

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE MATEMÁTICAS

Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada

"Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos aplicada a una empresa dedicada a la distribución y servicio técnico de maquinaria pesada ubicada en la ciudad de Guayaquil"

PROYECTO DE GRADUACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN AUDITORÍA Y CONTADURÍA PÚBLICA AUTORIZADA

Presentado por:

NOEMÍ ALEXANDRA WONG NAN

GUAYAQUIL – ECUADOR
2013

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi Dios Jehová, que siempre ha estado conmigo; cada día es una luz en mi camino donde puedo apoyarme por medio de su palabra escrita la Biblia, ponerlo en práctica esforzándome (para no ofenderlo); es la manera de gratitud a mi Creador Jehová Dios y su amado Jesucristo.

A mis padres; valoro su tiempo es de "calidad", no cantidad; me ha hecho una mujer independiente, responsable; saber de todo un poco, me ha inculcado cada cosa ser una persona honorable; tener valores morales bien fundamentado, aplicado.

A todas las personas que han participado en mi formación profesional y Académica; a mi Director Econ. Julio Aguirre.

Noemí Wong Nan

DEDICATORIA

Dedico mi proyecto de graduación al ser que más aprecio y amo en todo el Universo, que es mi Dios Jehová; en los buenos y malos momentos (me dio fuerza para pelear en un atentado y ganar; me dio VIDA nuevamente ¡amo a la vida!) me ayudado en mis trabajos para pagarme mis estudios, carreras, gastos varios de la casa y mis gustos etc.; que para mí, es un Dios "muy real" que ha sido padre, amigo, creador y mi Dios; No he tenido la dicha en estar con mis padres todo el tiempo de mi vida; pero sus cartas, llamadas a diario (muestran su cariño, amor, sus regaños, sus palizas etc.); en la cual crecí con "amor"; entiendo su sacrificio, para tener excelente Educación en "mi linda Ciudad Guayaquil", el amor que les tengo a mis padres es infinito, la distancia no nos separa Luis Wong Wong, Silvia Nan de Wong.

Las personas que han participado en mi proyecto de graduación; mi Director Econ. Julio Aguirre es el Mejor Director, profesor y amigo (excelente ser humano; mucha paciencia).

Como olvidar a todas las personas que aprecio y estimo; a mis hermanos y amigos que son Juan Borbor, Mg. José Sacarelo. También a mi amigo al MSI. Dalton Noboa por sus ayudas y permitirme sustentar en una Pág. Web "algo innovador y creativo" GRACIAS.

Noemí Wong Nan

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Ing. Miriam Ramos

Presidente del Tribunal

Econ. Julio Aguirre

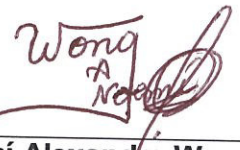
Director del Proyecto de Graduación

Ing. Diana Montalvo

Vocal

DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de este Trabajo Final de Graduación, me corresponde exclusivamente; y es patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".



Noemí Alexandra Wong Nan



RESUMEN

El presente trabajo trata del “Diseño de un Sistema de Gestión por Procesos aplicado a una empresa dedicada a la distribución y servicio técnico de maquinaria pesada”, lo cual permita mejorar los procesos ya establecidos dentro de la compañía; es decir, reestructurar todos los procesos de los departamentos para que tengan una mejor organización y optimización de los recursos utilizados en beneficio a su productividad.

En el capítulo 1 se muestra una descripción general de la empresa desde su creación, actividades y funcionamiento, además se especifica cuáles son los diferentes equipos y marcas que se comercializan, por otro lado se tiene cual es la competencia que tiene en el mercado, además de la estructura organizacional actual de la compañía, también se establece la problemática conjuntamente con las hipótesis a desarrollar.

En el capítulo 2 está estructurada por la definición de toda la estrategia utilizada para mejorar, se desarrolla el marco teórico el cual involucra todo el trabajo.

En el capítulo 3 se muestra el desarrollo práctico de lo descrito en el capítulo 2, tales como: visión, misión, políticas, objetivos, F.O.D.A., adicionalmente para identificar los procesos se realizó la Cadena de Valor luego el Mapa de Procesos, se realizó Diagrama de Flujo de cada proceso con sus respectivos análisis de valor agregado, es decir los procesos actuales y los procesos

mejorados de las áreas críticas detectadas, Diagrama de Ishikawa con su procedimiento.

En el capítulo 4 se procede a realizar las conclusiones y recomendaciones en base a la información recopilada y planteada a lo largo del proyecto del trabajo terminado, las cuales sugieren implementar para el mejoramiento de las funciones de la compañía luego se presentan las bibliografías. Al finalizar se adjuntan los anexos utilizados a lo largo del trabajo que son de gran ayuda, en la que encontrará toda la información adicional requerida y el respectivo manual de procesos.

CONTENIDO

AGRADECIMIENTO II

DEDICATORIA III

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN IV

DECLARACIÓN EXPRESA V

RESUMEN VI

ÍNDICE GENERAL IX

ÍNDICE DE FIGURAS XVIII

ÍNDICE DE TABLAS XXIV

ÍNDICE DE ANEXOS XXVII

ABREVIATURAS XXVIII

INTRODUCCIÓN XXIX

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1

1. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN 1

1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA 1
1.2. BASE LEGAL 2
1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA 2
1.4. DESCRIPCIÓN DE MARCAS 3
1.5. EQUIPOS 4
1.6. COMERCIALIZACIÓN 6
1.7. COMPETIDORES 11
1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA 12
1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 12
1.10. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA 13
1.11. HIPÓTESIS DEL PROYECTO 16
1.11.1. HIPÓTESIS CENTRAL 16
1.11.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS 16
1.12. OBJETIVOS DEL PROYECTO 17
1.12.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO 17
1.12.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO 17

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO 19

2.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 19
2.1.1. MISIÓN 20
2.1.2. VISIÓN 21
2.1.3. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES 23
2.1.4. POLÍTICAS EMPRESARIALES 24

2.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 25
2.1.5.1. Ventajas de los Organigramas 26
2.1.5.2. Desventajas de los organigramas 27
2.1.6. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL 28
2.1.6.1. Tipos de estrategias 29
2.1.7. FODA 30
2.1.8. CADENA DE VALOR. 31
2.1.8.1. Actividades primarias 32
2.1.8.2. Actividades Secundarias (o transversales) 33
2.1.9. MAPA DE PROCESOS. 34
2.1.9.1. Procesos Estratégicos 36
2.1.9.2. Procesos Operativos 36
2.1.9.3. Procesos de Apoyo 36
2.2. GESTIÓN POR PROCESOS 36
2.2.1 FLUJO DE PROCESOS 37
2.2.1.1 Definición 37
2.2.1.2 Diseño de Flujograma 37
2.2.1.3 Simbología del Flujograma 38
2.2.2 MANUAL DE PROCESOS 39
2.2.2.1 Definición 39
2.3. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS CLAVES 40
2.3.1 MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE LA EMPRESA (MPE) 40
2.4. ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO 42
2.4.1 OBJETIVO DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO 42
2.5. INDICADORES DE GESTIÓN 45
2.5.1 DEFINICIÓN 45
2.5.2 TIPOS DE INDICADORES 47
2.6. DIAGRAMA DE ISHIKAWA 48
2.7. METODOLOGÍA PDCA 49

CAPÍTULO 3

3. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN MAQUITSU S.A DISEÑO Y PROPUESTA DE MEJORA 51

3.1. SITUACIÓN ACTUAL EN LA ORGANIZACIÓN 51
3.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 52
3.2.1. MISIÓN 52
3.2.2. VISIÓN 53
3.2.3. F.O.D.A 55
3.2.4. OBJETIVOS 56
3.2.4.1. Objetivos Estratégicos 56
3.2.5. GESTIONAR LA ADQUISICIÓN DE REPRESENTACIONES DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO, DIVERSIFICANDO EL MERCADO DE MAQUINARIAS PESADAS..... 56
3.2.6. POLÍTICAS EMPRESARIALES 59
3.2.7. POLÍTICA DE CALIDAD 60
3.2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE MAQUITSU S.A. 60
3.2.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO DE MAQUITSU S.A. 63
3.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS 64
3.3.1. CADENA DE VALOR GENERAL DE MAQUITSU S.A. 64
3.3.2. MAPA DE PROCESOS DE MAQUITSU S.A. 65
3.3.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS..... 66
3.3.3.1. Identificación de los Procesos de MAQUITSU S.A 66
3.3.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS..... 67
3.4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE MAQUITSU S.A. 68
3.4.1. ANÁLISIS DEL PROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO. 70

3.4.1.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico. 70
3.4.1.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico. 71
3.4.1.3. Descripción de Indicadores del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 72
3.4.1.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 73
3.4.1.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico. 74
3.4.1.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 75
3.4.2. ANÁLISIS DEL PROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL 76
3.4.2.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Capacitación de Personal 76
3.4.2.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Capacitación de Personal. 77
3.4.2.3. Descripción de Indicadores del Proceso Capacitación de Personal 79
3.4.2.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Capacitación de Personal. 80
3.4.2.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal. 81
3.4.2.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Capacitación de Personal. 82
3.4.3. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE MOSTRADOR. 83
3.4.3.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Ventas de Mostrador. 83
3.4.3.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Ventas de Mostrador. 84

3.4.3.3. Descripción de Indicadores del Proceso Ventas de Mostrador 86
3.4.3.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Mostrador. 87
3.4.3.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador. 88
3.4.3.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Mostrador. 89
3.4.4. ANÁLISIS DEL PROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIAS. 90
3.4.4.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Recepción de Maquinarias. 90
3.4.4.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias. 91
3.4.4.3. Descripción de Indicadores del Proceso Recepción de Maquinaria 93
3.4.4.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Recepción de Maquinarias. 94
3.4.4.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinarias. 95
3.4.4.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Recepción de Maquinaria. 96
3.4.5. ANÁLISIS DEL PROCESO CRÉDITO. 97
3.4.5.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Crédito. 97
3.4.5.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Crédito. 98
3.4.5.3. Descripción de Indicadores del Proceso Crédito 99
3.4.5.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Crédito 100
3.4.5.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada Proceso Crédito. 101

3.4.5.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Crédito. 102
3.4.6. ANÁLISIS DEL PROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDOR..... 103
3.4.6.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Proveedor..... 103
3.4.6.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Selección de Proveedores. 104
3.4.7. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES 105
3.4.7.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales. 105
3.4.7.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Compras Locales. 106
3.4.8. ANÁLISIS DEL PROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS..... 107
3.4.8.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Importación de Equipos. 107
3.4.8.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Importación de Equipos..... 108
3.4.9. ANÁLISIS DEL PROCESO INGRESO POR COMPRA. 109
3.4.9.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra..... 109
3.4.9.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ingreso por Compra. 110
3.4.10. ANÁLISIS DEL PROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS. 111
3.4.10.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos. 111
3.4.10.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Almacenamiento de Repuestos. 112
3.4.11. ANÁLISIS DEL PROCESO DESPACHO DE REPUESTOS. 113

3.4.11.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos. 113
3.4.11.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Despacho de Repuestos. 114
3.4.12. ANÁLISIS DEL PROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL. 115
3.4.12.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial. 115
3.4.12.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial. 116
3.4.13. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE SECTOR PÚBLICO... 117
3.4.13.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público. 117
3.4.13.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Sector Público. 118
3.4.14. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE SECTOR PRIVADO. . 119
3.4.14.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado. 119
3.4.14.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Sector Privado. 120
3.4.15. ANÁLISIS DEL PROCESO FACTURACIÓN. 121
3.4.15.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Facturación. 121
3.4.15.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Facturación. 122
3.4.16. ANÁLISIS DEL PROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS.... 123
3.4.16.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos. 123
3.4.16.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Reposición de Repuestos. 124

3.4.17. ANÁLISIS DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA. 125
3.4.17.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria. 125
3.4.17.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Mantenimiento de Maquinaria. 126
3.4.18. ANÁLISIS DEL PROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA. . 127
3.4.18.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria..... 127
3.4.18.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Reparación de Maquinaria. 128
3.4.19. ANÁLISIS DEL PROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA... 129
3.4.19.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria. 129
3.4.19.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Evaluación de Maquinaria. 130
3.4.20. ANÁLISIS DEL PROCESO CAMPAÑA DE CAMPO. 131
3.4.20.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Campaña de Campo..... 131
3.4.20.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Campaña de Campo. 132
3.4.21. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE COBRO. 133
3.4.21.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro. 133
3.4.21.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Cobro. 134
3.4.22. ANÁLISIS DEL PROCESO SELECCIÓN DE EMPLEADOS. 135
3.4.22.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Empleados. 135

3.4.22.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Selección de Empleados. 136
3.4.23. ANÁLISIS DEL PROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL. 137
3.4.23.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Contratación de Personal. 137
3.4.23.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Contratación de Personal. 138
3.4.24. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE NÓMINA. 139
3.4.24.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina. 139
3.4.24.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Nómina. 140
3.4.25. ANÁLISIS DEL PROCESO SERVICIOS GENERALES. 141
3.4.25.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Servicios Generales. 141
3.4.25.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Servicios Generales. 142
3.4.26. ANÁLISIS DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA. 143
3.4.26.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura. 143
3.4.26.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Mantenimiento de Infraestructura 144
3.5. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS CONFORME METODOLOGÍA PDCA ... 145
3.6. PROBLEMAS Y CAUSAS ENCONTRADAS PARA SER SOLUCIONADAS 146
3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS 153

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 155

4.1. CONCLUSIONES 155
4.2. RECOMENDACIONES 157

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 158

6. ANEXOS 159

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.5.1. Maquinarias KOMATSU 4
Figura 1.5.2. Descripción Modelos Cargadoras Komatsu 5
Figura 1.5.3. Maquinarias BOMAG 5
Figura 1.5.4. Descripción Rodillos Lisos Vibratorios BOMAG 6
Figura 1.5.5. Repuestos Fleetguard 6
Figura 1.6.1. Ventas 2010 8
Figura 1.6.2. Ventas 2011 8
Figura 1.6.3. Ventas 2010- Ventas 2011 11
Figura 1.9.1. Estructura Organizacional 13
Figura 2.1.1. DecisionesEstratégicas de más largo alcance 20
Figura 2.1.3. Diferencias entre Finalidad, Objetivos y Metas 24
Figura 2.1.8.1. Cadena de Valor 34
Figura 2.1.9.1. Mapa de Procesos 35
Figura 2.6.1. Diagrama Ishikawa 48
Figura 3.2.1.1. Antigua Misión MAQUITSU S.A. 52

Figura 3.2.1.2. Misión Propuesta MAQUITSU S.A..... 53
Figura 3.2.2.1. Antigua Visión MAQUITSU S.A. 53
Figura 3.2.2.2 Visión Propuesta MAQUITSU S.A. 54
Figura 3.2.4.1. Objetivo General MAQUITSU S.A. 56
Figura 3.2.5.1. Clasificación de los objetivos desarrollados por la Alta Directiva, en las diferentes perspectivas 58
Figura 3.2.8.1. Estructura General MAQUITSU S.A. 60
Figura 3.2.8.2. Estructura Organizacional del Área Administrativa MAQUITSU S.A. 61
Figura 3.2.8.3. Estructura Organizacional del Área de Comercialización MAQUITSU S.A. 61
Figura 3.2.8.4. Estructura Organizacional del Área de Servicios MAQUITSU S.A. 62
Figura 3.2.8.5. Estructura Organizacional del Área Financiera MAQUITSU S.A. 62
Figura 3.2.9.1. Estructura Organizacional Propuesta de MAQUITSU S.A. ... 63
Figura 3.3.1.1. Cadena de Valor General de MAQUITSU S.A. 64
Figura 3.3.2.1. Mapa de Procesos de MAQUITSU S.A. 65
Figura 3.4.1.1. Diagrama de Flujo Actual Del Proceso Planificación Y Control De Servicio Técnico 70
Figura 3.4.1.2. Diagrama de Flujo Mejorado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 71
Figura 3.4.1.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 75
Figura 3.4.1.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 75
Figura 3.4.2.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Capacitación del Personal 76

Figura 3.4.2.2. Diagrama de Flujo 1 mejorado del Proceso Capacitación de Personal 77
Figura 3.4.2.3. Diagrama de Flujo 2 mejorado del Proceso Capacitación de Personal 78
Figura 3.4.2.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Capacitación de Personal 82
Figura 3.4.2.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal 82
Figura 3.4.3.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Ventas de Mostrador 83
Figura 3.4.3.2. Diagrama de Flujo 1 Mejorado del Proceso Ventas de Mostrador 84
Figura 3.4.3.3. Diagrama de Flujo 2 Mejorado del Proceso Ventas de Mostrador 85
Figura 3.4.3.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Mostrador 89
Figura 3.4.3.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador 89
Figura 3.4.4.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Recepción de Maquinarias 90
Figura 3.4.4.2. Diagrama de Flujo 1 mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias 91
Figura 3.4.4.3. Diagrama de Flujo 2 mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias 92
Figura 3.4.4.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Recepción de Maquinaria 96
Figura 3.4.4.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinaria 96
Figura 3.4.5.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso de Crédito 97
Figura 3.4.5.2. Diagrama de Flujo Mejorado del Proceso de Crédito 98

Figura 3.4.5.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Crédito 102
Figura 3.4.5.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Crédito 102
Figura 3.4.6.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Selección de Proveedor 104
Figura 3.4.6.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Selección de Proveedor 104
Figura 3.4.7.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Compras Locales 106
Figura 3.4.7.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales 106
Figura 3.4.8.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Importación de Equipos 108
Figura 3.4.8.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Importación de Equipos 108
Figura 3.4.9.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ingreso por Compra 110
Figura 3.4.9.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra 110
Figura 3.4.10.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Almacenamiento de Repuestos 112
Figura 3.4.10.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos 112
Figura 3.4.11.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Despacho de Repuestos 114
Figura 3.4.11.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos 114
Figura 3.4.12.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial 116

Figura 3.4.12.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial 116
Figura 3.4.13.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Sector Público..... 118
Figura 3.4.13.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público 118
Figura 3.4.14.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Sector Privado 120
Figura 3.4.14.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado 120
Figura 3.4.15.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Facturación 122
Figura 3.4.15.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Facturación 122
Figura 3.4.16.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Reposición de Repuestos 124
Figura 3.4.16.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos..... 124
Figura 3.4.17.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Mantenimiento de Maquinaria..... 126
Figura 3.4.17.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria 126
Figura 3.4.18.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Reparación de Maquinaria..... 128
Figura 3.4.18.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria..... 128
Figura 3.4.19.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Evaluación de Maquinaria..... 130
Figura 3.4.19.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria 130

Figura 3.4.20.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Campaña de Campo 132
Figura 3.4.20.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Campaña de Campo 132
Figura 3.4.21.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Cobro 134
Figura 3.4.21.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro 134
Figura 3.4.22.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Selección de Empleados 136
Figura 3.4.22.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Selección de Empleados 136
Figura 3.4.23.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Contratación de Personal 138
Figura 3.4.23.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Contratación de Personal 138
Figura 3.4.24.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Nómina 140
Figura 3.4.24.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina 140
Figura 3.4.25.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Servicios Generales 142
Figura 3.4.25.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Servicios Generales 142
Figura 3.4.26.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Mantenimiento de Infraestructura 144
Figura 3.4.26.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura 144
Figura 3.6.1. Diagrama de Ishikawa de Fallas en el Rendimiento de las Funciones 147

Figura 3.6.2. Diagrama de Ishikawa de Baja Productividad..... 149
Figura 6.1.1. Descripción Modelos Motoniveladoras Komatsu 160
Figura 6.1.2. Descripción Modelos Tractores Komatsu..... 160

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.6.1. Comercialización..... 7
Tabla 1.6.2. STATUS CLIENTES ENERO-DICIEMBRE 2010..... 9
Tabla 1.6.3. STATUS CLIENTES ENERO-DICIEMBRE 2011..... 10
Tabla 2.1.7. Matriz de Análisis FODA..... 30
Tabla 2.2.1.3. Simbología utilizada en Diagramas de Flujo 39
Tabla 2.3.1.1. Matriz como identificar Procesos Claves 42
Tabla 2.5.1.1. Actividades medibles 46
Tabla 3.2.3.1. FODA DE MAQUITSU S.A.. 55
Tabla 3.3.3.1. Procesos Claves de MAQUITSU S.A.. 66
Tabla 3.3.3.2. Procesos de Apoyo de MAQUITSU S.A..... 67
Tabla 3.3.4.1. Calificación para Priorizar Procesos 67
Tabla 3.3.4.2. Procesos Críticos de MAQUITSU S.A..... 68
Tabla 3.4.1.3. Descripción de Indicadores del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico 72
Tabla 3.4.1.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico..... 73
Tabla 3.4.1.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico..... 74
Tabla 3.4.2.3. Descripción de Indicadores del Proceso Capacitación de Personal 79
Tabla 3.4.2.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Capacitación de Personal..... 80

