[Rubén Bautista Maya](mailto:rbautista@elpuig.xeill.net)[Nicolás Jaraiz Bravo](mailto:njaraiz@elpuig.xeill.net)[Ángel González Martínez](mailto:angelgonzalez@elpuig.xeill.net)

**Guia plan de empresa**

## **INTRODUCCIÓN**

**Nombre de la empresa:** S. Coop. Net RNA

### **Descripción del negocio:**

S. Coop. Net RNA es una empresa que se dedica a ofrecer servicios de diseño, implementación y gestión de redes para empresas de cualquier tamaño.

Toda empresa necesita una infraestructura de red segura y eficiente, por eso, nuestra empresa es la encargada de que esos dos factores se hagan realidad.

#### **Servicios clave:**

Diseñamos redes personalizadas dependiendo de lo que el cliente nos encargue, siempre con el mejor servicio y la mejor calidad, realizando un estudio previo del cliente y su empresa para que nuestro trabajo se adapte de la mejor manera posible a sus necesidades.

#### **Implementación de redes:**

Configurar e instalar infraestructura de red, incluyendo routers, switches, servidores DHCP con nuestros socios de Kea, firewalls y sistemas de cableado, asegurando un funcionamiento óptimo.

##### **Gestión de redes:**

Dar servicio profesional y personalizado a cada empresa, siempre con los mejores asistentes durante las 24h del día.

##### **Seguridad de redes:**

Diseñar medidas de seguridad efectivas, ya sean firewalls, sistemas de detección de intrusiones y siempre respetando las políticas de seguridad, para así proteger a cualquier empresa de una amenaza.

##### **Actualizaciones:**

Ayudamos a adaptar y actualizar las infraestructuras de nuestros clientes a las últimas tecnologías del mercado.

Dar soporte a la empresa mientras ésta aumenta sus infraestructuras de red para asi mantenerse a dia con tecnologías usadas actualmente en el mercado

##### **Beneficios para las empresas:**

Las empresas obtienen, como beneficios, actualizaciones en la red de buena calidad y con buena fiabilidad. Esto conlleva a que puedan disfrutar de una red de alta velocidad y con una estructura prometedora que les ayuda a mantenerse en un entorno empresarial cada vez más digitalizado.

##### **Estrategia de mercado:**

Antes de comenzar cualquier acción, hemos de encontrar un ámbito en el mercado al que nos queramos dirigir, que en este caso ha sido la instalación y configuración de redes de área local.

Nuestras prioridades son: garantizar una calidad de servicio adecuada para los clientes y darles la oportunidad de mantenerse actualizados con las últimas tendencias en el ámbito tecnológico relacionado con la instalación de redes.

## 

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA IDEA EMPRENDEDORA Y DEL PROYECTO:**

La idea del proyecto es formar una empresa del sector informático, esta empresa es Net RNA, y su principal función y objetivo es ofrecer servicios de gestión y mantenimiento de red a infraestructuras empresariales.

Nuestra prioridad principal es lograr ayudar y dar soporte a aquellas empresas y organizaciones las cuales requieren del montaje de la infraestructura de red y el cableado estructurado de las instalaciones de las empresas solicitantes de cualquier tamaño, como los servicios de DHCP y DNS por medio de la creación de una página web y las redes sociales correspondientes. Toda empresa necesita una infraestructura de red segura y eficiente, por eso, nuestra empresa es la encargada de que esos dos factores se hagan realidad.

**S. Coop. Net RNA es una empresa que se especializa en servicios de diseño y gestión de redes, orientada para todo el mundo.**

### **PRESENTACIÓN DE LOS PROMOTORES DE LA EMPRESA**

**Ángel González Martínez**

Comenzamos explicando a nuestros promotores, empezamos por Angel Gonzalez Martinez.

Ángel es una persona madura y responsable, es la persona que siempre da la última palabra sobre las decisiones que tomamos en conjunto, ya que su punto de vista la gran mayoría de veces es correcta, por ello tiene esta responsabilidad.

**Ruben Bautista Maya**

Por otra parte tenemos a Ruben Bautista, una persona organizada y hábil mentalmente, sus trabajos los realiza con gran velocidad y eficacia, por ello es el responsable de hacer los trabajos más tardíos, de esta manera se crea un equilibrio dentro de la empresa, para así facilitar la producción y organización.

