## **PLAN DE OPERACIONES**

### **Objetivo del plan**

El objetivo del plan es definir y estructurar los procesos operativos de nuestra empresa para asegurar la eficiencia, calidad y consistencia en la prestación de servicios de montaje y mantenimiento de estructuras de red.

#### **Alcance del Plan**

Este plan cubre todas las operaciones de la empresa, desde la adquisición de materiales hasta la entrega y mantenimiento de servicios.

### **Objetivos Operativos**

* Eficiencia: Optimizamos los procesos para reducir tiempos de instalación y costos operativos.
* Calidad: Aseguramos altos estándares de calidad en todos los servicios ofrecidos.
* Satisfacción del Cliente: Mantenemos altos niveles de satisfacción del cliente a través de un servicio excelente y soporte continuo.
* Seguridad: Garantizamos la seguridad de los empleados y los clientes durante todas las operaciones.

### **Proceso de Adquisición de Materiales**

Selección de Proveedores:

En Net RNA, no tenemos proveedores como tal, sinó que simplemente compramos los productos que van a ser usados en nuestros montajes cuando se acepta el presupuesto por parte del cliente. Aún así, solemos comprar estos productos y dispositivos a una serie de marcas que consideramos “confiables” por los siguientes aspectos:

* Criterios: Calidad, precio, confiabilidad, tiempos de entrega.
* Lista de Proveedores Aprobados (lista de empresas a las que compramos los dispositivos normalmente):
  + ServerMicro
  + CISCO
  + Mikrotik
  + D-Link
* Sistema de Inventarios: Al comprar los dispositivos en el momento en el que se acepta el presupuesto de la instalación, no necesitamos un almacén donde almacenarlos.

### **Mantenimiento y Soporte Técnico**

Programas de Mantenimiento:

* Mantenimiento Preventivo: Programamos y realizamos mantenimientos regulares para evitar problemas.
* Mantenimiento Correctivo: Realizamos una serie de procedimientos para responder rápidamente a problemas reportados por los clientes.
* Línea de Ayuda: Proveemos soporte técnico telefónico y online.
* Escalación de Problemas: Tenemos un sistema para escalar problemas complejos a técnicos más especializados.

### **Gestión de Personal**

El desarrollo y la capacitación de los empleados de nuestra empresa son fundamentales para asegurar que el equipo tenga las habilidades necesarias para cumplir con sus responsabilidades y contribuir al crecimiento de la empresa.

Los objetivos principales de estas capacitaciones son adquirir conocimientos y habilidades por parte de los trabajadores para, obviamente, ofrecer un mejor servicio al cliente.

### **Control Financiero y Presupuestación**

Estos aspectos quedan reflejados en el plan de producción.

### **Mejora Continua**

Evaluación de Procesos:

* Análisis de Procesos: Realizamos una evaluación continua de los procesos operativos para identificar áreas de mejora.
* Innovación: Fomentamos la innovación y la adopción de nuevas tecnologías y métodos para mejorar la eficiencia y calidad.
* Encuestas de Satisfacción: Gracias a la recolección y análisis de feedback de los clientes, podemos mejorar el servicio.
* Gestión de Reclamaciones: Tenemos un sistema para gestionar y resolver reclamaciones de manera efectiva.

### **Conclusión**

En conclusión, el Plan de Operaciones de Net RNA está diseñado para establecer un marco claro y efectivo que garantice la eficiencia, calidad y consistencia en nuestros servicios de montaje y mantenimiento de estructuras de red. A través de este plan, hemos delineado procesos clave que abarcan desde la adquisición de materiales hasta la entrega y mantenimiento de servicios, asegurando que cada etapa de nuestras operaciones sea gestionada de manera óptima.

Con este plan, logramos abarcar los siguientes puntos:

* Eficiencia operativa
* Calidad del servicio
* Satisfacción del cliente
* Seguridad de los empleados
* Gestión del personal
* Control financiero y presupuestario
* Mejora continua de la empresa