Tabla 3.4.2.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal 81
Tabla 3.4.3.3. Descripción de Indicadores del Proceso Ventas de Mostrador 86
Tabla 3.4.3.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Mostrador 87
Tabla 3.4.3.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador 88
Tabla 3.4.4.3. Descripción de indicadores del Proceso Recepción de Maquinaria 93
Tabla 3.4.4.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Recepción de Maquinarias 94
Tabla 3.4.4.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinarias 95
Tabla 3.4.5.3. Descripción de Indicadores del Proceso de Crédito 99
Tabla 3.4.5.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso de Crédito 100
Tabla 3.4.5.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso de Crédito 101
Tabla 3.4.6.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Proveedores 103
Tabla 3.4.7.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales 105
Tabla 3.4.8.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Importación de Equipos 107
Tabla 3.4.9.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra 109
Tabla 3.4.10.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos 111

Tabla 3.4.11.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos 113
Tabla 3.4.12.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial 115
Tabla 3.4.13.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público 117
Tabla 3.4.14.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado 119
Tabla 3.4.15.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Facturación 121
Tabla 3.4.16.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos 123
Tabla 3.4.17.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria 125
Tabla 3.4.18.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria 127
Tabla 3.4.19.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria 129
Tabla 3.4.20.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Campaña de Campo 131
Tabla 3.4.21.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro 133
Tabla 3.4.22.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Empleados 135
Tabla 3.4.23.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Contratación de Personal 137
Tabla 3.4.24.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina 139
Tabla 3.4.25.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Servicios Generales 141

Tabla 3.4.26.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura 143
Tabla 3.5.1. Análisis Comparativo del Proceso Actual y la Propuesta de Mejora para los Procesos Críticos 145
Tabla 3.6.1. Plan de Acción Uno: Falta de Segregación en las Funciones. 151
Tabla 3.6.2. Plan de Acción Uno: No se Organizan Para Realizar las Ventas de Mostrador 152
Tabla 6.10.1. Formato para la caracterización del Proceso 164
Tabla 6.12.1. Matriz de Priorización de Procesos Críticos 167
Tabla 6.2.1. Formato para el levantamiento de Procesos 161
Tabla 6.8.1. Formato para el Diagrama de Flujo del Proceso 162
Tabla 6.9.1. Formato para la descripción de Actividades del Proceso 163

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Descripción Modelos de Maquinarias 160
Anexo 2. Formato para el Levantamiento de Procesos 161
Anexo 3. Formato para el Diagrama de Flujo del Proceso 162
Anexo 4. Formato para la Descripción de Actividades del Proceso 162
Anexo 5. Formato para la Caracterización del Proceso 163
Anexo 6. Formato para la Descripción del Proceso 164
Anexo 7. Matriz de Priorización de Procesos Críticos 166
Anexo 8. Manual de Procesos de MAQUITSU S.A. 168

ABREVIATURAS

MAQUITSU S.A.	Nombre ficticio de la empresa (Maquinaria Pesada Sociedad Anónima)
VIP	Very Important Person
CEE	Cuerpo de Ingenieros del Ejército
HCC	Herdoiza Crespo Constructores S.A
IIASA CAT S.A.	Distribuidores Autorizados de Maquinarias CaterPillar
F.O.D.A.	Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
PHVA	"Planificar, Hacer, Verifica, Actuar"
MPE	Mejoramiento de Procesos de la Empresa
CMI	Cuadro de Mando Integral
BSC	Balance ScoreCard
VAC	Actividades de Valor Agregado para el Cliente
VAE	Actividades de Valor Agregado para la Empresa
T	Actividades de Transporte
P	Actividades de Preparación
I	Actividades de Inspección
E	Actividades de Espera
M	Actividades de Movimiento
A	Actividades de Archivo
SVA	Sin Valor Agregado
TT	Total
TC	Tiempo de Ciclo
TE	Tiempo de Empoderamiento
VAP	Valor Agregado del Proceso
INEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censos
SRI	Sistema de Rentas Internas del Ecuador

INTRODUCCIÓN

A medida que pasa el tiempo el mundo va evolucionando y la mayoría de las empresas de los diferentes tipos de mercado van adoptando procedimientos sistemáticos para aumentar la productividad, y uno de los campos más afectados por estos avances es la estructura departamental y las funciones de cada uno de los procesos que involucra cada una de estas áreas.

Los procesos en las empresas son muy importantes porque a medida que cada departamento consta con procedimientos y funciones establecidas se empiezan a descubrir nuevos puntos de mejora; puntos que pudieron haberse olvidado a lo largo del camino pero que son favorables para la compañía.

Las compañías poco a poco van implementando nuevas metodologías como la gestión por procesos, sin embargo no todos cuentan con la experiencia, técnicas y recursos para hacerlo, lo cual nos conlleva a una problemática de cómo mejorar los procesos procurando no incurrir en costos tan altos. Con una aplicación profesional dentro de las compañías, se puede realizar una restructuración de los procesos a bajos costos, midiendo el nivel de los procesos actuales y verificando cual es la parte más deficiente dentro de los departamentos.

Al realizar una restructuración de procesos en una compañía, se:

1. Define claramente el manejo de la organización,

2. Realiza cambios sin demoras, y
3. Evalúan los procesos, identificando los deficientes que deben ser eliminados.

Esto da como resultado el conocimiento profundo del funcionamiento de la compañía, obteniendo como ventaja un mejor control y gestión por procesos, ya que conoceremos las preguntas básicas del qué hacemos, cómo lo hacemos y cuánto tardamos en realizar cada operación.

Como parte del trabajo se diseñará la gestión por procesos de una compañía dedicada a la distribución de maquinarias pesadas en la ciudad de Guayaquil, por ética se omitirá el nombre real de la compañía, la cual a lo largo del presente trabajo la denominaremos MAQUITSU S.A.

CAPÍTULO 1

1. CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN

1.1. HISTORIA DE LA EMPRESA

MAQUITSU S.A. nace en el año de 1994 como una empresa creada especialmente para cubrir las necesidades del sector de la construcción y minería en el Ecuador. Iniciándose en la Costa y dado el buen desarrollo de MAQUITSU S.A en Guayaquil, luego de 9 años de ardua labor y constancia, Con la marca Komatsu Latín América Corp. decidió en el año 2003 ampliar el campo de distribución tanto en la sierra como en el oriente.

En la ciudad de Guayaquil, las modernas instalaciones de MAQUITSU S.A. se extienden actualmente en un predio de 1000 m^2.

En el año 2001 en la ciudad de Miami en la sede de Komatsu Latín América Corp. se realizó la premiación al mejor distribuidor de América Latina, reconociendo así a MAQUITSU S.A. con dos premios:

- Mejor departamento de Venta de Maquinarias, y el
- Mejor Servicio Técnico.

Al acto y ceremonia asistieron los máximos ejecutivos de Komatsu Latín América Corp. siendo un honor que el vicepresidente de la sede haya sido la persona encargada de otorgar las placas conmemorativas en reconocimiento al esfuerzo realizado.

1.2. BASE LEGAL

MAQUITSU S.A fue constituida como persona jurídica en mayo de 1994; cumpliendo todas las obligaciones enmarcadas en la Ley.

1.3. ACTIVIDADES DE LA EMPRESA

MAQUITSU S.A. es una empresa que comercializa equipos para la construcción; minería, repuestos y brinda servicio técnico a las maquinarias que comercializa.

Las marcas que comercializan KOMATSU, BOMAG y FLEETGUARD.

Su actuación en el mercado ha sido muy importante para el buen desarrollo de la imagen de esta marca, según la opinión de un amplio sector vinculado a la construcción, tanto así que su adecuada labor de comercialización y mercadeo ha conquistado un gran segmento de clientes.

1.4. DESCRIPCIÓN DE MARCAS

KOMATSU

Komatsu Ltda.[1]Una empresa líder en el campo de la construcción y minería originaria de Japón establecida en 1921, es un proveedor diversificado de productos y servicios de uso industrial. Komatsu está firmemente comprometido a ofrecer productos seguros, innovadores y servicios que mejor satisfagan las necesidades y expectativas de sus clientes en todo el mundo, puesto que su gama de productos es la más completa que existe dentro de las marcas del mercado de la construcción. Cuenta con plantas en Asia, Europa, Canadá, África, India, Brasil y Estados Unidos.

BOMAG

BOMAG [2] es líder mundial en tecnología de compactación y fabrica compactadoras de suelo y asfalto.

También fabrica una amplia gama de estabilizadoras/recicladoras, vibro-terminadoras y fresadoras de asfalto según la calidad BOMAG mundialmente. Tiene su principal planta de producción en Boppard[3], y fuera

---

[1] http://www.komatsu.com/
[2] http://www.bomag.com/
[3] *Boppard* pertenece a Alemania, que es famoso por su historia muy antigua, que ha sido influenciada por diferentes familias reales, los príncipes, los electores y los obispos. Dos grandes empresas en todo el mundo conocido, BOMAG, productor de máquinas para la construcción de carreteras, y Sebapharma, productor de productos para la piel, constituyen la protección del empleo en Boppard. *(Tomado de http://www.alemania.net)*

de Alemania, tiene otra planta de producción en Estados Unidos de Norteamérica reconocida y aprobada.

FLEETGUARD

FLEETGUARD[4], la marca más reconocida de filtros en Estados Unidos, perteneciente a la prestigiosa familia Cummins Inc. entregando productos de calidad desde 1958 y hoy en día es una empresa multinacional con distintos canales de distribución.

Cummins Filtration es un especialista global en filtración, refrigerante y aditivos de combustible para todos los sistemas de motores comerciales.

1.5. EQUIPOS



Figura 1.5.1. Maquinarias KOMATSU
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

[4] http://www.fleetguard.com/

IMAGEN	MODELO	POTENCIA NETA	ALTURA DESCARGA	CAPACIDAD DE HOJA / CUCHARÓN	PESO
	WA250-6 IMAGEN	138 HP	2.780 MM	1.9m3	10.91 KG
	WA320-6 IMAGEN	167 HP	3.905 MM	2.4-2.6 m3	13.880 KG
	WA430-6 IMAGEN	231 HP	4.165 MM	3.3 m3	13.980 KG
	WA380-6 IMAGEN	191 HP	4.030 MM	3.1 m3	16.61 KG

Figura 1.5.2. Descripción Modelos Cargadoras Komatsu
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan



Figura 1.5.3. Maquinarias BOMAG
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

IMAGEN	MODELO	POTENCIA NETA	PESO OPERACIONAL
	BW212D-40 IMAGEN	132 HP	10900 lbs
	BW211D-40 IMAGEN	132 HP	9500 lbs
	BW24RH IMAGEN	90 HP	24000 lbs

Figura 1.5.4. Descripción Rodillos Lisos Vibratorios BOMAG
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan



Figura 1.5.5. Repuestos Fleetguard
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

1.6. COMERCIALIZACIÓN

MAQUITSU S.A. tiene sectorizado sus clientes en: Clientes VIP y Otros Clientes.

Mediante datos estadísticos obtenidos de las operaciones diarias de la compañía, durante los dos últimos años se observa un incremento anual de las ventas en ambos sectores, totalizando en 10% anual.

MAQUITSU	AÑO 2010	AÑO 2011	
	VENTAS	VENTAS	%
CLIENTES VIP	4.871.034	5.393.652	11%
OTROS CLIENTES	3.778.743	4.160.609	10%
Total general	8.649.777	9.554.261	10%

Tabla1.6.1.Comercialización
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Teniendo un cuadro más detallado por mes y por clientes, según **Tabla 1.6.2**, podemos observar que en el año 2010 el 56% de las ventas fueron a los clientes asignados como VIP.

El principal cliente de MAQUITSU S.A. es el CEE (Cuerpo de Ingenieros del Ejército) que representó el 15% de sus ventas durante el año 2010, seguido por HCC (Herdoiza Crespo Constructores S.A.) representando un 11% de sus ventas anuales. La participación de las ventas a los clientes se muestra en la **Figura 1.6.1**

Así mismo, teniendo un cuadro más detallado por mes y por clientes, según **Tabla 1.6.3**, podemos observar que en el año 2011 el 56% de las ventas fueron a los clientes asignados como VIP, al igual que en el año 2010.

El principal cliente de MAQUITSU S.A. en este año continúa siendo el CEE (Cuerpo de Ingenieros del Ejército) que representó el 15% de sus ventas durante el año 2011, seguido por HCC (Herdoiza Crespo Constructores S.A.) bajando este año en un 8% las ventas, como se muestra en la **Figura 1.6.2**

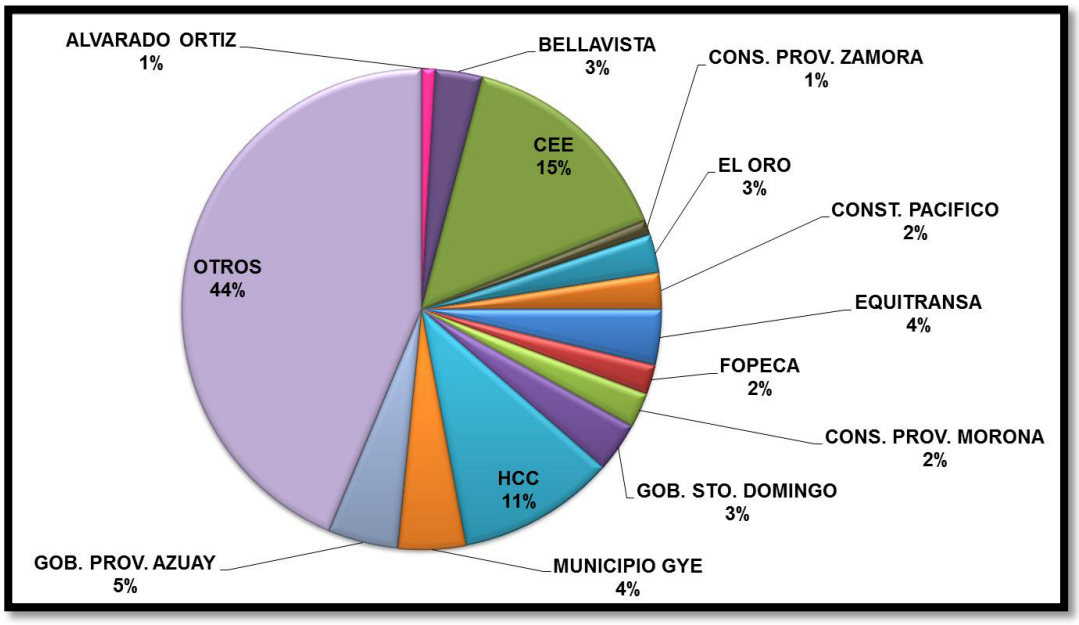


Figura 1.6.1.Ventas 2010
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

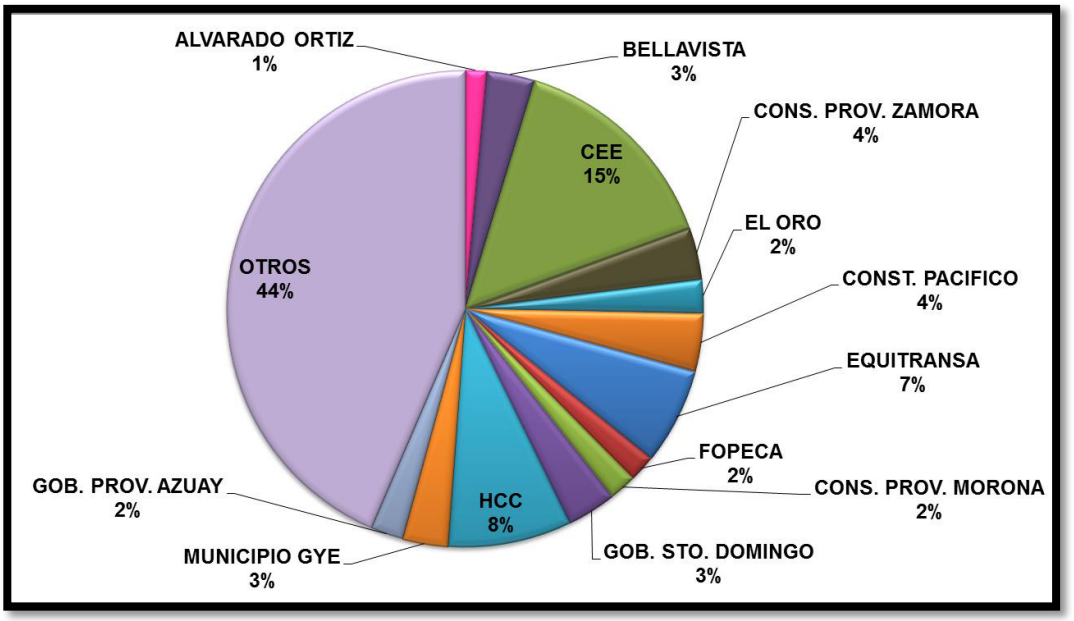


Figura 1.6.2.Ventas 2011
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

STATUS CLIENTES ENERO – DICIEMBRE 2010

CLIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALVARADO ORTIZ	1.821	9.407	9.983	6.857	5.090	2.245	14.214	1.878	2.475	5.998	15.814	3.089	78.871
BELLAVISTA	19.233	1.962	14.071	18.459	32.526	42.833	34.728	7.230	16.741	13.454	57.981	16.713	275.931
CEE	12.752	5.908	22.165	166.848	287.849	35.437	1.438	73.300	98.857	72.251	247.203	262.302	1.286.310
CONS. PROV. ZAMORA	0	9.085	70.932	5.748	479	0	652	163	0	0	0	0	87.059
EL ORO	0	0	0	0	0	59.141	4.816	34.356	3.351	1.350	0	120.997	224.011
CONST. PACIFICO	9.593	19.300	5.383	5.730	22.835	10.552	14.034	30.284	13.888	51.148	11.969	15.809	210.525
EQUITRANSA	6.324	24.595	30.388	10.649	13.368	25.862	29.905	22.937	19.037	60.211	56.783	21.790	321.849
FOPECA	29.284	23.520	24.311	17.899	3.747	2.022	13.750	8.401	11.598	11.131	12.570	13.851	172.084
CONS. PROV. MORONA	1.809	1.460	0	2.360	30.420	19.843	19.274	26.003	11.755	1.686	1.881	86.041	202.532
GOB. STO. DOMINGO	3.067	0	233.831	0	29	1.415	3.585	33.054	12.272	3.774	0	0	291.027
HCC	120.714	65.948	69.549	64.920	100.916	68.660	41.829	87.388	140.382	44.729	97.605	14.056	916.696
MUNICIPIO GYE	126.293	4.359	58.956	48.791	3.898	66.861	20.489	0	19.901	22.269	12.481	10.393	394.691
GOB. PROV. AZUAY	0	2.861	84.505	8.022	52.900	34.780	82.244	32.762	64.728	5.670	31.811	9.165	409.448
OTROS	322.941	186.281	291.556	398.456	351.636	384.941	275.970	293.718	453.831	295.106	231.702	292.605	3.778.743
	653.831	354.686	915.630	754.739	905.693	754.592	556.928	651.474	868.816	588.777	777.800	866.811	**8.649.777**

Tabla 1.6.2. STATUS CLIENTES ENERO-DICIEMBRE 2010
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

STATUS CLIENTES ENERO – DICIEMBRE 2011

CLIENTES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
ALVARADO ORTIZ	6.662	5.677	2.719	6.072	14.712	11.674	2.128	14.195	33.760	22.503	14.852	2.901	137.855
BELLAVISTA	23.363	16.705	8.070	11.441	22.987	8.765	18.869	39.762	60.891	31.037	54.452	15.696	312.038
CEE	49.949	116.118	151.003	44.197	13.279	35.615	143.251	100.837	160.796	120.190	232.156	246.336	1.413.727
CONS. PROV. ZAMORA	0	127.834	2.700	82.882	303	56.721	4.989	0	28.364	35.574	0	0	339.367
EL ORO	196	6.251	11.277	2.914	592	3.246	4.892	18.445	41.811	12.356	0	113.632	215.612
CONST. PACIFICO	9.496	25.187	42.036	33.686	10.669	75.029	82.144	31.780	8.691	30.203	11.240	14.847	375.008
EQUITRANSA	16.806	35.812	36.498	42.335	59.464	31.687	62.198	51.829	118.195	94.414	53.326	20.464	623.028
FOPECA	487	14.161	8.891	3.329	29.901	18.824	6.827	9.164	31.040	24.803	11.805	13.008	172.240
CONS. PROV. MORONA	0	41.971	0	1.868	0	9.375	6.018	3.891	13.211	16.447	1.767	80.804	175.352
GOB. STO. DOMINGO	14.186	0	0	54.175	1.820	893	232.102	8	18.359	1.483	0	0	323.026
HCC	43.885	49.109	70.519	22.479	15.652	55.476	30.643	162.242	120.050	124.738	91.664	13.200	799.657
MUNICIPIO GYE	49.457	64.520	47.055	5.065	28.461	0	9.750	42.381	24.400	0	11.721	9.761	292.571
GOB. PROV. AZUAY	0	375	321	11.115	112.449	1.734	13.464	2.878	13.070	20.283	29.875	8.607	214.171
OTROS	270.998	327.984	341.538	282.930	385.498	391.769	406.346	573.107	364.704	323.341	217.599	274.795	4.160.609
	485.485	831.704	722.627	604.488	695.787	700.808	1.023.621	1.050.519	1.037.342	857.372	730.457	814.051	**9.554.261**

Tabla 1.6.3. STATUS CLIENTES ENERO-DICIEMBRE 2011
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Según **Figura 1.6.3.** se puede observar que las ventas en el año 2011 en comparación con el año 2010 tienen una tendencia similar, sin embargo se encuentran en aumento.