**Nicolás Jaraíz Bravo**

Por último tenemos a Nicolás Jaraíz, es una persona versátil y con gran capacidad de resolución de problemas, es la persona responsable de los socios, trabajadores, ingresos, proveedores y gastos de la empresa.

Es el encargado de de las RRSS(redes sociales) y de la gran mayoría del marketing empresarial, para así poder ganar más socios o clientes.

## **CULTURA EMPRESARIAL (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES)**

De forma muy breve, la cultura empresarial de nuestra empresa es la siguiente:

* Misión: Nuestra misión es brindar soluciones de red confiables y personalizadas para impulsar el éxito de nuestros clientes.
* Visión: Ser reconocidos como líderes en el sector de servicios de red, ofreciendo innovación y calidad.
* Valores: Compromiso con la excelencia, integridad, orientación al cliente y aprendizaje continuo.

De forma extensa, esta sería nuestra cultura empresarial:

**Misión:**

La misión de nuestra empresa es proporcionar soluciones integrales de gestión de redes que impulsen la eficiencia, la seguridad y la innovación en las comunicaciones empresariales.

Nos comprometemos a ofrecer servicios de calidad excepcional, centrados en las necesidades específicas de nuestros clientes, y estar al tanto de las últimas tendencias, tecnologías y prácticas en nuestro sector.

**Visión:**

Nos visualizamos como líderes reconocidos en el campo de la gestión de redes, siendo la opción preferida por las empresas que buscan optimizar sus operaciones y maximizar el valor de sus inversiones en tecnología.

Aspiramos a ser innovadores constantes, adaptándonos ágilmente a un entorno tecnológico en constante evolución y superando las expectativas de nuestros clientes en cada paso.

**Valores:**

**Compromiso con la excelencia:**

Nos esforzamos por la excelencia en todo lo que hacemos, buscando continuamente mejorar y superar los estándares de la industria.

**Orientación al cliente:**

Colocamos las necesidades y objetivos de nuestros clientes en el centro de nuestras operaciones, trabajando en estrecha colaboración para entender y abordar sus desafíos.

**Innovación contínua:**

Fomentamos un entorno que promueva la creatividad y la innovación, buscando constantemente nuevas soluciones y enfoques para enfrentar los desafíos tecnológicos.

**Integridad y transparencia:**

Actuamos con integridad en todas nuestras interacciones, siendo transparentes en nuestras operaciones y manteniendo la confianza de nuestros clientes y socios.

**Colaboración:**

Valoramos y fomentamos la colaboración entre colegas, clientes y socios, reconociendo que el trabajo en equipo es esencial para el éxito a largo plazo.

## 

## **ESTUDIO DEL MERCADO**

* Características del mercado: El mercado está compuesto por empresas de todos los tamaños que requieren soluciones de red confiables.
* Análisis de los consumidores o clientes: Identificamos que las empresas buscan servicios de red personalizados y seguros para mejorar su eficiencia.
* Análisis de la competencia: Existen competidores en el mercado, pero nuestra especialización y enfoque en la calidad nos diferencian.
* Análisis de los proveedores: Estableceremos alianzas con proveedores confiables de hardware y servicios de ciberseguridad.
* Análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas, Oportunidades): Realizamos un análisis detallado para orientar nuestras estrategias.



### **Debilidades:**

**Dependencia Tecnológica:**

Los muy rápidos avances que tiene la tecnología hoy en día suelen crear la necesidad de actualizar frecuentemente tanto el apartado de hardware como el software de muchos dispositivos.

**Competencia en Evolución:**

El mercado de gestión de redes es competitivo, ya que en él, podemos encontrar empresas que predominan entre otras, pero con la aparición de nuevas empresas y tecnologías emergentes, el mercado puede llegar a ser bastante competitivo.

**Dependencia del Talento:**

La retención de profesionales altamente calificados es crucial, y la escasez de talento en el sector debido a las malas condiciones de enseñanza del área informática podría llegar a ser una debilidad importante que se debe tener en cuenta.

**Vulnerabilidad de Seguridad:**

Dada la naturaleza de la gestión de redes y la cantidad de ciberdelincuentes que se encuentran en la red de Internet, la ciberseguridad es esencial, y por tanto, debemos ser muy precisos y buenos en este ámbito.

