## **PLAN DE PRODUCCIÓN**

### **Objetivos del plan de producción**

En Net RNA, hemos pensado y llegado a la conclusión de que debemos plantearnos una serie de objetivos alcanzables, específicos, relevantes, y que puedan llegar a completarse en un período de tiempo razonable. Es por eso que, nuestros objetivos en este plan de producción serían los siguientes:

* Mejorar la eficiencia con la que operamos: Cuando hablamos de mejorar la eficiencia con la que operamos, nos basamos en la reducción y optimización de la instalación de nuestros servicios, ya que es un proceso complejo, y requiere de mucha atención y calma, pero con un poco de esfuerzo podemos alcanzar esa reducción de tiempo de instalación (concretamente entre un 5% y un 10%), y junto a ella la optimización de los recursos que empleamos.
* Aumentar la satisfacción de nuestros clientes: Este podría ser, posiblemente, el punto más importante del plan de producción, ya que la satisfacción del cliente es un aspecto que se tiene muy en cuenta en todas las empresas, da igual el sector, que existan en todo el planeta. Es por ello que buscamos aumentar la calidad del servicio un 20-30%, ya que al ser una empresa nueva, podemos encontrar y solucionar los errores que van surgiendo de manera más fácil, logrando alcanzar unos porcentajes de mejora elevados.
* Formar al nuevo personal de la empresa: En Net RNA, apoyamos la formación de nuestros empleados, ya que buscamos ampliar cada vez más nuestros conocimientos. Por eso, queremos capacitar y certificar con los conocimientos que buscamos proporcionar de manera adicional, al menos, a un trabajador de nuestra plantilla cada año
* Asegurar la calidad y la seguridad de nuestros servicios: En Net RNA, queremos obtener y mantener certificaciones de calidad relevantes en los próximos meses. A su vez, también buscamos reducir, por muy pocas que sean, las probabilidades de accidentes laborales en nuestro entorno laboral.
* Aumentar la rentabilidad de la empresa: Es cierto que, durante los primeros meses, las empresas suelen tener un beneficio mínimo, y que, con el paso del tiempo, va aumentando, hasta alcanzar una estabilidad, es por ello que queremos ser optimistas y pensar que para el próximo año queremos aumentar en un 20% nuestros ingresos.
* Implementar un sistema de Feedback: Tener un sistema de retroalimentación, donde los clientes tanto como los empleados puedan aportar ideas de mejora para la empresa, puede ser muy beneficioso para nosotros, aumentando la calidad del servicio.
* Realizar auditorías internas: La realización de auditorías internas cada cierto tiempo establecido previamente puede ayudarnos a revisar los procesos empleados, la eficiencia operativa, entre otros aspectos, llegando a implementar mejoras de hasta un 50%.

### **Recursos necesarios**

* **Plan de Recursos Humanos:**

Para el plan de recursos humanos, hay que tener en cuenta dos aspectos importantes. El primero de ellos es la cantidad de personal que la empresa tiene, y qué puestos cubren, indicando una descripción de las habilidades que tiene cada puesto, mientras que el segundo son las necesidades que se pueden llegar a presentar en cada puesto de trabajo relacionadas con las habilidades y conocimientos del personal.

* **Recursos Materiales:**

Con recursos materiales nos referimos a la lista de todos los equipos, herramientas y materiales necesarios para la instalación y el mantenimiento de redes, como cables, conectores, dispositivos de red y herramientas de diagnóstico.

* **Tecnología y Herramientas:**

En este apartado se incluyen los sistemas de software y herramientas especializadas necesarias para la gestión de proyectos, la planificación de redes y el monitoreo de rendimiento.

### **Gestión de la calidad**

La calidad de nuestros servicios va a estar determinada por una serie de normas que hemos de tratar de cumplir. Las normas a intentar tener en cuenta son las siguientes:

#### **1. ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestión de Calidad**

* Descripción:

Esta norma establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y se centra en la eficacia del sistema para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar continuamente.

* Implementación:
  + Establecer y documentar políticas y objetivos de calidad.
  + Realizar auditorías internas periódicas para asegurar la conformidad con los procesos establecidos.
  + Capacitar al personal en los principios de gestión de calidad.
  + Recoger y analizar datos de satisfacción del cliente y aplicar acciones correctivas cuando sea necesario.

#### **2. ISO/IEC 27001 - Gestión de Seguridad de la Información**

* Descripción:

Esta norma especifica los requisitos para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de seguridad de la información.