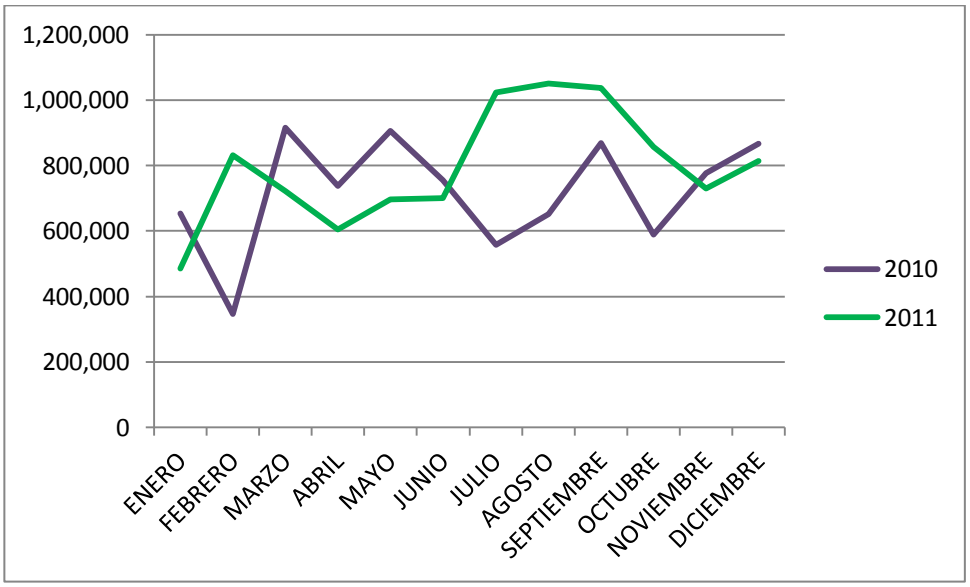


Figura 1.6.3.Ventas 2010- Ventas 2011
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

1.7. COMPETIDORES

En el sector de la construcción a nivel nacional existen algunas empresas que se dedican a la distribución de maquinarias pesadas y a su vez prestan servicio técnico de los equipos que distribuyen, estas empresas se enmarcan en la competencia de MAQUITSU S.A.

A continuación se detallan algunos de los principales distribuidores de equipos para la construcción en el país:

- IIASA CAT S.A.[5] Distribuidores autorizados de Maquinarias CaterPillar
- GRUPO KIMSA[6]. Distribuidor directo a nivel nacional de Maquinarias Hyundai
- ECUAIRE S.A. [7] comercializa equipos y maquinarias para la construcción y minería de la marca VOLVO

Las marca CASE posee el 43% de mercado de clientes en América Latina, pero en Ecuador no existen distribuidores autorizados de dicha marca por lo tanto no se consideran aún en nuestro mercado una competencia significativa.

1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La compañía MAQUITSU S.A distribuidora de equipos pesados y de servicios; cuenta con una Matriz que se encuentra localizada en el norte de la ciudad de Guayaquil, como se muestra en la **Figura 1.9.1**

1.9. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La actual Organización cuenta con el Presidente, Vice-presidente ejecutivo, Auditoria, Asesor legal y Gerente Corporativa Administrativa, la cual

[5] http://www.iiasacat.com/home/homepage.asp
[6] http://www.kimsa.ec/
[7] http://www.volvoce.com/dealers/br-es/Ecuaire/Pages/homepage.aspx

supervisa a cuatro Departamentos o Áreas; Gerente Comercial, Gerente Servicio (Taller), Gerente de Repuesto y Gerente Financiero. Según se muestra en la **Figura 1.9.1.**

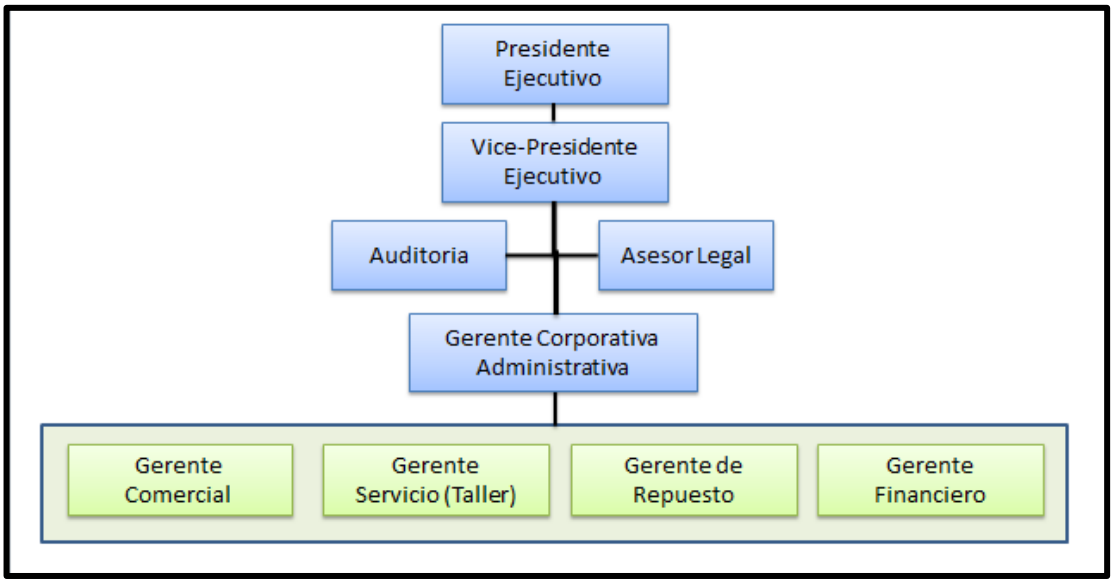


Figura 1.9.1. Estructura Organizacional
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

1.10. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la actualidad, el mercado distribuidor, a diferencia del mercado proveedor, consumidor y competidor, es quizás, el que requiere de un menor número de variables para llevar a cabo su giro normal de negocio, pero también por ello no deja de ser importante.

En estos tipos de mercados es necesario un sistema que garantice la entrega oportuna de los productos al consumidor, ya que en muchos proyectos, el tiempo de entrega juega un papel definitivo. Es por esta razón que se necesita una estructura ordenada de los procesos, para de esta manera poder definir costos precisos que ayuden a determina el precio al que llegará el producto al consumidor.

Considerando la organización actual de “MAQUITSU S.A” se observa que existe un orden en algunos de sus procesos, como departamentos definidos, sin embargo una correcta restructuración de la organización por medio de una gestión de procesos ayudará abarcar algunos aspectos que aún no se han implementado, tales como:

- Procesos definidos, respaldados físicamente; así se disminuirá la tendencia a errores en los puestos de trabajo, se controlará el riesgo de duplicidad de actividades.
- Mejoramiento de la comunicación Interna.
- Definir procesos críticos que permitan establecer las estrategias necesarias para gestionar de una mejor manera.
- Indicadores de Gestión que ayuden a medir el desempeño y avance actual de la compañía.

La omisión de estos procedimientos ha ocasionado continuos errores que generan tanto pérdidas de tiempo como económicas.

En el esquema actual las programaciones de importaciones se realizan en base a los pedidos que recepta el departamento comercial y el tiempo de

entrega del producto se estipula dependiendo del requerimiento, marcas, modelos de equipos. La fecha de entrega es acordada con el cliente y como existe una comunicación interna ineficiente, muchas veces ese tiempo acordado no es el tiempo que se cumple realmente. Este problema denota la mala organización dentro de la compañía, a parte de los problemas existentes en el servicio técnico.

En la compañía se presentan los siguientes problemas:

- Mala comunicación interna.
- Control ineficaz de los procesos.
- Demora en el tiempo de entrega de las maquinarias.
- Falta de control de los instrumentos de medición que afectan a la calidad del servicio.

Al basarnos a los lineamientos de una Gestión por Procesos, se requiere de un sistema documentado que permita controlar los procesos involucrados en la compañía para la realización del servicio, además del compromiso de la alta dirección para llevarlo a cabo.

1.11. HIPÓTESIS DEL PROYECTO

1.11.1. HIPÓTESIS CENTRAL

El modelo de gestión por procesos le permitirá a MAQUITSU S.A. mejorar su estructura interna, la realización del producto y servicio, y proyectarse un buen posicionamiento en el mercado.

1.11.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

- La gestión por procesos ayuda a “MAQUITSU S.A” a gestionar integralmente cada una de las transacciones o procesos que realiza la empresa, coordinando sus funciones, independientemente de quien las realiza.
- El direccionamiento estratégico le permite a “MAQUITSU S.A.” conocer el entorno en que se encuentra y medir los resultados de todas sus áreas.
- Documentar las actividades y estandarizar los procesos ayudará a mantener controles internos que van a permitir una mejor gestión y desempeño por parte del personal en cada área.

- El manual de procesos le permite a “MAQUITSU S.A.” conocer de manera actualizada, concisa y clara sobre las actividades que contiene cada proceso.
- Los indicadores de gestión permiten a “MAQUITSU S.A” medir el alcance del cumplimiento de los objetivos planteados en los tiempos, costos y plazos determinados.

1.12. OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.12.1. OBJETIVO GENERAL DEL PROYECTO

El Objetivo general del proyecto es el diseñar un Sistema de Gestión por procesos, con el propósito de mejorar la gestión de los procesos en cada una de las áreas de “MAQUITSU S.A”, para de esta manera optimizar los recursos utilizados.

1.12.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROYECTO

Los objetivos específicos que se despliegan del proyecto se detallan a continuación:

- Mejorar el direccionamiento estratégico de “MAQUITSU S.A”.
- Identificar los procesos actuales de la empresa.

- Definir el proceso real de la empresa.
- Diseñar la cadena de valor.
- Diseñar el mapa de procesos.
- Estandarizar los procesos.
- Definir los manuales de procedimientos de la empresa.
- Estructurar el análisis de valor agregado para identificar los procesos críticos en el giro del negocio.
- Diseñar un sistema de indicadores de Gestión de los procesos críticos de la empresa.
- Identificación de oportunidades de mejora en la empresa.

CAPÍTULO 2

2. MARCO TEÓRICO

2.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico es un proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización, obtienen, analizan y procesan información pertinente, interna y externa.

El objetivo principal es evaluar la situación presente de la empresa, con el propósito de prever y decidir sobre el direccionamiento que se le dará a la organización.[8]

En resumen, podemos decir que es un proceso donde la Organización define su Misión, Visión a largo plazo, Objetivos y las estrategias para alcanzarla mediante diferentes herramientas de calidad, todo ello destinado a satisfacer las exigencias de una parte clave de la organización: los *stakeholders*[9].

Cuando una empresa está elaborando su primer plan estratégico se enfrenta a la definición de decisiones estratégicas de largo alcance, como la misión, visión, objetivos y valores corporativos.

---

[8] HARRISON, Jeffrey; ST. JOHN, Caron, "Fundamentos de la Dirección Estratégica", Ediciones Paraninfo, Madrid, España, 2002

[9] Término inglés utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*" (Pitman, 1984), para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.



Figura 2.1.1. Decisiones Estratégicas de más largo alcance
Fuente: Adaptación de KAPLAN y NORTON (2001).
Elaborado Por: KAPLAN y NORTON

2.1.1. MISIÓN

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización.

Parodiando a Stanton, Etzel y Walker[10], *"la misión de una organización enuncia a que clientes sirve, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece. Por su parte, una declaración de misión indica, en términos generales, los límites de las actividades de la organización"*

[10] Autores del libro "Fundamentos de Marketing"

Toda misión debe incluir los siguientes elementos:

1. **¿Quiénes somos?** Esto describe la identidad de la compañía y da conocer las capacidades y talentos ocultos para poderlos explotarlos y utilizarlos en beneficio de la Sociedad.

2. **¿A qué nos dedicamos?** Esto describe la Actividad y nos da conocer qué productos, estamos produciendo y el alcance de los mismos.

3. **¿Para quién lo hacemos?** Esto describe la finalidad u Objetivos y nos permite definir quiénes son nuestros clientes.

Por lo tanto, la misión describe la razón de la compañía.

2.1.2. VISIÓN

En el mundo empresarial, la visión se define como el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo e incentivo para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento. No es suficiente establecer con claridad la Misión, porque no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo.

Según Martínez y Milla[11] acertadamente argumentan que la visión es "el punto de comienzo para articular la jerarquía de metas de una empresa". Es decir que sin visión no se estaría en capacidad de formular los objetivos de la compañía y por ende las metas.

Actualmente, los administradores están obligados a ver más allá del negocio actual y pensar estratégicamente en los diferentes escenarios del mercado La visión es la forma en que se visualiza el presente con proyección al futuro. Es el horizonte hacia el cual se dirigen todas las acciones de la institución. Es la meta a donde la empresa quiere llegar al culminar un periodo determinado de mediano o largo plazo.

La dimensión temporal de la Visión debe ser consistente, amplia, detallada, positiva y alentadora.

Las características de toda visión deben ser:

1. Medibles, es decir que puedan ser posibles verificar el éxito en el logro.
2. Atractiva, que refleja las aspiraciones y expectativas de directivos, empleados y clientes.
3. Posible, que define objetivos realistas y alcanzables.
4. Estratégicos, incluir objetivos para cumplir con éxitos la misión.
5. Entendibles, deben ser redactada en un lenguaje sencillo.
6. Inspiradora, que provoque un efecto positivo en las personas.

[11] Autores del libro "Elaboración del Plan Estratégico y su implantación a través del Cuadro de Mando Integral", España, 2005

Por lo regular los autores coinciden que el tiempo establecido para cumplir los objetivos a alcanzar, es de tres a cinco años.

2.1.3. OBJETIVOS ORGANIZACIONALES

El objetivo es un propósito o aspiración no cuantificable que se desea alcanzar en un determinado tiempo; es descriptible y, por lo tanto, evaluable[12].

Para que los objetivos constituyan respuestas positivas o soluciones a los grandes problemas, necesidades o carencias organizacionales, se deben definir teniendo como marco orientador la visión institucional y la misión organizacional.

Los objetivos deben ser coherentes, integrales, veraces, factibles, precisos y evaluables.

Los Objetivos que persiguen normalmente las empresas es cumplir las metas que se propone alcanzar con éxito a nivel global en cada área ya sea corto, mediano y largo plazo; como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

Debemos tener claro que no es lo mismo, finalidad, objetivos y metas. Los objetivos están incluidos dentro de la finalidad y las metas

[12] "Dirección y Administración Estratégica" Arthur A. Thompson, A.J Strickland III, Primera Edición , 1994

precisan de una mejor manera los objetivos, como se muestra en la **Figura 2.1.3**

Un objetivo tiene cuatro componentes:

- Un atributo, es decir una dimensión específica que lo define,
- Una escala de medida,
- Una norma o umbral,
- Un horizonte temporal

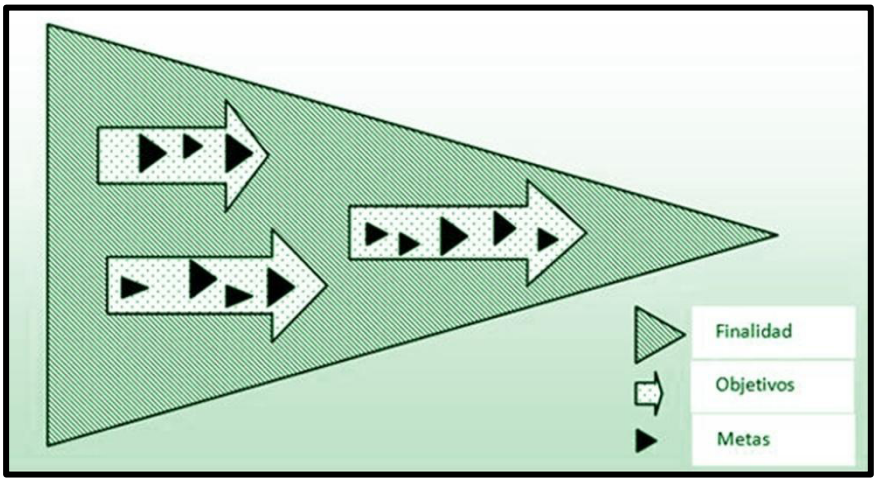


Figura 2.1.3.Diferencias entre Finalidad, Objetivos y Metas
Fuente: Gerencia y Planificación Estratégica
Elaborado Por: Jean Paul Sallenave

2.1.4. POLÍTICAS EMPRESARIALES

Las Políticas Empresariales son reglas, normas, guías de calidad. Las políticas son uno de los objetivos estratégicos que proporciona orientación precisa para todos los funcionarios que componen la

empresa. Éstas deben cumplirse ya que son un compromiso del personal, ayudando de tal manera en lo económico, social y el progreso continuo de la compañía.[13]

2.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional puede ser definida como las distintas maneras en que puede ser dividido el trabajo dentro de una organización. Es el marco formal que divide, agrupa y coordina las actividades de la organización en cuanto a las relaciones entre los gerentes y los empleados para alcanzar, luego la coordinación del mismo orientándolo al logro de los objetivos.[14]

Así como los humanos tenemos un esqueleto que define nuestra forma, las organizaciones tienen estructuras que definen las suyas.

Dijo Edgar Morin[15] que "mientras más se desarrollan la organización y el orden, mientras más complejos se convierten, más deben tolerar y utilizar el desorden", de esta manera indica cierto grado de incoherencia mientras que por una parte la estructura organizacional sigue la estrategia, por otro lado la estrategia de futuro se fundamenta en la estructura del presente, trayendo como consecuencia ciertas

---

[13] "Dirección Estratégica" de G. Johnson, K. Scholes Quinta Edición, 2001
[14] VÉRTICE, "Estructuras Organizativas", Publicaciones Vértice S.L., Málaga, España, 2008
[15] *Edgar Morin*es un filósofo y sociólogo francés de origen judeo-español. Nacido en París el 8 de julio de 1921

modificaciones. En consecuencia la arquitectura organizacional es al mismo tiempo causa y efecto de toda estrategia, además de que constituye un reto para toda gerencia ya que esta varía de acuerdo con la situación de la compañía.

Henry Fayol[16] fija su atención en la estructura organizacional, de ahí donde nacen los conocidos 14 principios generales de la administración. Una visión global desde el punto de vista de los 14 principios permite una mejor manera de subdividir la empresa, centralizando la dirección en un jefe principal.

La representación gráfica de las relaciones de autoridad formal y la forma en que se divide el trabajo en la organización, es decir la representación gráfica de la estructura organizacional de la empresa se la denomina Organigrama[17].

2.1.5.1. Ventajas de los Organigramas

Entre las ventajas del uso de los organigramas destacamos las siguientes:

---

[16] *Henry Fayol* (1841 - 1925) Ingeniero y teórico de la administración de empresas es sobre todo conocido por sus aportaciones en el terreno del pensamiento administrativo.

[17] Según *Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos*, autores del libro "Introducción a los Negocios en un Mundo Cambiante", el organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación"

- Se aprecia a simple vista la estructura general y las relaciones de trabajo en la compañía.
- Muestra quién depende de quién.
- Indica en cierta forma peculiaridades importantes de la estructura de la compañía, tales como sus puntos fuertes y débiles.
- Sirve como historia de los cambios y medio de información al público acerca de las relaciones de trabajo de la compañía.
- Indica a los administradores y al personal nuevo la forma como se integran a la organización.

2.1.5.2. Desventajas de los organigramas

Sin embargo, las múltiples ventajas que ofrece el uso de los organigramas, no se puede pasar por alto sus principales desventajas, como:

- Muestran solamente las relaciones formales de autoridad dejando sin cubrir muchas relaciones informales significativas y las relaciones de información.
- No señalan el grado de autoridad disponible a distintos niveles.
- Con frecuencia indican la organización tal como debería ser o como era, más bien no como es en realidad.