Las vulnerabilidades podrían afectar la confianza del cliente, por lo tanto, nuestra prioridad es tener la menor cantidad posible.

### **Amenazas:**

**Ciberataques:**

Cada día, aparecen nuevos tipos de ciberataques, y es por eso que se deben implementar nuevas medidas de seguridad a su vez. Es por este motivo que la sofisticación de los ciberataques podría poner en riesgo la seguridad de las redes gestionadas.

**Regulaciones Cambiantes:**

Los cambios en las regulaciones gubernamentales podrían afectar las prácticas de gestión de redes y aumentar la carga administrativa.

Por otra parte, los cambios en las leyes y regulaciones relacionadas con la gestión de redes pueden requerir ajustes en las prácticas de Net RNA para garantizar el cumplimiento normativo.

Esto podría implicar la necesidad de implementar nuevas medidas de seguridad, modificar procesos operativos o adaptarse a estándares actualizados.

**Rápida Obsolescencia Tecnológica:**

Las soluciones tecnológicas pueden volverse obsoletas rápidamente, lo que requiere una adaptación constante.

**Competencia de precios:**

La competencia intensa podría conducir a presiones sobre los márgenes de beneficio.

### **Fortalezas:**

**Experiencia y Conocimiento:**

Net RNA cuenta con un equipo altamente calificado y con experiencia en la gestión de redes.

**Innovación Tecnológica:**

La capacidad para adoptar nuevas tecnologías y ofrecer soluciones innovadoras es una ventaja competitiva.

**Red de Clientes Establecida:**

Relaciones sólidas con clientes existentes pueden proporcionar una base para la expansión y referencias positivas.

**Servicio Personalizado:**

Ofrecer soluciones de gestión de redes personalizadas para satisfacer las necesidades específicas de los clientes.

### **Oportunidades:**

**Expansión del Mercado:**

La creciente dependencia de las empresas en las tecnologías de la información presenta oportunidades para expandir el mercado.

**Servicios de Nube:**

La migración hacia servicios en la nube ofrece oportunidades para ofrecer soluciones de gestión de redes en entornos de nube.

**Colaboraciones Estratégicas:**

Alianzas con fabricantes de hardware, proveedores de software o empresas de ciberseguridad pueden fortalecer la oferta de servicios.

**Enfoque en la Sostenibilidad:**

La demanda de soluciones de gestión de redes sostenibles puede abrir nuevas oportunidades de negocio.

## **PLAN DE MARKETING**

En S.Coop NET RNA hemos realizado el siguiente plan de marketing:

**Resumen ejecutivo**

Como bien se ha comentado anteriormente, la misión de nuestra empresa es ofrecer soluciones de red personalizadas y confiables a nuestros clientes, mientras que nuestra visión se centra en llegar a ser una empresa conocida en el sector gracias a nuestras cualidades y características.

**Necesidades del cliente**

Uno de los puntos más importantes en nuestra empresa es llegar a conocer el cliente, cómo piensa y actúa, por lo tanto, realizamos un estudio y conseguimos responder a las siguientes preguntas clave:

* **¿Quién decide, quién compra, quién paga y quién consume?**

En nuestro caso, desde que se inicia el proceso de compra, intervienen bastantes personas, por lo tanto debemos saber quiénes son y cómo son, aunque la edad promedio de clientes oscila entre los 23 y 55 años, y todos buscan un mismo servicio, por lo tanto, esto no va a conllevar problemas.

* **¿Qué se compra y por qué?**

Los clientes compran nuestros servicios de red cuando lo ven necesario para sus empresas.

* **¿Cuándo se compra y con qué frecuencia?**

Nuestros servicios son comprados, generalmente, una sola vez cada ciertos periodos de tiempo por cada cliente, ya que la estructura y mantenimiento de red no es un servicio que se deba adquirir en un plazo corto de tiempo.

* **¿Dónde se compra?**

Los clientes deben saber que nuestros servicios pueden ser adquiridos tanto en Internet, por nuestra página web, aunque es un método menos flexible y menos elaborado, y también asistiendo a nuestra empresa, es más flexible, ya que podemos realizar presupuestos con mayor precisión, y mayor calidad.