* Implementación:
  + Identificar y evaluar riesgos de seguridad de la información.
  + Implementar controles para mitigar los riesgos identificados.
  + Capacitar al personal en políticas y procedimientos de seguridad de la información.
  + Realizar auditorías y revisiones periódicas de seguridad de la información.

#### **3. ISO 45001:2018 - Gestión de la Salud y Seguridad en el Trabajo**

* Descripción:

Esta norma proporciona un marco para gestionar los riesgos y oportunidades relacionados con la salud y la seguridad en el trabajo.

* Implementación:
  + Desarrollar y mantener políticas y procedimientos de salud y seguridad.
  + Identificar y evaluar riesgos laborales y establecer medidas de control adecuadas.
  + Capacitar a los empleados sobre prácticas de trabajo seguro y primeros auxilios.
  + Realizar inspecciones y auditorías de seguridad regulares.

#### **4. ISO 14001:2015 - Gestión Ambiental**

* Descripción: Esta norma proporciona un marco para la gestión ambiental y establece los criterios para un sistema de gestión ambiental efectivo.
* Implementación:
  + Desarrollar una política ambiental y establecer objetivos ambientales.
  + Identificar aspectos ambientales y evaluar los impactos significativos.
  + Implementar programas de gestión para reducir los impactos ambientales.
  + Capacitar al personal en prácticas ambientales y sostenibilidad.

#### **5. ISO/IEC 20000-1 - Gestión de Servicios de TI**

* Descripción:

Esta norma establece los requisitos para un sistema de gestión de servicios de TI, con el objetivo de asegurar la calidad y la eficacia en la entrega de servicios de TI.

* Implementación:
  + Definir y documentar procesos y procedimientos de gestión de servicios de TI.
  + Implementar un sistema de monitoreo y evaluación de la calidad del servicio.
  + Realizar revisiones de servicios y aplicar mejoras continuas.
  + Capacitar al personal en las mejores prácticas de gestión de servicios de TI.

### **Logística y Cadena de Suministro**

#### **Proveedores**

Los proveedores principales de nuestra empresa son:

* ServerMicro
* CISCO
* Mikrotik
* D-Link

Estos proveedores nos proporcionan los dispositivos necesarios para llevar a cabo las estructuras de red que las empresas que nos contratan necesitan. Como podemos ver, todos estos proveedores de dispositivos de red tienen sus propios modelos, y garantizamos la posibilidad de construir una infraestructura de red con diferentes dispositivos de diferentes proveedores, a gusto del cliente.

El apartado de distribución es muy simple, ya que nosotros, una vez se ha aceptado el presupuesto por parte del cliente, y se han seleccionado los dispositivos que se van a necesitar para el montaje de la infraestructura, nuestra empresa los compra en el momento, y una vez dispone de todos ellos, comienza con el proceso de instalación y montaje.

### 

### 

### **Seguridad y Riesgos**

* Protocolos de Seguridad:

El primer día de todos los trabajadores reciben una explicación de todo tipo de protocolo, por otra parte reciben otra explicación para saber el uso del material de seguridad de la empresa como los extintores.

También a lo largo del edificio tenemos mapas del edificio para saber en caso de desorientación donde encontrar las escaleras de emergencia, las cuales están ubicadas en el mismo sitio a lo alto del edificio.

También recalcamos que el ascensor es únicamente para uso exclusivo para personas con movilidad reducida y/o transporte de material.

* Gestión de Riesgos:

Un riesgo técnico podría ser que uno de nuestros trabajadores tenga un accidente y debe estar de baja, en este caso la solución sería por nuestra parte repartirnos las horas para así no tener unas pérdidas significativas para la empresa. Ya que si dividimos las horas del trabajador afectado entre 3 personas podríamos cubrirlo sin mucho más esfuerzo del que damos día a día.

En cuanto a riesgos se habla tenemos varios, los que más son operativos o financieros.

En cuanto a riesgos operativos tenemos que haya un corte de luz, en este caso recurriremos a una rápida solución ya sea levantando los plomos o sinó, deberíamos esperar a que ésta retome por sí sola, después de ello, activar rápidamente todos los servicios de nuestra empresa además de una rápida comprobación del estado de todos los elementos electrónicos de la empresa.

Seguidamente de los riesgos operativos tenemos los riesgos financieros.

Este podría ser que el cliente no efectúe el pago como esperábamos, lo cual ya está totalmente asegurado, ya que tenemos una forma de ingreso de las facturas de manera fraccionada. Por lo cual nunca tendremos unas pérdidas significativas las cuales pueden dar problemas a la empresa.

### **Costos y Presupuestos**

Los costos de la empresa quedan registrados y reflejados en el plan económico financiero