- Puede ocasionar que el personal confunda las relaciones de autoridad con el status, si los organigramas no se encuentran debidamente actualizados.

2.1.6. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

La estructura de la compañía es incongruente. Por una parte, la estructura sigue la estrategia, y por otro lado, la estrategia del futuro nace de la estructura de hoy. Pero lo que sí es irreversible es que no hay estrategia fuera de una estructura creada.

Las estrategias son acciones que se llevan a cabo con el fin de alcanzar determinados objetivos, pero que presentan cierto grado de dificultad en su formulación y ejecución, es decir, son acciones que al momento de formularlas, requieren de cierto análisis; y que al momento de ejecutarlas, requieren de cierto esfuerzo.

La estrategia empresarial unida al proceso de planificación estratégica son claves para el correcto desarrollo de la empresa en el medio y largo plazo.

Las estrategias de una empresa deben reunir las siguientes características:

- Deben ser los medios o las formas que permitan lograr los objetivos.

- Deben guiar al logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos, y en el menor tiempo posible.
- Deben ser claras y comprensibles para todos.
- Deben estar alineadas y ser coherentes con las políticas y cultura de la empresa.
- Deben considerar adecuadamente la capacidad y los recursos de la empresa.
- Deben representar un reto para la empresa.
- Deben poder ejecutarse en un tiempo razonable.

2.1.6.1. Tipos de estrategias

Las estrategias de una empresa básicamente se clasifican en estrategias generales y estrategias específicas.

Las estrategias generales son las que consideran a la empresa como un todo, es decir, están orientadas a alcanzar los objetivos generales de la empresa.

Las estrategias específicas son las que sirven de ayuda o apoyo para poder llevar a cabo las estrategias generales.

2.1.7. FODA

Es una herramienta o estrategia que analiza la situación real de la empresa u organización; a la vez planifica para así tener mejor proyección al futuro.[18]

Sus siglas FODA significan Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, como se muestra en la **Tabla 2.1.7**

"F"	**F**ortalezas (+)	Son los factores **positivos INTERNOS** fuertes que dependen de la empresa, es decir los resultados, capacidades, habilidades, recursos, tecnología, procesos innovadores etc.	"Controlables"
"O"	**O**portunidades (+)	Son los factores **positivos EXTERNOS** que dependen del entorno; apoyo de presupuesto en Instituciones públicas, capacitación al exterior.	" No Controlables"
"D"	**D**ebiliidades (-)	Son los factores **negativos INTERNOS** de la empresa que afectan el desempeño de la Institución; ejemplo malos productos o servicios, carencia del personal incapacitado.	"Controlables"
"A"	**A**menazas (-)	Son los factores **negativos EXTERNOS** que dependen del entorno; ejemplo Competencia, los precios, calidad etc.	" No Controlables"

Tabla 2.1.7. Matriz de Análisis FODA
Fuente: Noticias y Artículos[19]
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

[18]http://www.proasetel.com/paginas/articulos/analisis_foda.html
[19]http://www.proasetel.com/paginas/articulos/analisis_foda.htm

2.1.8. CADENA DE VALOR.

Podemos decir que la cadena de valor es la herramienta básica para examinar de manera sistemática todas las actividades que realiza la compañía. Es una de las herramientas más ricas y populares desarrolladas por Michael Porter[20].

La cadena de valor ayuda a comprender el comportamiento de los costos mediante la disgregación de las actividades obteniendo de esta manera una ventaja competitiva, desempeñando estas actividades estratégicamente a un menor costo que sus competidores.

Búsqueda de eficiencia en el aprovechamiento de los recursos de la mejor manera, suelen ser los principales objetivos del empresario a la hora de revisar la cadena de valor al Examinar cada una de las Actividades; desempeño, funciones etc.

Las actividades de valor pueden dividirse en dos tipos, actividades primarias y actividades de apoyo.

[20] *Michael Eugene Porter* (n. 1947, Ann Arbor, Michigan) es profesor de la Harvard Business School (HBS) y autoridad global reconocida en temas de estrategia de empresa, desarrollo económico de naciones y regiones, y aplicación de la competitividad empresarial a la solución de problemas sociales, de medio ambiente y de salud.

2.1.8.1. Actividades primarias

Las actividades primarias se relacionan con la creación física del producto, venta y el servicio posventa, que se brinda que pueden a su vez, diferenciarse en sub-actividades.

Mediante el modelo de la cadena de valor distinguimos cinco actividades primarias:

- **Logística interna:** comprende operaciones de recepción, almacenamiento, gestión de pedidos y distribución de materias primas o componentes.
- **Operaciones:** Incluye maquinaria, ensamblaje, mantenimiento, equipos y pruebas de las materias primas o componentes para transformarlas en el producto final.
- **Logística externa:** las actividades que permiten que el producto llegue al consumidor final, tal como almacenamiento, recepción de los productos y distribución de los mismos al consumidor.
- **Marketing y Ventas:** actividades asociadas a conseguir compradores y con las cuales se da a conocer el producto.
- **Servicio:** de posventa o mantenimiento que realzan el valor del producto, mediante la aplicación de garantías, servicios técnicos de reparación, instalación, y soporte de Fábrica al producto.

Cada una de las categorías puede ser vital para la ventaja competitiva, dependiendo del sector industrial en que se ubique la compañía, por ejemplo, para un distribuidor, la logística interna y externa son lo más crítico.

Sin embargo, en cualquier empresa todas las categorías de las actividades primarias estarán presentes hasta cierto grado y jugarán algún papel en la ventaja competitiva.

2.1.8.2. Actividades Secundarias (o transversales)

Las actividades Secundarias se encuentran contenidas dentro de cada actividad primaria; se las conoce 'Actividades de Apoyo o Actividades Secundarias ' que a continuación enlistamos:

- Abastecimiento: Se refiere a la acción de comprar insumos que serán usados en la cadena de valor de la empresa. Los insumos comprados incluyen materias primas, provisiones y otros artículos de consumo como activos fijos; también el abastecimiento emplea tecnología.
- Infraestructura de la organización: Actividades que prestan apoyo a toda la empresa, como la planificación, contabilidad y las finanzas.
- Dirección de recursos humanos: búsqueda, contratación y motivación del personal.
- Desarrollo de tecnología; investigación y desarrollo; generadores de costes y valor. [21]

La cadena de valor es la herramienta propuesta por Michael Porter que ofrece una guía de todas las actividades y procesos de forma conjunta la cual se muestra un ejemplo en la **FIGURA 2.1.8**

[21] http://es.wikipedia.org/wiki/Cadena_de_valor



Figura 2.1.8.1. Cadena de Valor
Fuente: Wikipedia.org – Cadena de valor
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

2.1.9. MAPA DE PROCESOS.

El mapa de procesos es el flujo donde se ofrece una visión general del sistema organizacional. En el mapa de procesos se representan los procesos así como sus relaciones principales.

Con esta herramienta se analizan la cadena de entradas–salidas; en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro; también podemos analizar que una actividad específica muchas veces es un cliente, en otras situaciones es un proceso y otras veces es un proveedor.

Mediante la elaboración del mapa de procesos de la compañía se identifican procesos y se plantea la secuencia lógica y las diferencias interacciones que se dan los mismos durante el giro normal del negocio.

Para la construcción de un mapa de procesos se deberá:

1. Definir los diferentes procesos de la compañía.
2. Categorizar los procesos en estratégicos, operativos y de apoyo.
3. Identificar criterios de prioridad.
4. Una vez concluidos los pasos anteriores surge la necesidad de representar dicha estructura de forma gráfica, de tal manera que facilite la interacción de sus interrelaciones.

Se pueden recurrir a varias herramientas que permitan la identificación de los procesos en la compañía, como por ejemplo: lluvia de ideas, dinámicas de equipos de trabajo, matrices relacionales, etc.

La cual se muestra un ejemplo en la Fig. 2.1.9.1.



Figura 2.1.9.1. Mapa de Procesos
Fuente: SlideShare
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

2.1.9.1. Procesos Estratégicos

Se refiere la responsabilidad de la planificación, estrategias, objetivos, políticas de la Organización para así controlar las metas propuestas.

2.1.9.2. Procesos Operativos

Conocido como (procesos claves) permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente.

2.1.9.3. Procesos de Apoyo

Conocido como (procesos soporte o apoyo) en la cual auxilia a los Procesos Operativos ya sea administrativos o financieros, compras, selección del personal, Sistemas de información, etc.

2.2. GESTIÓN POR PROCESOS

En la actualidad los entornos y mercados competitivos obligan a las empresas a gestionar mejor sus actividades y recursos y a tener identificados cabalmente sus procesos. Las empresas que no se enrumban en este camino, están destinadas a no ser parte de estos mercados competitivos o simplemente a fracasar, vale decir que hasta para la implementación de un ERP en la compañía es necesario tener definidos sus procesos.

Esto ha dado paso a que las empresas adopten herramientas y metodologías que ayuden a alcanzar este propósito para poder configurar una gestión por procesos.

La gestión por procesos nos permite:

- ✓ La mejora continua de las actividades desarrolladas.
- ✓ Reducir la variabilidad innecesaria de sus operaciones.
- ✓ Eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las actividades
- ✓ Optimizar el empleo de los recursos

2.2.1 FLUJO DE PROCESOS

2.2.1.1 Definición

Es una representación gráfica; la secuencia de pasos de actividades dentro de un proceso; se utiliza para especificar algoritmos de manera gráfica. El flujograma muestra lo que se realiza en cada etapa, los materiales o servicios que entran y salen del proceso, las decisiones que deben ser tomadas. Se conoce como diagramas de flujo aquellos gráficos representativos que se utilizan para esquematizar conceptos.

2.2.1.2 Diseño de Flujograma

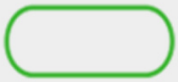
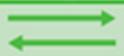
Técnica de diseño a través del Flujograma es la representación gráfica que muestra; el comienzo y el fin de un proceso, tratamiento de datos y las operaciones decisiones necesarias para cumplirlo, en el orden secuencial correspondiente.

Existen diferentes clases de Diseño; rombo, rectángulo, círculo, flechas etc. cada una tiene sus reglas y su significado; dentro de estos símbolos el texto, debe ser una manera clara entendible y breve.

El tamaño de los símbolos y fuente del texto debe ser uniforme

2.2.1.3 Simbología del Flujograma

Para la construcción de los Diagramas de Flujo se utilizan los siguientes.

SIMBOLO	SIGNIFICADO
	**Límites:** Representa el INICIO y FIN del proceso.
	**Operación:** Denota la realización de una Actividad o etapa del proceso.
	**Decisión:** Indica la posibilidad de elegir alternativas; esto incluye una pregunta clave, luego se procede en tomar decisiones.
	**Documento:** Indica que se requiere un documento para realizar el proceso.
	**Espera:** Representa para indicar espera antes de realizar una Actividad.
	**Conector:** Sirve para enlazar dos partes; continuidad del diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada de la página siguiente; para conectar Actividades distantes, utilizando ya sea números 1, 2, 3 o letras mayúsculas A, B, C.
	**Conector de página:** Representa una conexión o enlace con otra página de la descripción del Proceso.
	**Movimiento/Transporte:** Significa transportación, movimiento del Output o Salida envió de proyectos, material, equipo etc.
	**Almacenamiento:** Se utiliza cuando existe una condición de almacenamiento controlado.
	**Dirección de Flujo:** La flecha indica la dirección y el orden del flujo; que corresponden a los pasos del proceso.

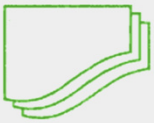
	**Multidocumento:** Se utiliza para identificar documentos originado o recibido en cada sistema (Cotizaciones, cheques, parte Diario, listados, envió de proyectos etc.)
	**Proceso Preestablecido:** También llamado Proceso Predefinido; indica la llamada a una subrutina o procedimiento determinado un conjunto de pasos, constituye la realización de una operación o actividad dentro del flujo.

Tabla 2.2.1.3. Simbología utilizada en Diagramas de Flujo
Fuente: Fernando Ruiz[22]
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

2.2.2 MANUAL DE PROCESOS

2.2.2.1 Definición

Un manual de Procesos es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de Planeación como de Gestión) a los intereses primarios, secundarios de la organización; que permiten el correcto funcionamiento de la empresa.[23] Contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones son las siguientes:

- El Establecimiento de objetivos, alcance, políticas, guías, procedimientos, diagramas de flujos y normas etc.
- Métodos de control; Auditorias y evaluación de la gestión.
- Capacitación de personal.

[22]http://es.scribd.com/doc/36469069/SIMBOLOGIA-DIAGRAMAS-DE-FLUJO
[23]http://www.trabajo.com.mx/manual_de_procesos_y_la_calidad.html

2.3. IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS CLAVES

Para la identificación de los procesos claves; debe ser selectivo tomar la responsabilidad del proceso que esté muy cercana a la alta dirección.

Los criterios para calificar a un proceso clave del Negocio son muy variados, pero deberían estar relacionados con la estrategia y los objetivos de la empresa; como ellos, deberían cambiarse con el tiempo.

2.3.1 MEJORAMIENTO DE PROCESOS DE LA EMPRESA (MPE)

Para James Harrington[24](1993) definido en la tendencia Administrativa de la Calidad y como tal es uno de los que ha impulsado el desarrollo de la misma y el logro de la excelencia en los países de Asia, explica que la selección de los procesos críticos es una decisión de la más alta responsabilidad. Esta nunca debería delegarse.

Los procesos son la clave de un desempeño libre de errores y no las personas. Así mismo al igual que otros autores Harrington reconoce que, equivocadamente, en Estados Unidos se han estado haciendo esfuerzos por mejorar los procesos productivos, cuando lo que en realidad fallaba eran “los procesos de la empresa”. Tampoco se trata

[24] H.James Harrington, mejoramiento de los procesos de la empresa, Bogotá, McGraw-Hill,1993

descentrar el problema en la Organización y en los empleados, se trata de centrarse en el cliente, en los procesos y en las personas.

Las 5 fases del MPE son las siguientes:

a. **Organización para el mejoramiento.** (Establecer el liderazgo compromiso, comprensión).
b. **Comprensión del proceso.** Estudiar el proceso actual y sus finalidades.
c. **Modernización.** Mejorar la eficiencia, efectividad y adaptabilidad del proceso.
d. **Mediciones y Controles.** Establecer la retroalimentación
e. **Mejoramiento continuo.** Revisar, evaluar, calificar.

   Principalmente el autor sugiere 5aspectos a tener en cuenta al seleccionar procesos, los cuales también puede ser Operacional izadas a través de una matriz:

   - Impacto en el cliente. ¿Cuán importante es el cliente?
   - Índice de cambio ¿Puede usted arreglarlo?
   - Condición de rendimiento ¿Cuan deteriorado se encuentra?
   - Impacto sobre el trabajo ¿Cuáles son los recursos disponibles?
   - Impacto sobre la empresa ¿Qué importancia tiene para la empresa?

Procesos	Susceptibilidad al cambio	Desempeño	Impacto en la Organización	Importancia para el cliente	Impacto sobre el trabajo	TOTAL
Procesos 1						
Procesos 2						
Procesos 3						
Procesos 4						
Procesos 5						

Tabla 2.3.1.1. Matriz como identificar Procesos Claves
Fuente: Adaptado Carrington Jain (1993)
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

2.4. ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

2.4.1 OBJETIVO DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO

El Análisis de Valor Agregado es un Indicador que calcula la capacidad que tiene una empresa para crear riqueza teniendo presente la EFICIENCIA de sus Actividades, productividad de sus Activos, costos de Fabricación pueden ser procesos, funciones; para los clientes y el negocio en conjunto.

Propósito del análisis de valor agregado, son los siguientes:

- El Análisis será usado; para eliminar Procesos que no agregan para nada valor a la empresa.
- Iniciativas de mejoras en actividades que no están bien estructuradas agregar valor.

Las Actividades se clasifican en dos tipos:

Actividades de Valor Agregado y Actividades de no Valor Agregado.

Actividades que agregan valor:

- **Las actividades de valor agregado para el cliente (VAC).** Son actividades que el cliente está dispuesto a pagar por el resultado la calidad de un equipo, repuestos o servicios etc. también impresionado por el servicio, tenderá siempre a preferirnos y la Seguridad.
- **Las actividades de valor agregado para la empresa (VAE).** Son actividades que generan valor para la empresa, mejorar la rentabilidad económica y que son el resultado del beneficio ofrecido al cliente.

  Reducir tiempos muertos y costos de consumo de materia prima, mejorar la satisfacción del cliente, conocer su mercado.

Actividades que no agregan valor

Son las Actividades de Almacenamiento; secuencias de pasos en el proceso por el cual se retrasa un equipo, maquinarias, repuestos etc. Trabajo en que se pone en el almacenamiento, ya sea temporal o de largo plazo. No agregan valor al producto en los ojos del CLIENTE. Es decir las Actividades de almacenamiento o Actividades que no

agregan valor; no están obligados a apoyar el proceso de negocio y son las siguientes:

- **Actividades de Preparación (P).** Actividades previas, o trabajo implica la puesta en marcha de un proceso de elaboración de algo un producto o reparar un repuesto etc. o de un evento que requiere cierta planificación y organización con el fin de obtener los resultados que se esperan.
- **Actividades de Inspección (I).** Actividades de revisión, verificación de documentos, información; que interviene en la Actividad del proceso de la empresa.
- **Actividades de Espera (E).** Tiempo espera en el que no se desempeña ninguna actividad.
- **Actividades de Movimiento (M).** Son actividades de movimiento de personas, información, equipos, repuestos o cualquier otra cosa de un lugar a otro.
- **Actividades de Archivo (A).** Son actividades que permiten el almacenamiento de información; materiales, equipos, repuestos etc. de acuerdo a cada empresa.

Para calcular el índice de valor agregado, una vez analizado, clasificado cada Actividades procede realizar los Flujogramas se establecen medición de tiempos cada Actividad de los procesos luego que se haya completado el cuadro se contabilizan los datos obteniendo el número y el tiempo total.

2.5. INDICADORES DE GESTIÓN

2.5.1 DEFINICIÓN

Los indicadores de gestión son un instrumento o herramientas; se establecen como líderes, controles, supervisión de los resultados, medidas de los procesos de los negocios; para evaluar el desempeño, utilizadas continuamente para determinar el éxito en la organización de la empresa.

"Los indicadores son necesarios para poder mejorar. Lo que no se mide no se puede controlar, y lo que no se controla no se puede gestionar".

Para evaluar la capacidad de la Organización en ofrecer equipos, productos, repuestos o servicios de Calidad.

Analizar las Actividades o procesos de Gestión; administrar los recursos y mejorar la productividad, rentabilidad, nivel de endeudamiento, liquidez, rotación de Inventario y costos de producción a través del tiempo.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, medibles; es decir " Aquello que no puede ser medible no es susceptible al cambio"; se realiza con técnicas Estadísticas como: Promedios, análisis de Varianza, Diagrama de Pareto, etc.

Características de ser medibles:

- ✓ Comparables
- ✓ Alcanzables
- ✓ Interpretación especifica
- ✓ Orientados a la Acción
- ✓ Atractivos en todos los Niveles
- ✓ Temporizados para usarlos en corto y largo plazo.

Ejemplo de Actividades medibles:

ACTIVIDADES MEDIBLES
Actividades o Procesos relacionados con el Servicio al Cliente
Tiempo de entrega Productos, equipos etc.
Reclamos del Cliente.
Producto no Conforme.
Tiempo de respuesta de los reclamos.
Nuevos Clientes.

Tabla 2.5.1.1. Actividades medibles
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

2.5.2 TIPOS DE INDICADORES

- **Indicadores de Cumplimiento:** Están relacionados; grado de consecución, conclusión de las tareas o trabajos.
- **Indicadores de Evaluación:** Es el rendimiento que obtenemos de una tarea o trabajo; nos ayuda el análisis de FODA a identificar fortaleza, debilidades y oportunidades de mejora.
- **Indicadores de Eficiencia:** Miden el rendimiento de los recursos utilizados, mínimo gasto de tiempo y nivel de ejecución del Proceso; la productividad
- **Indicadores de Eficacia:** Se enfocan en el que se debe hacer; capacidad o acierto en la consecución de tareas o trabajos.
- **Indicadores de Gestión:** Administrar los procesos, establecer acciones para hacer realidad las tareas o trabajos es decir con hechos ya programados y planificados.

2.6. DIAGRAMA DE ISHIKAWA

El Diagrama de Ishikawa o diagrama de causa efecto también llamarse Diagrama de espina de pez; creado por el Japonés Dr. Karou Ishikawa en el año 1943, es una herramienta análisis del problema o identificación de soluciones, clasifica las causas que intervienen; sirve como guía objetiva para mejoramiento calidad de los procesos.