* **¿Cuánto se compra?**

Nuestra empresa ofrece servicios de la forma que nuestro cliente prefiera, ya que puede haber clientes que requieran de una revisión de su estructura de red, y otros del montaje de una nueva, y otros tipos de servicios.

**Definición de objetivos del plan de marketing**

Los objetivos que nos proponemos en este plan de marketing son los siguientes:

* Innovar mediante el lanzamiento de ofertas y promociones que faciliten el acceso a más clientes a nuestros servicios.
* Obtener una ventaja con respecto a nuestros competidores ofreciendo una calidad inigualable.
* Mejorar la rentabilidad por aumento de ingresos.
* Realizar acciones para contribuir con el medio ambiente.

**Elaboración y elección de estrategias de marketing**

* Producto / Servicio: Ofrecemos diseño, implementación y gestión de redes personalizadas, seguras y estables.
* Estrategia de precios: Competitiva y basada en los precios de la competencia.
* Estrategia de distribución: Realizamos ventas directas con nuestros clientes y asociaciones con diversas empresas de tecnología cuando sea necesario.
* Estrategia de comunicación y promoción: Publicidad en línea, redes sociales y participación en eventos.

## 

## **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:

* ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de calidad
* ISO/IEC 27001 - Gestión de seguridad de la información
* ISO 45001:2018 - Gestión de la salud y seguridad en el trabajo
* ISO 14001:2015 - Gestión ambiental
* ISO/IEC 20000-1 - 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

# 

# **PLAN DE RECURSOS HUMANOS**

### **Objetivos del plan de recursos humanos**

Los objetivos principales del plan de recursos humanos de la empresa Net RNA son los siguientes:

* Mejorar la eficiencia operativa: Reducción y optimización de la instalación de nuestros servicios
* Optimización del uso de recursos humanos: Utilización de los recursos humanos de manera efectiva y eficiente, para ahorrar tiempo de producción y ganar calidad en nuestros servicios.
* Fomentar el desarrollo profesional de los empleados de la empresa: La formación de los empleados de Net RNA es primordial para garantizar un servicio de calidad y un correcto funcionamiento de nuestras instalaciones a las empresas.

### **Estructura organizacional**

La empresa cuenta con los siguientes trabajadores disponibles para realizar todos los trabajos necesarios:

* **4 empleados de Oficina:** Las tareas principales de estos trabajadores son la gestión administrativa, la atención al cliente, y el diseño y planificación de futuros proyectos.
* **2 instaladores:** Su principal función es la instalación y configuración de los dispositivos de red en las empresas contratantes.
* **1 conserje/supervisor de seguridad:** En este cargo, se realiza el mantenimiento general del establecimiento y la seguridad del mismo.
* **3 trabajadores polivalentes:** En este conjunto entramos los socios de la cooperativa, somos capaces de aportar en cualquier ámbito de los anteriores, además de administrar otros cargos adicionales.

### 

### **Identificación de las necesidades del personal**

* **Empleados de oficina:**
  + Habilidades detectadas:
    - Gestión administrativa
    - Atención al cliente
    - Manejo de software ofimático
  + Habilidades faltantes
    - Gestión avanzada de proyectos
    - Técnicas de venta y marketing digital
    - Habilidades avanzadas de soporte técnico
* **Instaladores**:
  + Habilidades detectadas:
    - Instalación y configuración de dispositivos de red
    - Manejo de herramientas de diagnóstico
    - Conocimientos de tecnologías de red avanzadas
  + Habilidades faltantes:
    - Conocimientos de tecnologías complejas (redes inalámbricas complejas)
* **Conserje/Supervisor de seguridad:**
  + Habilidades detectadas:
    - Mantenimiento general
    - Protocolos de seguridad
  + Habilidades faltantes:
    - Manejo de sistemas de seguridad avanzados (detección por infrarrojos, sensores térmicos, entre otros)
* **Trabajadores polivalentes:**
  + Habilidades detectadas:
    - Apoyo administrativo
    - Apoyo técnico
    - Apoyo en instalaciones
  + Habilidades faltantes:
    - Especialización en áreas específicas

### **Plan de acción para cubrir las necesidades**

Para poder llegar a cubrir todas las necesidades presentadas en el apartado anterior, hemos creado un plan de formación del personal. Es por ello que, de manera general, lograremos que nuestros trabajadores puedan adquirir conocimientos adicionales para poder aportar un poco más de calidad al servicio que ofrecemos.

