la empresa Digital World Fibersolutions S.A.C. logrando así mapear los procesos permitiéndonos tener una mejor gestión y así ayudar a la empresa a tener un enfoque más visible de sus objetivos mediante el uso del BPM. Se detalla a continuación la lista de actividades:

- Realizar una encuesta al interesado
- Realizar una entrevista al interesado
- Realizar una Reunión con el equipo de proyecto
- Realizar el Acta constitución
- Realizar un registro de interesados
- Realizar un registro de supuesto
- Realizar un alcance del proyecto
- Realizar un cronograma de proyecto
- Realizar cambios
- Estimar los costos
- Realizar documentación de procesos
- Realizar el presupuesto del proyecto
- Realizar el plan de dirección de proyecto
- Realizar reporte de incidencias
- Realizar Documentación del proyecto
- Realizar Acta de aceptación de documentación
- Realizar Acta de Aceptación del proyecto

#### **4. FACTORES AMBIENTALES**

Puntos que se deben cumplir para mejorar la calidad del proyecto y el establecimiento del mismo:

- La dirección general del establecimiento debe definir un plan de buenas prácticas dentro del cual se debe incluir toda aquella normativa ambiental que le sea de aplicación.
- La empresa debe contar con una infraestructura adecuada, con señalización en caso emergencias, e implementos para su uso en emergencias.

- La empresa debe cumplir en la medida de lo posible la normativa referente a residuos tóxicos que le sea aplicable.

## 5. INFORME DE PROBLEMAS

Problemas Encontrados		Causas	
1	Sobrecostos	a	Costeo mal realizado
		b	Imprevistos surgidos durante las actividades
		c	Gastos Innecesarios
		d	Corrupción
2	Procesos incompletos	a	Falta de compromiso del equipo
		b	Falta de tiempo
		c	Retraso en los procesos
		d	Falta de comunicación y planeación
		e	Fatiga del trabajador
		f	Riesgos surgidos durante el proceso
		g	Supervisión deficiente
		j	Tardanzas
		h	Equipos desactualizados
		i	mal uso de los procedimientos

## 6. HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Se describen las herramientas utilizadas para la creación del Plan de Gestión de Calidad.

- Recopilación de datos mediante tormenta de ideas.
- Recopilación de datos mediante entrevistas.
- Análisis de datos mediante el costo de calidad.
- Planificación de pruebas e inspección.
- Recopilación de datos mediante reuniones.