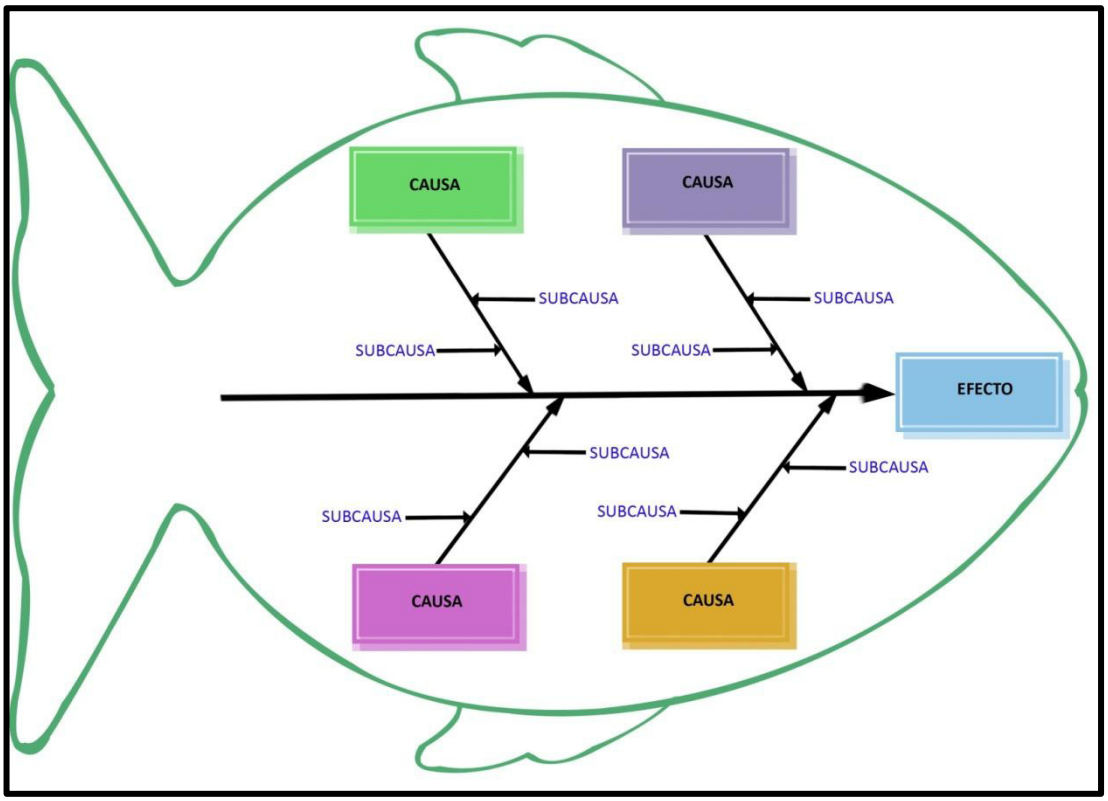


Figura 2.6.1. Diagrama Ishikawa[25]
Fuente: Diagrama de Ishikawa
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

[25]http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_Ishikawa

2.7. METODOLOGÍA PDCA

El ciclo PDCA también conocido como **"Círculo Deming",** ya que fue el **Dr. Williams Edwards Deming** uno de los primeros que utilizó este esquema lógico en la mejora de la calidad y le dio un fuerte impulso, es una estrategia de mejora continua de calidad en cuatro pasos.

Es muy utilizado por los diversos sistemas utilizados en las organizaciones para gestionar aspectos tales como **calidad (ISO 9000), medio ambiente (ISO 14000), salud y seguridad ocupacional (OHSAS 18000), o inocuidad alimentaria (ISO 22000).**

Las siglas PDCA son el acrónimo de las palabras inglesas Plan, Do, Check, Act, equivalentes en español a Planificar, Hacer, Verificar, y Actuar**.**

PLAN (Planificar): Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados de acuerdo con el resultado esperado. Al tomar como foco el resultado esperado, difiere de otras técnicas en las que el logro o la precisión de la especificación es también parte de la mejora.

DO (Hacer): Implementar los nuevos procesos. Si es posible, en una pequeña escala.

CHECK (Verificar): Pasado un período previsto con anterioridad, volver a recopilar datos de control y analizarlos, comparándolos con los objetivos y especificaciones iniciales, para evaluar si se ha producido la mejora esperada. Se deben documentar las conclusiones.

ACT (Actuar): Modificar los procesos según las conclusiones del paso anterior para alcanzar los objetivos con las especificaciones iniciales, si fuese necesario. Aplicar nuevas mejoras, si se han detectado errores en el paso anterior. Documentar el proceso ([26]).

[23] Norma ISO 9001:2008

CAPÍTULO 3

3. LA GESTIÓN POR PROCESOS EN MAQUITSU S.A DISEÑO Y PROPUESTA DE MEJORA

3.1. SITUACIÓN ACTUAL EN LA ORGANIZACIÓN

MAQUITSU S.A. nace en el año de 1994 como una empresa creada especialmente para cubrir las necesidades del sector de la construcción y minería en el Ecuador. En la actualidad la empresa tiene gran aceptación en el mercado nacional.

La empresa no cuenta con un direccionamiento estratégico bien estructurado, la misión no refleja la meta específica que los trabajadores tienen que cumplir, la visión no proporciona una proyección clara de lo que la empresa quiere llegar a ser a largo plazo y los objetivos estratégicos no están bien definidos, tampoco la estructura de la empresa está estructurada para cumplir las necesidades de la empresa.

Además no cuenta con un sistema de gestión que le permita desarrollar todos los procesos de una forma coordinada mediante herramientas necesarias para enfrentar los posibles cambios en el entorno, logrando obtener un crecimiento continuo y rendimiento aceptable.

3.2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.2.1. MISIÓN

La Misión actual de MAQUITSU S.A predica:

> *"Distribuir productos dirigidos por profesionales técnicamente formados, que planifican y trabajan integrados con el medio ambiente y la seguridad, para ofrecerles a nuestros clientes los mejores equipos pesados para la construcción y repuestos y un servicio técnico oportuno."*

Figura 3.2.1.1. Antigua Misión MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Realizando un análisis de la misión, se utilizó la lluvia de ideas trabajada en conjunto con la gerencia administrativa, basándonos en los elementos que debe tener la misma.

Lluvia de Ideas:

¿Quiénes Somos?

- ✓ Somos una empresa comprometida con el desarrollo del país.
- ✓ Somos una empresa que trabaja en equipo.
- ✓ Somos una empresa que busca el desarrollo profesional de su personal humano.
- ✓ Somos una empresa que ofrece a nuestros clientes productos de acuerdo a sus necesidades, con un servicio técnico de calidad.

¿A qué nos dedicamos?

- ✓ Distribuir productos dirigidos por profesionales técnicamente formados.

¿Para quién lo hacemos?

- ✓ Clientes del sector de la construcción tanto del sector público como del privado.

Reformulando la misión, obtuvimos:

> *"Somos una empresa comprometida con el desarrollo del país que distribuye equipos pesados para la construcción, dirigidos por profesionales técnicamente formados que planifican y trabajan en equipo integrados con el medio ambiente y la seguridad.*
> *Somos una empresa que ofrece a nuestros clientes tanto públicos como privados, productos de acuerdo a sus necesidades, con un servicio técnico de calidad."*

Figura 3.2.1.2. Misión Propuesta MAQUITSU S.A
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.2.2. VISIÓN

La Visión actual de MAQUITSU S.A. predica:

> *"Ser una empresa donde no hay límites para el crecimiento, donde la base es su gente, guiada por los líderes enfocados al resultado, dispuestos a nuevos retos y con deseos de aprender."*

Figura 3.2.2.1. Antigua Visión MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Realizando un análisis de la visión, se utilizó la lluvia de ideas trabajada en conjunto con la gerencia administrativa, basándonos en las características que debe tener la misma.

Lluvia de Ideas:

- ✓ Llegar a ser una empresa líder a nivel nacional en la importación y distribución de equipo pesado para la construcción.
- ✓ Mejorar la capacidad y experiencia de nuestro personal.
- ✓ Ofrecer un servicio transparente, seguro y de calidad.
- ✓ Maximizar el valor de la inversión de nuestros accionistas.

Reformulando la visión, obtuvimos:

"Ser una empresa líder a nivel nacional en la importación y distribución de equipo pesado para la construcción, guiada por un personal de alta capacidad y experiencia, y de esta manera ofrecer un servicio transparente, seguro y de calidad, maximizando el valor de la inversión de nuestros accionistas"

Figura 3.2.2.2 Visión Propuesta MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.2.3. F.O.D.A

"F"	**F**ortalezas (+)	• Marcas reconocidas • Instalaciones • Calidad de los Equipos y repuestos. • Un buen servicio al cliente. • Variedad o Gama de Equipos. • Marketing y Publicidad innovadora. • Seguridad en las Maquinarias Pesadas	"Controlables"
"O"	**O**portunidades (+)	• Demanda de clientes en Invierno se debe (factores climáticos por las lluvias). • Realizar carreteras. • Realizar en la construcción. • Presencia de Instituciones Públicas y Privadas (Reestructuración)	" No Controlables"
"D"	**D**ebiliidades (-)	• Atraso de los Proveedores (Por los feriados). • Desconocimiento de algunos Procesos. • Inexistencia de un manual donde consultar el Procedimiento.	"Controlables"
"A"	**A**menazas (-)	• Incremento en el precio de los aranceles. • La inestabilidad de los precios (Cambio de Gobierno). • Competidores.	" No Controlables"

Tabla 3.2.3.1. FODA DE MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.2.4. OBJETIVOS

3.2.4.1. Objetivos Estratégicos

MAQUITSU S.A fue creado con el objetivo general de:

> *"Cumplir nuestra misión para convertirnos en nuestra visión, Manteniendo la excelencia para así brindar calidad en nuestros servicios."*

Figura 3.2.4.1 Objetivo General MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

MAQUITSU S.A. se ha planteado los siguientes objetivos estratégicos:

- ✓ Establecer un sistema de entrenamiento integral para los técnicos, con el propósito de mejorar el nivel técnico, consolidando sus conocimientos básicos a través de instrucciones simples del origen de las fallas y reparaciones.

3.2.5. GESTIONAR LA ADQUISICIÓN DE REPRESENTACIONES DE NUEVAS LÍNEAS DE NEGOCIO, DIVERSIFICANDO EL MERCADO DE MAQUINARIAS PESADAS.

- ✓ Mejorar el servicio al cliente, para de esta manera incrementar la cartera de MAQUITSU S.A.
- ✓ Mantener el cumplimiento de Requisitos Legales en MAQUITSU S.A.

- ✓ Implementar una gestión por procesos adecuada que fortalezca la imagen y la seguridad de la empresa
- ✓ Mejorar el desempeño profesional del personal tanto operativo como administrativo.
- ✓ Incrementar las ventas anuales de maquinarias y repuestos en un 20%.
- ✓ Establecer un mejor sistema de seguridad dentro de las instalaciones de MAQUITSU S.A.

Clasificando los objetivos desarrollados por la Alta Directiva, en las diferentes perspectivas: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje, donde en la **Figura 3.2.5.1.** se muestran las respectivas relaciones entre sí:

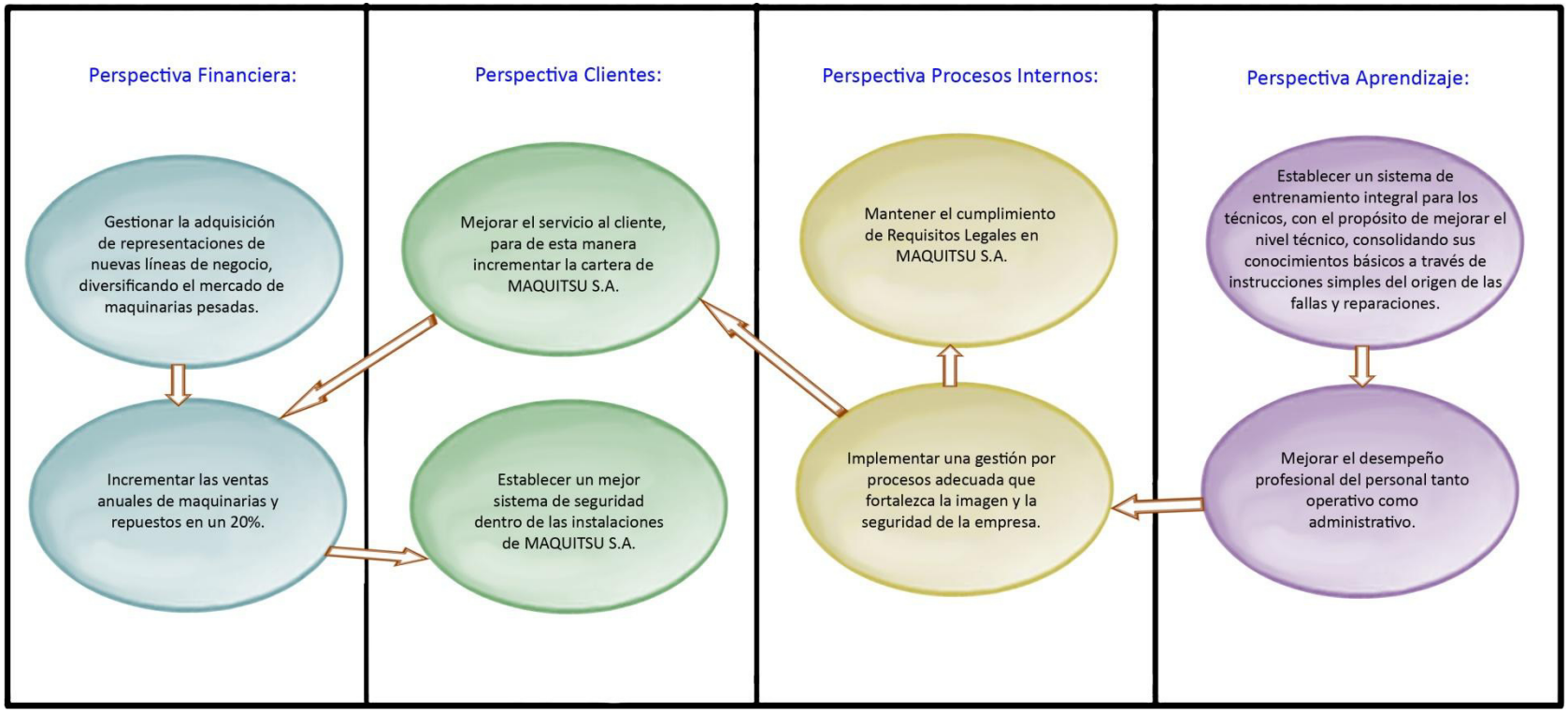


Figura 3.2.5.1. Clasificación de los objetivos desarrollados por la Alta Directiva, en las diferentes perspectivas
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.2.6. POLÍTICAS EMPRESARIALES

Las políticas de MAQUITSU S.A., predican:

- ✓ Cumplir con las leyes ecuatorianas, regulaciones, compromisos de Responsabilidad social, así como los requisitos de importación y certificación de los productos, y otros requisitos suscritos por la organización.
- ✓ Brindar servicios eficientes en todos sus procesos, a sus clientes y proveedores, aportando al desarrollo sostenible del país.
- ✓ Implementar planes de trabajo y programas de mejora continua en los procesos desarrollados por la organización y sus aliados estratégicos, con revisiones periódicas de objetivos y metas propuestas.
- ✓ Prevenir la contaminación del producto, minimizando los riesgos de robo, contrabando y lavado.
- ✓ Prevenir la ocurrencia de lesiones, enfermedades e involucramiento en hechos no deseados de origen laboral y legal, que afecten a nuestros trabajadores y partes interesadas, a través de las visitas domiciliarias y las pruebas de alcohol y drogas.
- ✓ Prevención a la contaminación, controlando la generación de residuos, reciclando los desechos o disponiéndoles adecuadamente, ante autoridades competentes.
- ✓ Priorizar el mejor uso de prácticas ambientales y de seguridad, con tecnología y equipos debidamente certificados, asociadas a la prestación del servicio.

3.2.7. POLÍTICA DE CALIDAD

MAQUITSUS.A. se ha planteado como política de calidad:
"Cumplir con todos los requisitos legales de importación y certificación de la legitimidad del producto, así como los aspectos ambientales y de seguridad, con un personal capacitado permanentemente, comprometidos con el cuidado del ambiente y la prevención de incidentes. Mejorando en cada uno de los procesos en cuanto a su eficiencia para brindar un servicio ágil y oportuno a nuestros clientes."

3.2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE MAQUITSU S.A.

MAQUITSU S.A. cuenta con una estructura organizacional, definida de la siguiente manera:

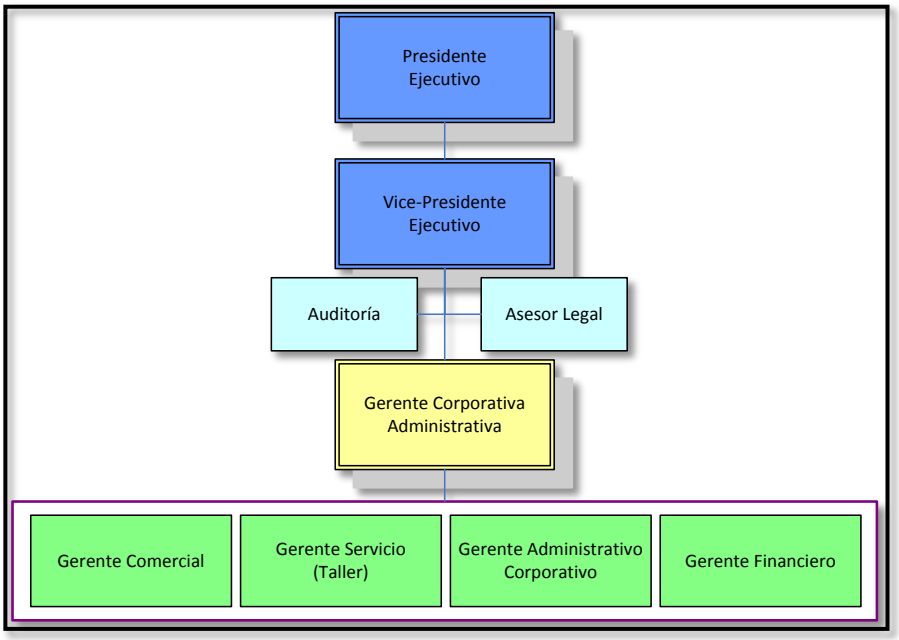


Figura 3.2.8.1. Estructura General MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

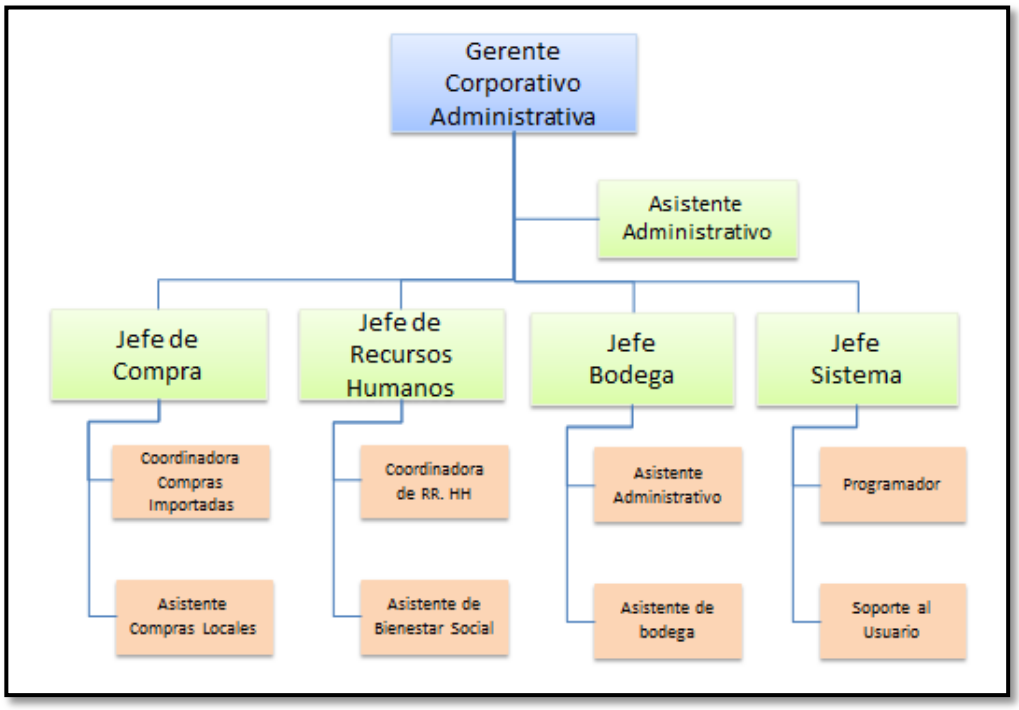


Figura 3.2.8.2. Estructura Organizacional del Área Administrativa MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