# 

# **PLAN DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES**

### **Detección de las necesidades de la empresa a nivel de trabajadores**

En NET RNA S.COOP, las necesidades a nivel de los trabajadores se dividen en dos tipos, que son los siguientes:

1. Necesidades relacionadas con las bases formativas generales de los empleados. Estas bases están orientadas a cada puesto de trabajo.

2. Necesidades generales.

### **NECESIDADES RELACIONADAS CON LAS BASES FORMATIVAS GENERALES DE LOS EMPLEADOS**

### Trabajador en la oficina:

* + Conocimientos básicos de las herramientas ofimáticas más utilizadas.
  + GS en Administrador de Sistemas Informáticos en Red o equivalente.
  + Titulación oficial de nivel B2 o superior en el idioma Inglés.
  + Se tendrá en cuenta tener conocimientos de diseño 3D.
  + Se tendrán en cuenta conocimientos de idiomas extranjeros, e.g Alemán, Portugués.

### Secretario:

* + GM en Administración y Gestión de Empresas.
  + Se debe tener la tarjeta TIP en vigor como vigilante de seguridad.
  + Se tendrá en cuenta tener un nivel B2 o superior en inglés .

### Técnico instalador de estructuras de red:

* + Carnet de conducir necesario.
  + Gran manejo de herramientas.
  + PRL 20 electricidad.
  + Es valorable tener carnet de plataforma elevadora.
  + Es valorable tener conocimientos sobre las nuevas tecnologías.
  + Es valorable tener conocimientos sobre el diseño de instalaciones eléctricas.

### **NECESIDADES GENERALES**

* Conocimientos varios sobre la prevención de riesgos, entre otros, por parte de los trabajadores de la empresa.
* Trabajadores capacitados para tener polivalencia en diferentes ámbitos de trabajo.

## **CONFECCIÓN DE LA LISTA DE NECESIDADES**

Las necesidades detectadas en cada rol del apartado anterior han sido ordenadas según su prioridad.

# **ELABORACIÓN DEL PLAN DE FORMACIÓN**

**Trabajador en la oficina:**

* [**Curso de diseño 3D (Arquitectura ,Diseño de interiores, Diseño industrial)**](https://cms.upc.edu/esp/estudis/formacio/curs/700501/curs-disseny-3d-2d-catia-v5/)
  + Duración: 1 mes
  + Modalidad: Presencial
  + Precio: 100% subvencionado por la empresa (en este caso la UPC).
* [**Curso de protocolos de evacuación en caso de emergencia.**](https://floserviceformacion.com/curso/planes-de-evacuacion/)
  + Duración: 75 Horas
  + Modalidad: Online
  + Precio: 320€
* [**Cursos de Prevención de Riesgos Laborales de equipos informáticos.**](https://formacionprevencion.es/cursos-prl/tpm-metal/equipos-informaticos#tabla-tarifas)
  + Duración: 20 Horas
  + Modalidad: Presencial
  + Precio: 360€

**Secretario:**

* [**Curso TIP (En caso de no tener el TIP, este será subvencionado al 50%):**](https://www.emagister.com/curso-para-ser-guardia-seguridad-cursos-2858170.htm)
  + Duración: 180 horas (8 semanas)
  + Modalidad: Presencial
  + Precio: 695€
* [**Curso de ofimática:**](https://www.emagister.com/ofimatica-cursos-3744687.htm)
  + Cursos de word, power point y excel.
    - Duración: 190 horas (3 meses)
    - Modalidad: online
    - Precio: Gratis
* [**Curso + examen oficial de inglés (mínimo B2).**](https://www.google.com/search?q=examen+oficial+de+ingles+B2+precios&sca_esv=df9114d5be7f4ca8&ei=HAEdZqeCDcCTi-gPu4mOqAM&udm=&ved=0ahUKEwingMORgcSFAxXAyQIHHbuEAzUQ4dUDCBA&uact=5&oq=examen+oficial+de+ingles+B2+precios&gs_lp=Egxnd3Mtd2l6LXNlcnAiI2V4YW1lbiBvZmljaWFsIGRlIGluZ2xlcyBCMiBwcmVjaW9zMggQABiABBiiBDIIEAAYgAQYogQyCBAAGIAEGKIEMggQABiABBiiBDIIEAAYgAQYogRIiSFQ6hFYih5wA3gBkAEAmAGYAaABmASqAQMwLjS4AQPIAQD4AQGYAgegAqEEwgIKEAAYRxjWBBiwA5gDAIgGAZAGCJIHAzMuNKAHmhA&sclient=gws-wiz-serp&safe=active&ssui=on)
  + B2 First: 194,00€
  + C1 Advanced: 199,00€
  + C2 Proficiency : 215,00€

