**GA1-220501092-AA1-EV03 mapa de procesos del *software* a construir**

**(Mantenimiento Preventivo de aires acondicionado)**

**Integrantes:**

**Rodney Zapata Palacio**

**Presentado a la instructora:**

**Elizabeth Robayo Ramirez**

**Servicio Nacional de aprendizaje SENA**

**Centro de Comercio y Servicios (Regional Cauca)**

**Cauca - Popayán**

**Tecnólogo en Análisis y Desarrollo de Software**

**Ficha: 2675810**

Tabla de contenido

[1. INTRODUCCION 3](#_Toc132201005)

[2 MAPA MENTAL 4](#_Toc132201006)

[3 Diagrama de flujo Mantenimiento Preventivo de aires acondicionado “Serviparao Sas” 5](#_Toc132201007)

# INTRODUCCION

El mapa de procesos es una herramienta de gestión que se utiliza para representar visualmente el flujo de trabajo y los pasos y personas que intervienen en un proceso empresarial. Estos mapas también se denominan comúnmente diagramas de flujo o diagramas de flujo de trabajo. Las organizaciones utilizan esta herramienta para comprender mejor un proceso y mejorar su eficacia. Al crear diagramas fáciles de seguir, las partes interesadas pueden identificar aspectos de un proceso que pueden mejorar. Esto incluye la identificación de cuellos de botella en los flujos de trabajo y otras ineficiencias como las tareas repetitivas que son ideales para automatización.

Procesos Operativos

Procesos de apoyo

Recursos Humanos

Contabilidad

Gestión Ambiental

Seguridad Ocupacional

# MAPA MENTAL

Mantenimiento Preventivo de aires acondicionado.

Serviparamo SAS

Procesos Estratégicos

Planeación estratégica

Comercial

Gestión de Calidad

CLIENTES

CLIENTES

# Diagrama de flujo Mantenimiento Preventivo de aires acondicionado “Serviparao Sas”

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Clientes | Proceso de ventas | Proceso de Ingeniería | Proceso de Compras | Proceso de Planeación Estratégica | Proceso de Mantenimiento |
| Requisitos y Necesidades  El cliente genera orden de compra Necesidades  si  Cliente conforme  si | Visita a Cliente  Toma requerimientos del cliente  Cotización  Aprueba cotizacion  No  No | Análisis de requerimiento y propuesta  Revaluar requisitos de usuarios  Mandar información a compras y planeación | Cotizar y verificar especificaciones de usuario  Comprar  Repuestos | Planificar cronograma de ejecución | Pruebas de verificación  Desarrollo del Mantenimiento  Entrega de repuestos y ficha técnica  Recepción de Información de ejecución |