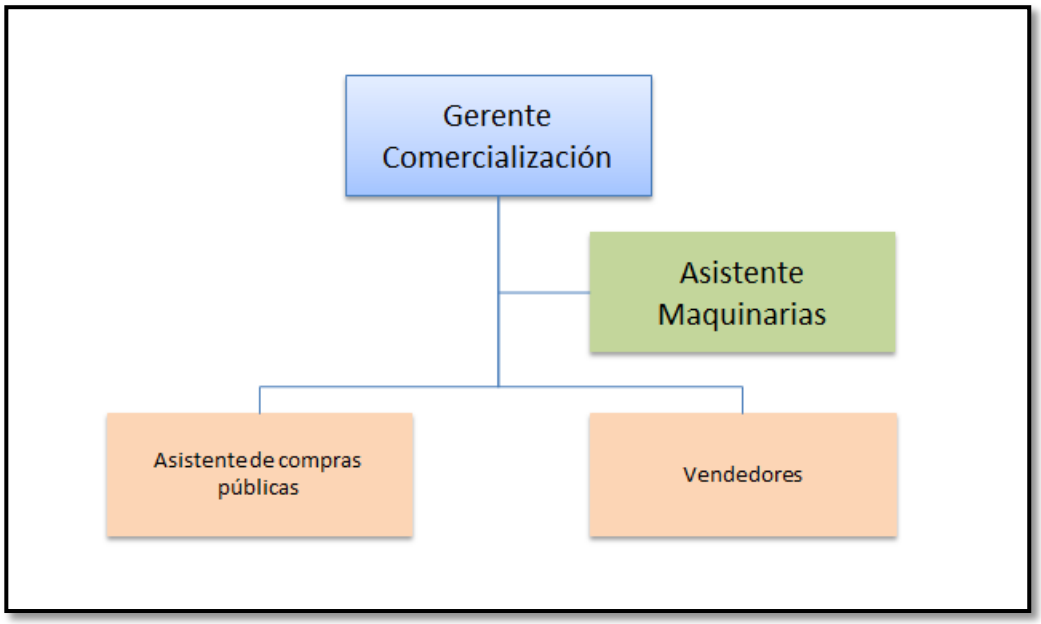


Figura 3.2.8.3. Estructura Organizacional del Área de Comercialización MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

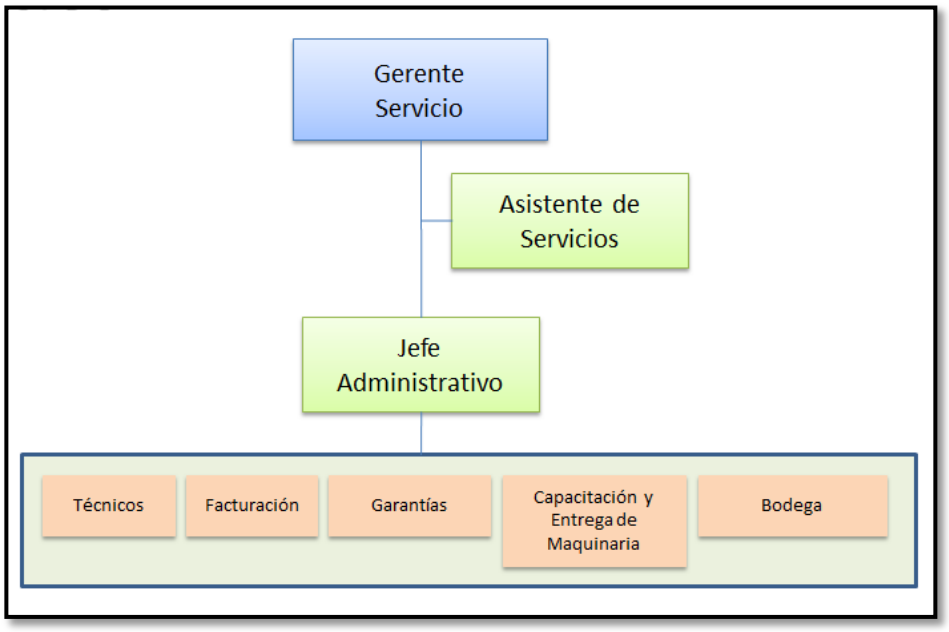


Figura 3.2.8.4. Estructura Organizacional del Área de Servicios MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

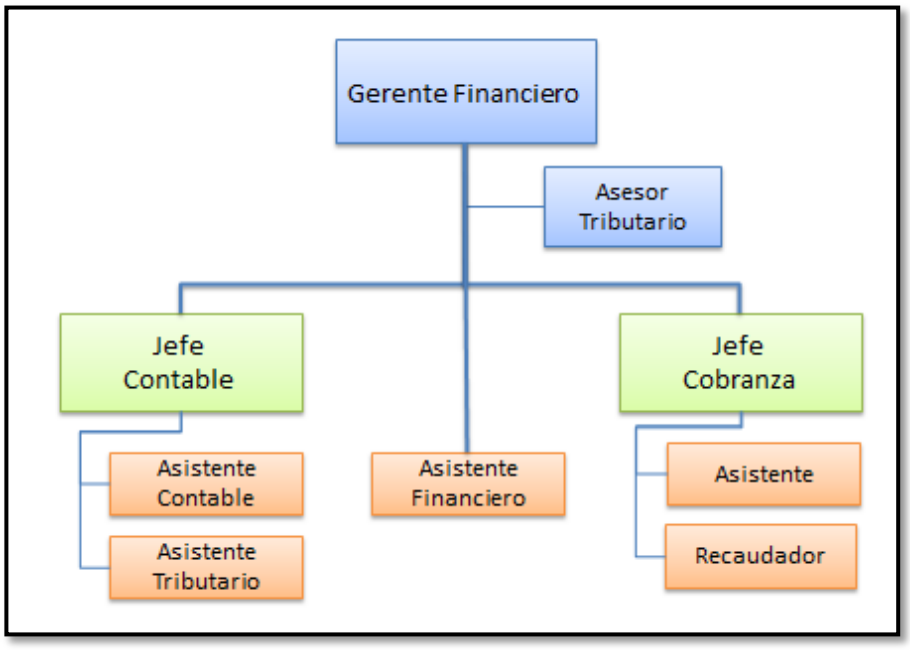


Figura 3.2.8.5. Estructura Organizacional del Área Financiera MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.2.9. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL PROPUESTO DE MAQUITSU S.A.

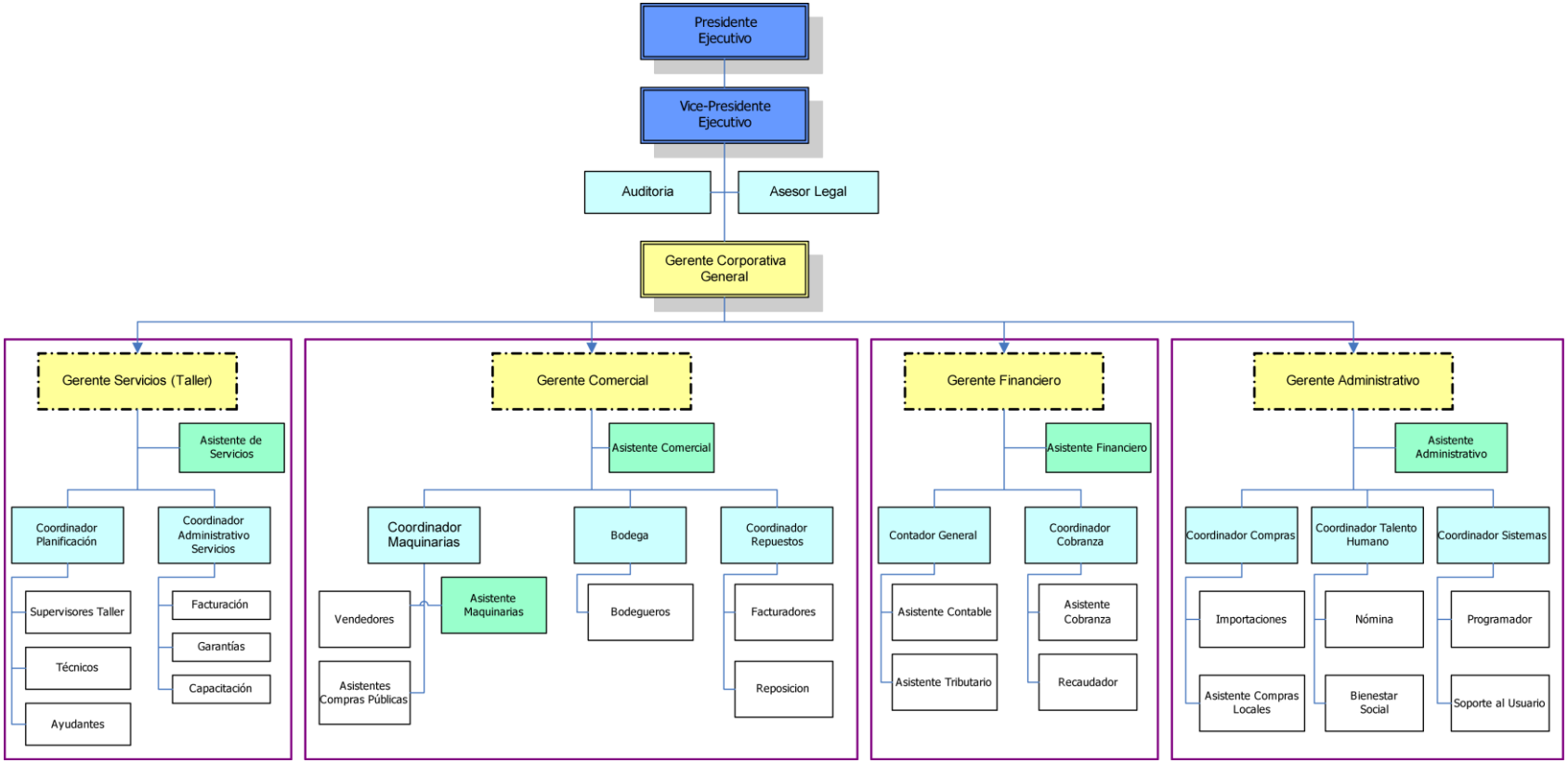


Figura 3.2.9.1. Estructura Organizacional Propuesta de MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.3. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS

3.3.1. CADENA DE VALOR GENERAL DE MAQUITSU S.A.

En la actualidad MAQUITSU S.A. no poseía definido su cadena de valor, a continuación, basándonos en el análisis a las actividades que realiza se propone la siguiente cadena de valor.

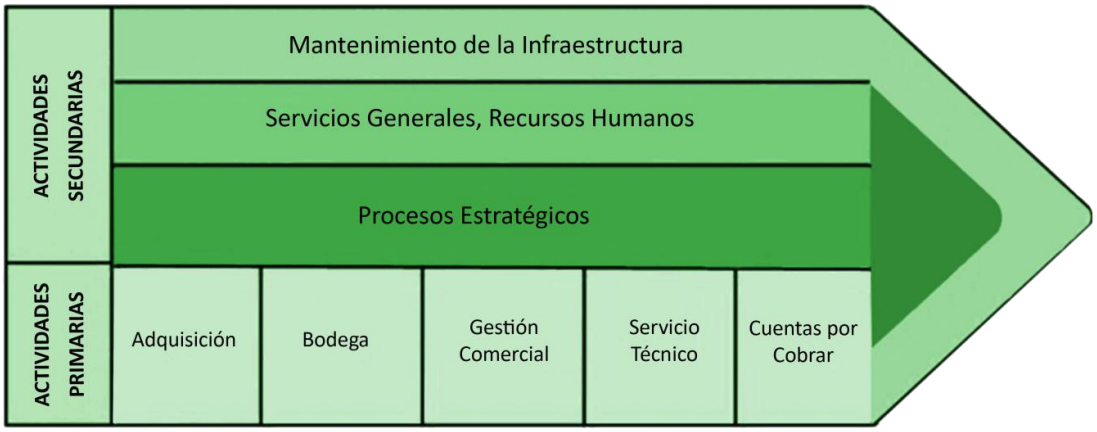


Figura 3.3.1.1. CADENA DE VALOR GENERAL DE MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Claramente se puede distinguir las actividades primarias de las actividades secundarias. A partir de la cadena de valor podemos definir el mapa de procesos, separando los procesos productivos de los de apoyo y sus funciones, respectivamente.

3.3.2. MAPA DE PROCESOS DE MAQUITSU S.A.

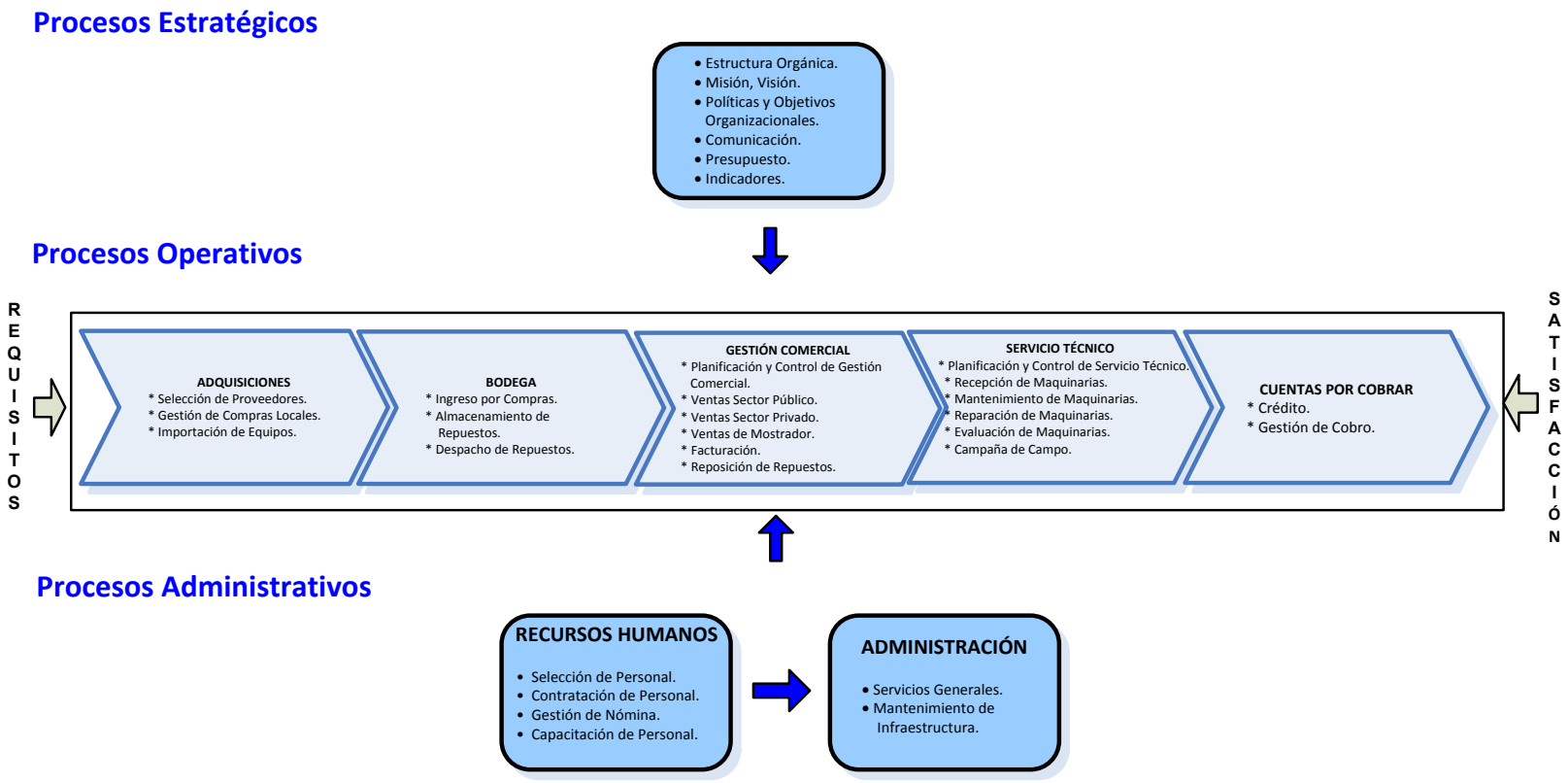


Figura 3.3.2.1. MAPA DE PROCESOS DE MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.3.3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

3.3.3.1. Identificación de los Procesos de MAQUITSU S.A

Para el levantamiento de procesos se indagó en cada una de las actividades de la compañía. Se realizaron levantamientos de procesos, recorrido de instalaciones de la compañía, reuniones con la alta directiva. Estas herramientas fueron indispensables para clasificar los procesos en claves y de apoyo.

Procesos Claves de MAQUITSU S.A.:

PROCESOS	SUBPROCESOS
A Proceso de Adquisiciones	A1. Selección de Proveedores
	A2. Gestión de Compras Locales
	A3. Importación de Equipos
B Proceso de Bodega	B1. Ingreso por Compras
	B2. Almacenamiento de Repuestos
	B3. Despacho de Repuestos
C Proceso de Gestión Comercial	C1. Planificación y Control de Gestión Comercial
	C2. Ventas Sector Público
	C3. Ventas Sector Privado
	C4. Ventas de Mostrador
	C5. Facturación
	C6. Reposición de Repuestos
D Proceso de Servicio Técnico	D1. Planificación y Control de Servicio Técnico
	D2. Recepción de Maquinaria
	D3. Mantenimiento de Maquinarias
	D4. Reparación de Maquinarias
	D5. Evaluación de Maquinarias
	D6. Campaña de Campo
E Proceso de Cuentas por Cobrar	E1. Crédito
	E2. Gestión de Cobro

Tabla 3.3.3.1.Procesos Claves de MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Proceso de Apoyo de MAQUITSU S.A.:

PROCESOS	SUBPROCESOS
F Proceso de Recursos Humanos	F1. Selección de Personal
	F2. Contratación de Personal
	F3. Gestión de Nómina
	F4. Capacitación de Personal
G Proceso Administrativo	G1. Servicios Generales
	G2. Mantenimiento de Infraestructura

Tabla 3.3.3.2. Procesos de Apoyo de MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.3.4. IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

Conforme lo menciona Harrington [27] se ha convenido utilizar una matriz, donde se relacionan los objetivos organizacionales con los procesos, la cual permitirá determinar los procesos críticos de MAQUITSU S.A.

La matriz fue generada en conjunto con la Alta Directiva, donde se determinó el nivel de aportación de cada proceso a los objetivos.

Se adoptó una escala actitudinal, basándonos en el modelo de Likert[28], utilizando una calificación de la siguiente manera:

CALIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN
0	*No se relaciona*
1	*Muy Bajo grado de relación*
2	*Bajo grado de relación*
3	*Medio grado de relación*
4	*Alto grado de relación*
5	*Muy Alto grado de relación*

Tabla 3.3.4.1. Calificación para Priorizar Procesos
Fuente: Basado en escala actitudinal Likert
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

[27] H. James Harrington, Mejoramiento de los procesos de la empresa, Bogotá, McGraw-Hill, 1993

[28] Rensis Likert (1903-1981). Educador y Psicólogo Organizacional estadounidense, conocido por sus investigaciones sobre estilos de gestión. Desarrolló la Escala de Likert y el modelo de vinculación (en inglés, *linking pin model*).

La matriz muestra los resultados de la priorización de los procesos, donde luego de realizar la valoración según **Anexo 7** se concluyó que los siguientes procesos críticos son:

PROCESO	DESCRIPCIÓN	CALIFICACIÓN
C4.	*Ventas de Mostrador*	31
D1.	*Planificación y Control de Servicio Técnico*	33
D2.	*Recepción de Maquinarias*	31
E1.	*Crédito*	30
F4.	*Capacitación de Personal*	32

Tabla 3.3.4.2. Procesos Críticos de MAQUITSU S.A.
Fuente: MAQUITSU S.A. 2011
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

En base a los resultados generados por la matriz anterior, se deben establecer una optimización en los procesos en cuanto su forma, para de esta manera implementar controles que ayuden a cumplir los objetivos de la compañía.

3.4. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE MAQUITSU S.A.

Para proceder al análisis de los procesos críticos identificados en la compañía, se elaborará lo siguiente:

- Diagrama de Flujo Actual del proceso.
- Diagrama de Flujo Mejorado del proceso.
- Descripción de los indicadores.
- Análisis de valor agregado de la situación actual del proceso.
- Análisis de valor agregado de la situación mejorada del proceso.
- Cuadro comparativo de la participación de las actividades.

Así mismo, para los procesos que no fueron identificados como críticos, se elaborará lo siguiente:

- Diagrama de Flujo Actual del proceso.
- Análisis de valor agregado de la situación actual del proceso.
- Cuadro comparativo de la participación de las actividades.

MAQUITSU S.A. en la actualidad no posee una base de indicadores por lo que se propondrá indicadores en cada proceso que requieran controlar eficientemente.