**Técnico instalador de estructuras de red:**

* [**Curso de riesgos eléctricos**](https://www.bureauveritasformacion.com/curso-riesgo-electrico-4712.aspx)
  + Duración: 5 horas
  + Modalidad: Online
  + Precio: 55€
* [**Curso de riesgos laborales relacionados con daños.**](https://www.formacioncarpediem.com/curso/691/cursos-prevencion-de-riesgos-laborales/curso-prevencion-de-riesgos-laborales)
  + Duración: 200 horas
  + Modalidad: Online
  + Precio: 120€

Cabe destacar que los cursos serán impartidos solamente a una persona por turno, es decir, en el momento que esta persona acabe su plazo de formación, se dará la oportunidad de realizar los cursos necesarios a la siguiente persona.

Esto es debido a la poca cantidad de trabajadores, y para no afectar al funcionamiento de la empresa, debemos mantener esta norma.

## 

## **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 del plan**

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.

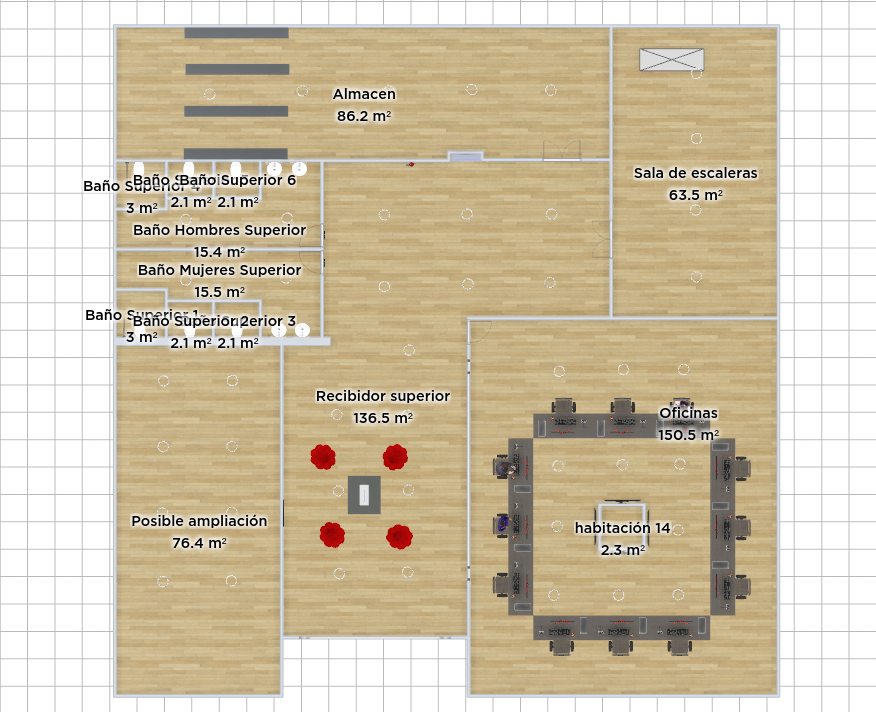
Con este plan, logramos abarcar los siguientes puntos:

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

## **INSTALACIONES DE LA EMPRESA**

En Net RNA, concretamente en el apartado de del plan de empresa, hemos querido ir al siguiente nivel. Es por eso que hemos decidido diseñar la estructura que tendrían nuestras instalaciones de la empresa.

En las siguientes imágenes, podremos apreciar el diseño de nuestras instalaciones:



## 

## **CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN DEL PROYECTO**

Este proyecto, dicho de alguna manera, ha sido una experiencia en la que hemos llegado a aprender muchos conceptos sobre muchos campos específicos, como bien pueden ser la creación y configuración de una red empresarial con routers de la marca CISCO, y los conocimientos y conceptos básicos que se necesitan para llevar a cabo la creación de una empresa.