3.4.1. ANÁLISIS DEL PROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO.

3.4.1.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico.

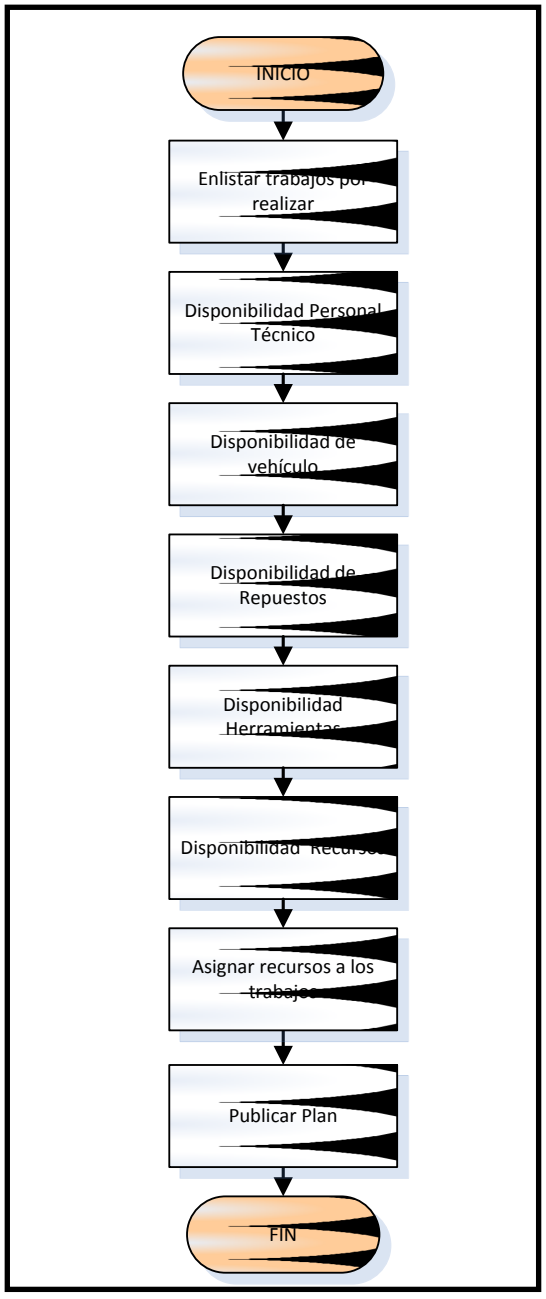


Figura 3.4.1.1. Diagrama Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.1.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico.

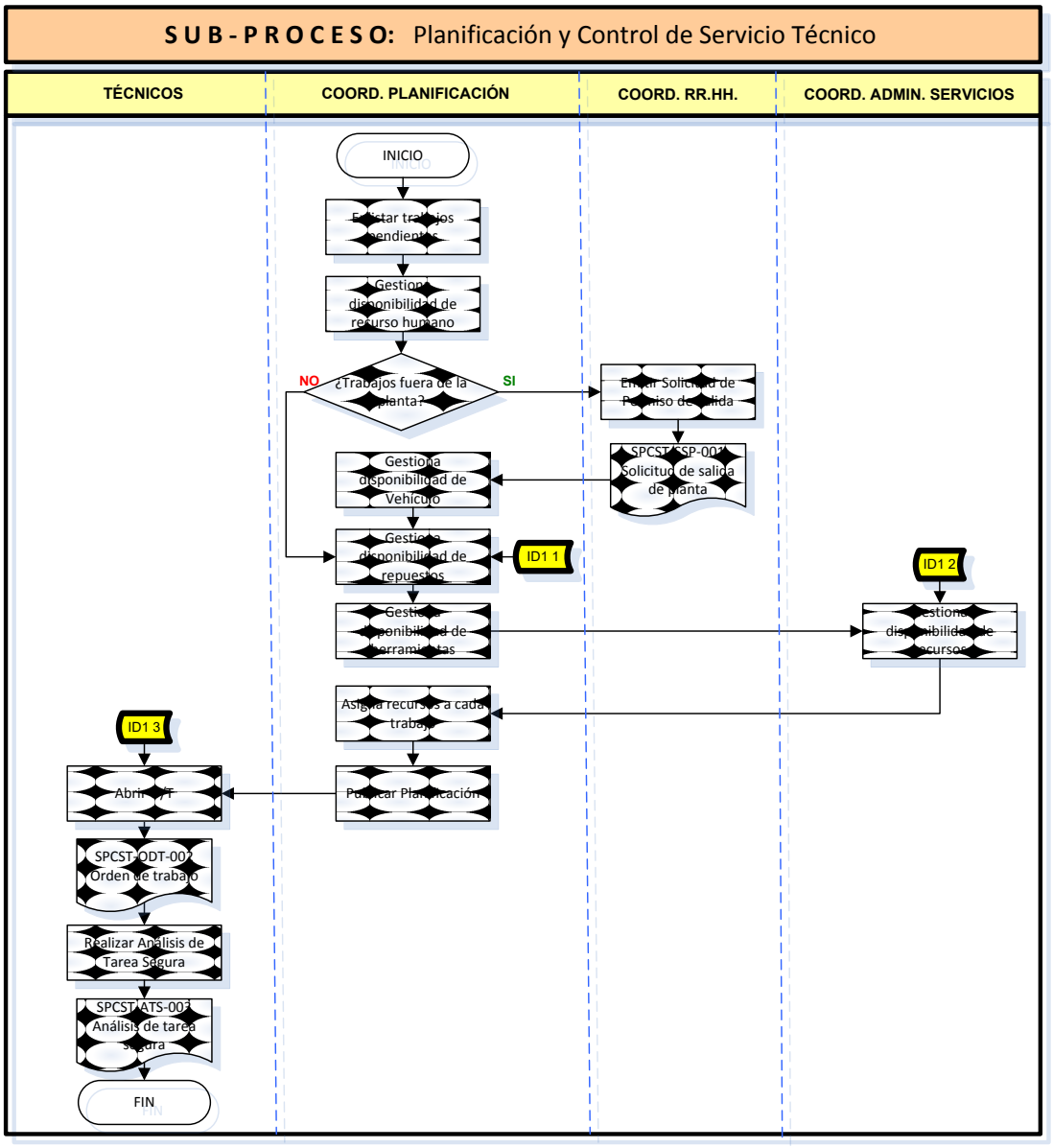


Figura 3.4.1.2. Diagrama de Flujo Mejorado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.1.3. Descripción de Indicadores del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID1 1	Tiempo de espera en adquisición de repuestos	Tiempo	Mide el tiempo empleado en adquirir los repuestos. Ademas mide la eficacia del Dto. de Reposiciones	$\frac{\text{Suma de días empleados en conseguir rptos.}}{\text{\# OT}}$	Mensual	< 1 día
ID1 2	Costo de gestión de recursos	Económico	Mide la optimización del costo que implica gestionar la disponibilidad de recursos	$\frac{\text{Costo actual gestión}}{\text{costo anterior de gestión}} x100$	Mensual	< 100%
ID1 3	Tasa de atención de O/T	Efectividad	Medir la relación entre las O/T abiertas y las O/T atendidas	$\frac{\text{\# O/T atendidas}}{\text{\# O/T abiertas}} x100$	mensual	100%

Tabla 3.4.1.3. Descripción de Indicadores del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.1.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Enlistar trabajos por realizar	105
2		1						Disponibilidad Personal Técnico	75
3	1							Disponibilidad de vehículo	60
4	1							Disponibilidad de repuestos	60
5	1							Disponibilidad Herramientas	75
6				1				Disponibilidad Recursos	75
7					1			Asignar recursos a los trabajos	60
8		1						Publicar Plan	120
	3	**2**	**1**	**1**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**630**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	195	30,95%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	195	30,95%
P	PREPARACIÓN	1	105	16,67%
E	ESPERA	1	75	11,90%
M	MOVIMIENTO	1	60	9,52%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**8**	**630**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		61,90%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		38,10%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	630
HORAS	10,50
DIAS	0,44

Tabla 3.4.1.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.1.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico.

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

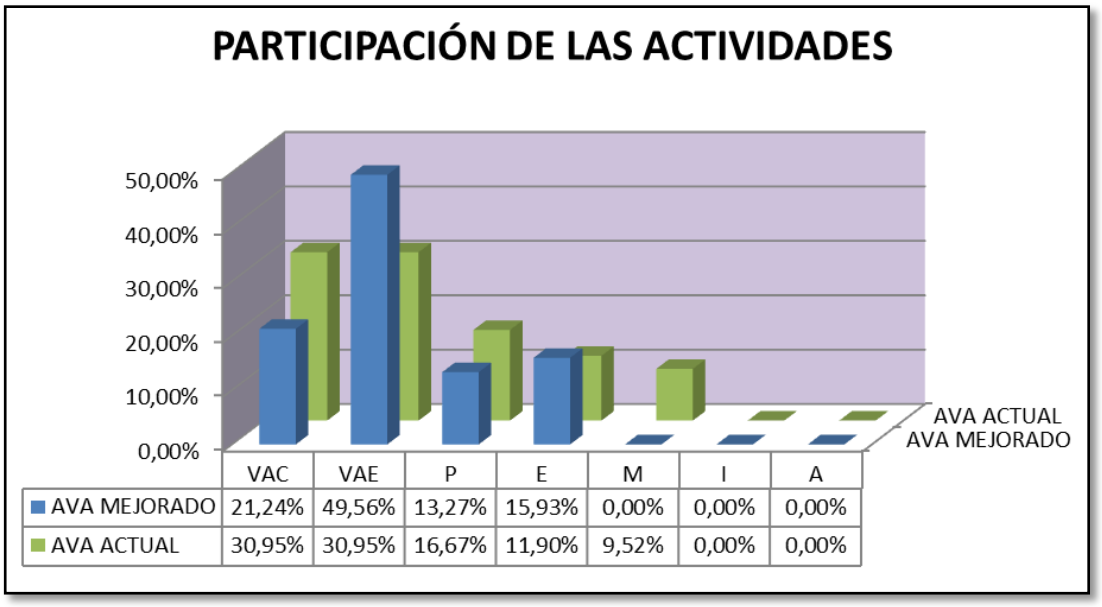
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Enlistar trabajos pendientes	45
2		1						Gestiona disponibilidad del recurso humano	55
3				1				Emitir Solicitud del Permiso de Salida	45
4		1						Gestiona disponibilidad de vehículos	60
5	1							Gestiona disponibilidad de repuestos	60
6		1						Gestiona disponibilidad de herramientas	60
7	1							Gestiona disponibilidad de recursos	60
8				1				Asignar recursos a cada trabajo	45
9		1						Publicar Planificación	45
10			1					Abrir O/T	30
11		1						Realizar Análisis de Tarea Segura	60
	2	**5**	**2**	**2**	**0**	**0**	**0**	**TOTALES**	**565**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	120	21,24%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	5	280	49,56%
P	PREPARACIÓN	2	75	13,27%
E	ESPERA	2	90	15,93%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**11**	**565**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		70,80%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		29,20%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	565
HORAS	9,42
DIAS	0,39

Tabla 3.4.1.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.1.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico



	VAC	VAE	P	E	M	I	A
AVA MEJORADO	21,24%	49,56%	13,27%	15,93%	0,00%	0,00%	0,00%
AVA ACTUAL	30,95%	30,95%	16,67%	11,90%	9,52%	0,00%	0,00%

Figura 3.4.1.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

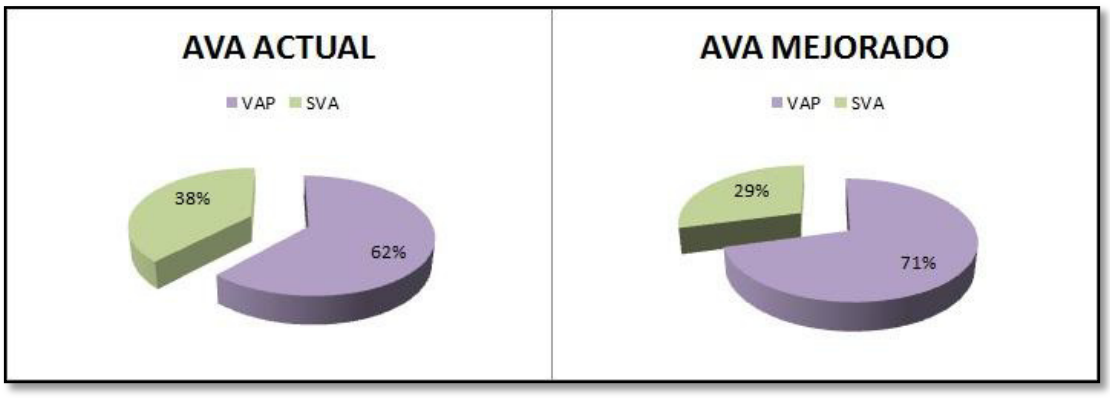


Figura 3.4.1.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Planificación y Control de Servicio Técnico
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2. ANÁLISIS DEL PROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

3.4.2.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Capacitación de Personal

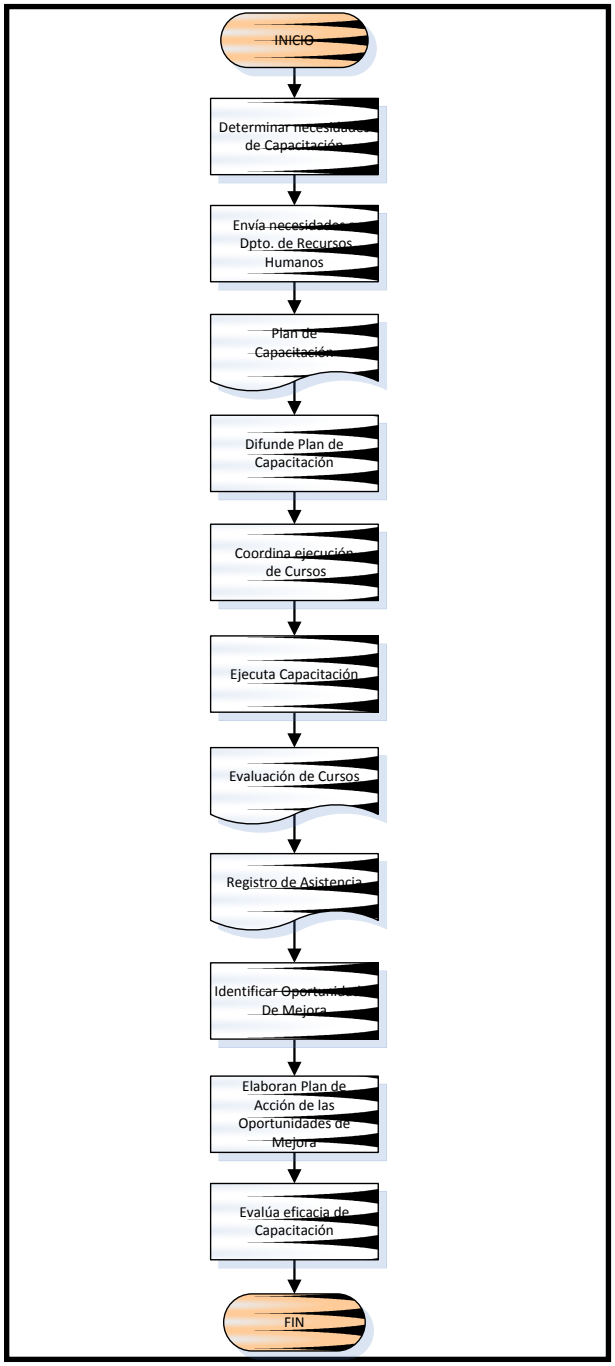


Figura 3.4.2.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Capacitación de Personal.

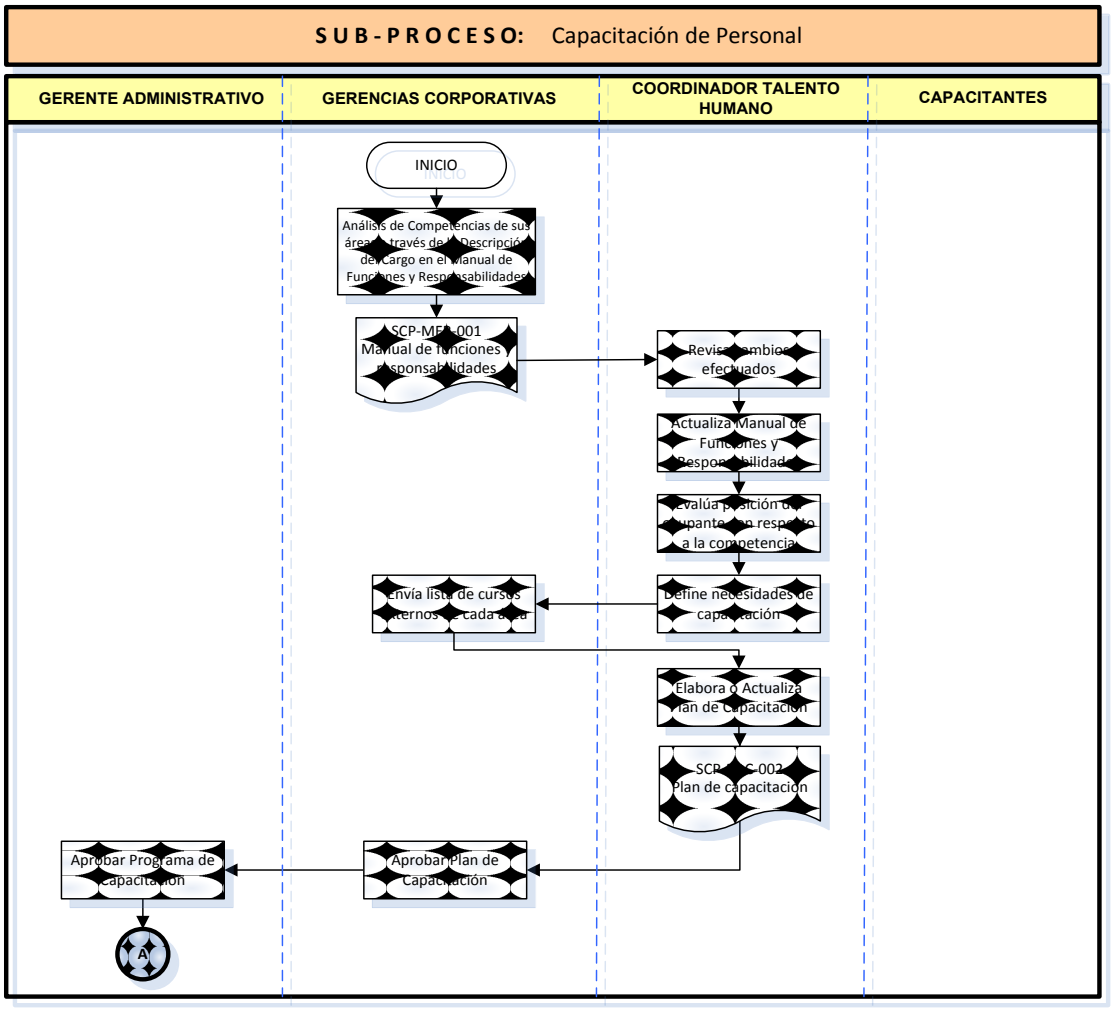


Figura 3.4.2.2. Diagrama de Flujo 1 mejorado del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