En primer lugar, aprendimos mucho sobre la programación de páginas web, lo cual nos ayudó para la creación de nuestra propia página web, capaz de estar al alcance de una página cualquiera que podríamos encontrar en Internet.

En segundo lugar, también aprendimos muchos conceptos sobre los routers CISCO que configuramos, entre estos conceptos, podemos encontrar la habilidad de poder configurarlos de manera correcta, los protocolos que estos usan para comunicarse entre ellos y enviar los paquetes y la información de los clientes de la red, la eficacia de la topología de red que se estaba usando, entre otros muchos más.

Por último, podemos decir que también hemos adquirido conocimientos muy útiles sobre la creación de empresas, y hemos podido sentir y presenciar el proceso de creación de la nuestra, algo que, teniendo en cuenta todos los procesos por los que hemos pasado, es algo verdaderamente emocionante.

Generalmente, el proyecto nos ha ayudado a todos los integrantes del grupo a desarrollarnos tanto a nivel personal, como a nivel de grupo, llegando a experimentar la auténtica emoción de llevar a cabo la creación y gestión de un proyecto trabajando en equipo, descubriendo sus puntos positivos tanto como los negativos.

## 

## **ANEXO**

[Análisis DAFO](https://docs.google.com/document/d/10qATp_DhbZtJExNCZ4a2gvk8vQk1Jrr-9DyfL_7h2hg/edit)

[Estatutos de la cooperativa](https://docs.google.com/document/d/1dTMY4lGHg8Rb5_A3agboRFiWo9QmO23H0tbbe2NS_sU/edit)

[Forma jurídica](https://docs.google.com/document/d/1uXZFEJqdaCH0pnqxgloG5raKVjpeN0XQggKvXm-dLxA/edit)

[Misión, visión y valores](https://docs.google.com/document/d/1PjZNECa7KHLa8jG803U0UVsLSM46XQAS97_YKpfob_c/edit)

[Plan de formación del personal](https://docs.google.com/document/d/1ZDn1PLOk8jQi-T5V4aSfGp-tBvZkbAlMpu8TMZmlPFE/edit#heading=h.v1t20wtm560)

[Plan de producción](https://docs.google.com/document/d/1qFygAEtz-3fA4NTtlnivI7fv4SLN2SgexbZ5de7hiAM/edit#heading=h.hsatrae7jpr5)

[Plan de operaciones](https://docs.google.com/document/d/1TzJuLxIs0brWa2Pc1JOGqrdtwlHStCr74P8ndamiu_I/edit#heading=h.4ew8i790ztvf)

[Plan económico-financiero](https://docs.google.com/document/d/1rAaMWmNNSp11NPgHQdXS5d0EbgaVc8J5WHv1_2uXM9g/edit#heading=h.wf9zl597264y)

[Recursos humanos](https://docs.google.com/document/d/1SOgfF4-w_6AelYPDzBjNblodYtiS8tnowfX0PL4fWrk/edit#heading=h.hecbotyc80md)

[Promotores](https://docs.google.com/document/d/15YJ6PDwDTRW6lO11FRFHnvRSyhgT26c2BitBxrFUdZU/edit)

[Plantilla nómina](https://docs.google.com/document/d/1j3g0UkHcJm0cYYdef8fbQEicc8MBsPi6aYCJgFEm20A/edit)

[Certificado de la cooperativa](https://docs.google.com/document/d/1BYEm173V7FGO2uNgByrJQGpAw1mtI8B1Iuj0TH_4Wi0/edit)

[Documentación extra](https://drive.google.com/drive/folders/1ZgpHiwpvXCdmVGWvl7LJ8A-lj2N6843U)

[Términos y condiciones](https://drive.google.com/drive/folders/12XNG33AI4Pg9LleSihcQND5v1_Yndiqo?usp=sharing)

[Contratos](https://drive.google.com/drive/folders/1gBG1qHXdl9bw6Mn6L_NqLgttI5p08FsT?usp=drive_link)

[Vídeo marketing inglés](https://drive.google.com/file/d/1COuejAuSqxi4sFyXOXamoKPODUla5Uvy/view?usp=drive_link)