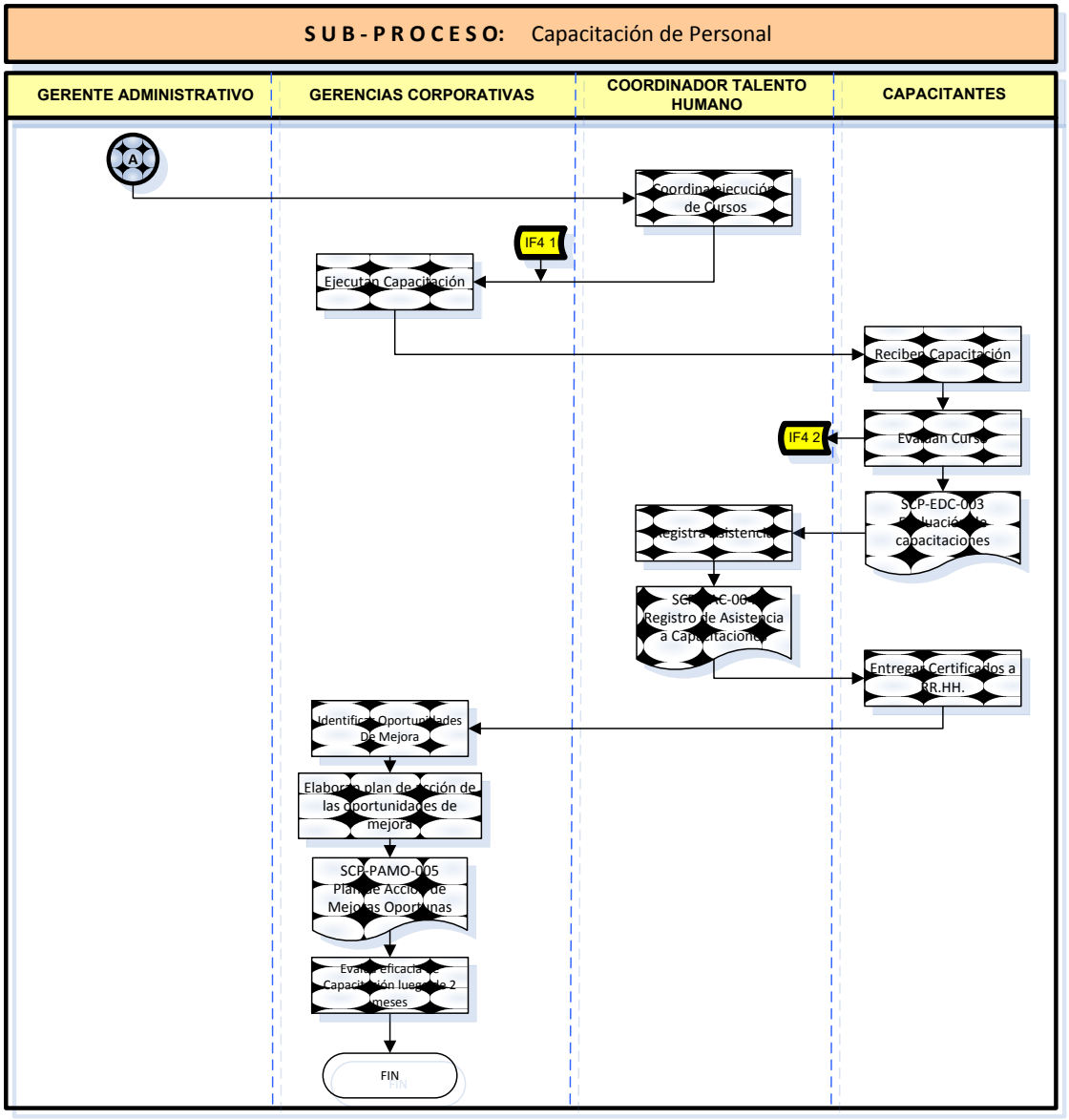


Figura 3.4.2.3. Diagrama de Flujo 2mejorado del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2.3. Descripción de Indicadores del Proceso Capacitación de Personal

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F
SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F4

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF4 1	Tasa de efectividad de capacitaciones programadas	Eficiencia	Mide la relación entre capacitaciones planificadas y las efectuadas	$\frac{\text{Capacitacion efectuada}}{\text{Capacitación planificada}} x100$	Semestral	100%
IF4 2	Tasa de empleados conformes	Calidad	Mide la satisfacción de los empleados capacitados con respecto al curso recibido	$\frac{\text{Suma de Evaluaciones}}{\text{\# de Evaluaciones}}$	Por cada capacitación	90

Tabla 3.4.2.3. Descripción de Indicadores del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Capacitación de Personal.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **F**

SUBPROCESO: **CAPACITACIÓN DE PERSONAL** **CÓDIGO:** **F4**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Determinar necesidades de Capacitación	220
2					1			Envía necesidades a Dpto. de Recursos Humanos	210
3		1						Difunde Plan de Capacitación	220
4			1					Coordina ejecución de Cursos	190
5		1						Ejecuta Capacitación	180
6				1				Identificar Oportunidades de Mejora	150
7		1						Elaboran Plan de Acción de las Oportunidades de Mejora	190
8						1		Evalúa eficacia de Capacitación	300
	0	**3**	**2**	**1**	**1**	**1**	**0**	**TOTALES**	**1660**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	590	35,54%
P	PREPARACIÓN	2	410	24,70%
E	ESPERA	1	150	9,04%
M	MOVIMIENTO	1	210	12,65%
I	INSPECCIÓN	1	300	18,07%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**8**	**1660**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		35,54%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		64,46%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	1660
HORAS	27,67
DIAS	1,15

Tabla 3.4.2.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Capacitación de Personal

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal.

PROCESO: RECURSOS HUMANOS CÓDIGO: F

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL CÓDIGO: F4

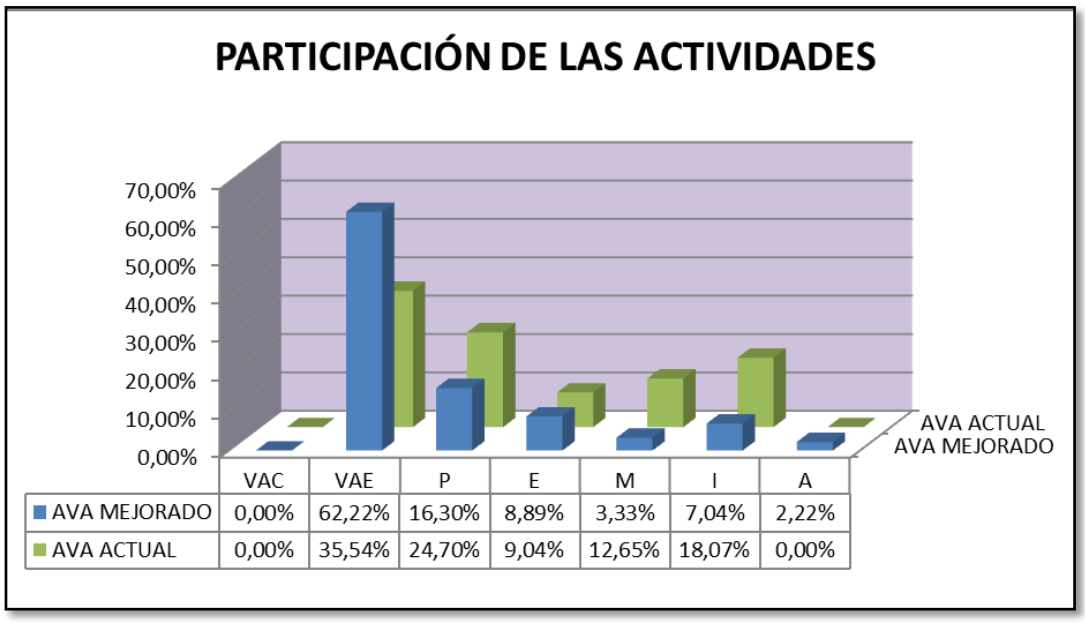
N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1		1						Análisis de competencias por cada puesto de sus respectivas áreas	90
2						1		Revisar cambios generados del ánalisis de competencias	45
3		1						Actualiza Manual de Funciones y Responsabilidades	60
4		1						Evaluar posiciones con respecto a la competencia	80
5			1					Definir necesidades de capacitación	30
6					1			Enviar lista de cursos a cada área	45
7		1						Elabora o actualiza Plan de Capacitación	100
8				1				Aprobar Plan de Capacitación	30
9				1				Aprobar Programa de Capacitación	30
10			1					Coordinar Ejecución de cursos	100
11		1						Ejecutar Capacitación	120
12		1						Recibir Capacitación	180
13						1		Evaluar Capacitación	50
14							1	Registro de Asistencia	30
15				1				Entregar Certificados a RR.HH.	60
16		1						Identificar Oportunidades de Mejora	60
17			1					Elaborar Plan de Acción de OM	90
18		1						Evaluar eficiencia de capacitaciones	150
	0	**8**	**3**	**3**	**1**	**2**	**1**	**TOTALES**	**1350**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	8	840	62,22%
P	PREPARACIÓN	3	220	16,30%
E	ESPERA	3	120	8,89%
M	MOVIMIENTO	1	45	3,33%
I	INSPECCIÓN	2	95	7,04%
A	ARCHIVO	1	30	2,22%
TT	**TOTAL**	**18**	**1350**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		62,22%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		37,78%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	1350
HORAS	22,50
DIAS	0,94

Tabla 3.4.2.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.2.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Capacitación de Personal.



	VAC	VAE	P	E	M	I	A
AVA MEJORADO	0,00%	62,22%	16,30%	8,89%	3,33%	7,04%	2,22%
AVA ACTUAL	0,00%	35,54%	24,70%	9,04%	12,65%	18,07%	0,00%

Figura 3.4.2.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

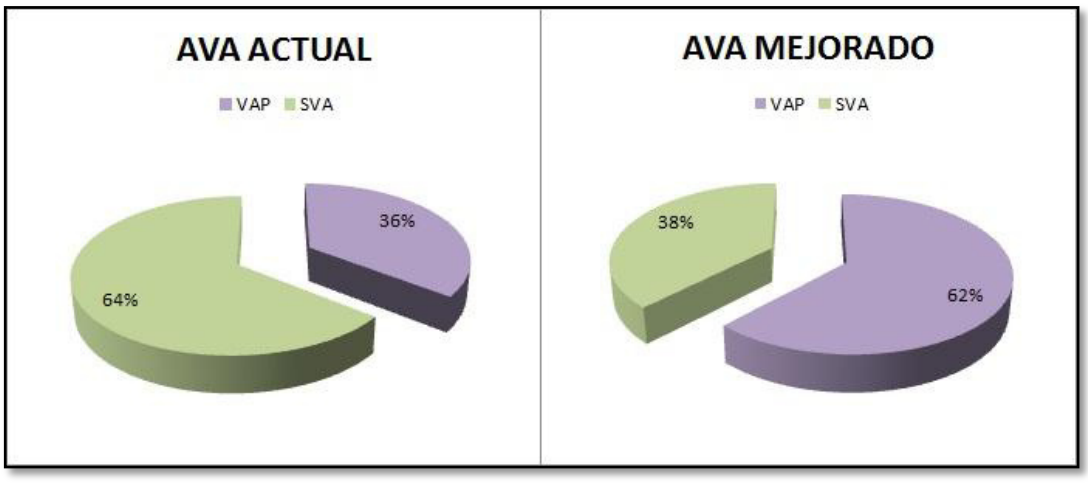


Figura 3.4.2.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Capacitación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE MOSTRADOR.

3.4.3.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Ventas de Mostrador.

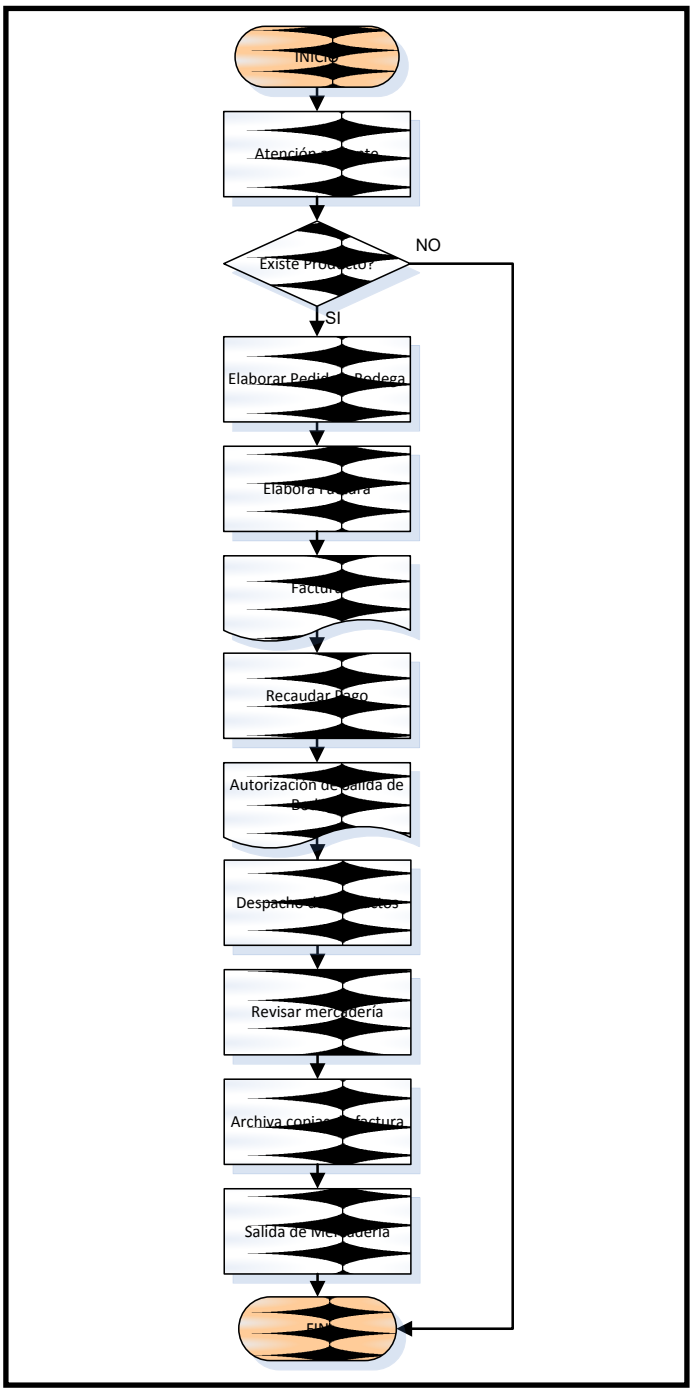


Figura 3.4.3.1.Diagrama de Flujo Actual del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Ventas de Mostrador.

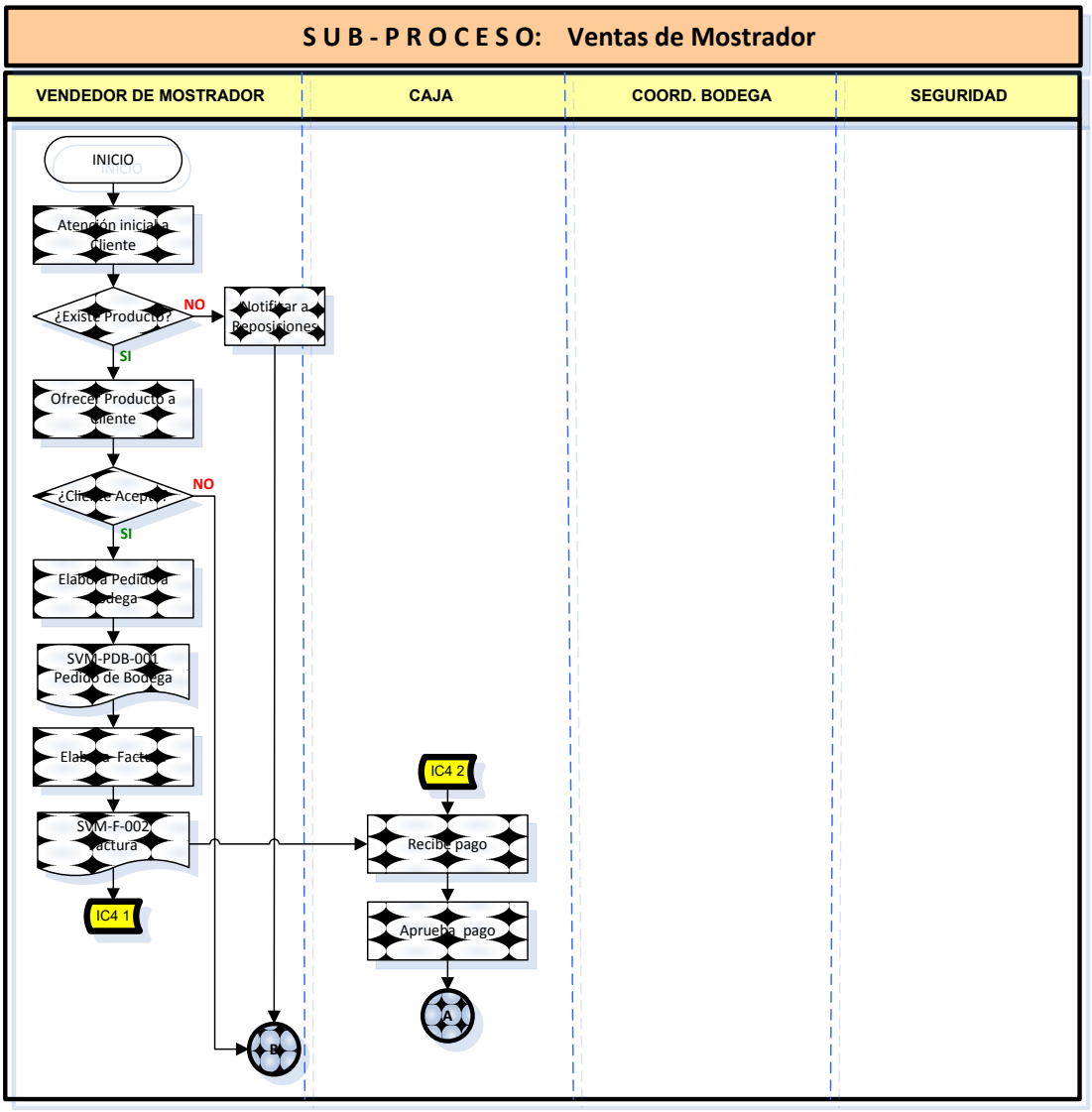


Figura 3.4.3.2.Diagrama de Flujo 1 Mejorado del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

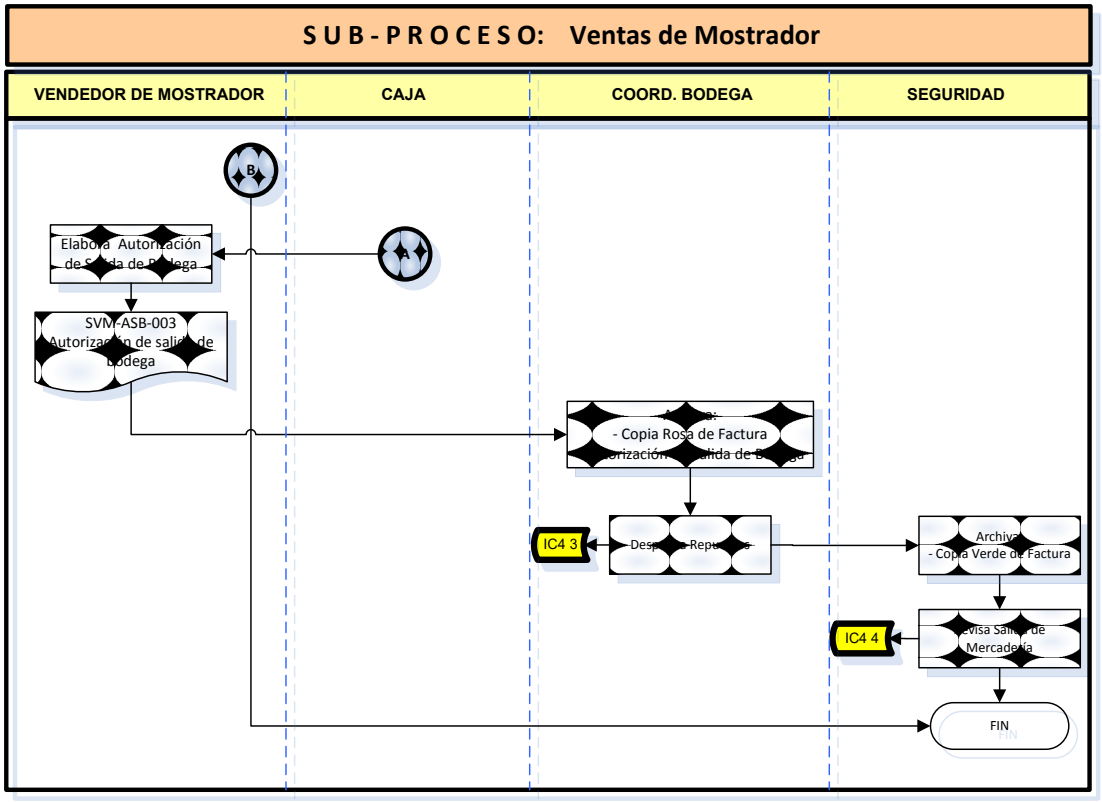


Figura 3.4.3.3. Diagrama de Flujo 2 Mejorado del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3.3. Descripción de Indicadores del Proceso Ventas de Mostrador

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: VENTAS DE MOSTRADOR **CÓDIGO:** C4

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC4 1	Tasa de facturas anuladas	Calidad	Mide la efectividad del vendedor y los errores cometidos	# facturas anuladas	Mensual	<5
IC4 2	Total de recaudaciones en venta de repuestos	Económico	Mide el monto recaudado mensualmente en venta de repuestos	Total recaudado en venta de repuestos	Mensual	$400,000.00
IC4 3	Devolución de repuestos	Eficiencia	Mide el porcentaje de devoluciones que se generan	$\frac{\#\text{ de items devueltos}}{\#\text{ items vendidos}} x100$	Mensual	<2%
IC4 4	Inconformidades en la salida de mercadería	Calidad	Mide las inconformidades que se generan con respecto a la salida de la mercadería	# inconformidades presentadas	Mensual	<2

Tabla 3.4.3.3. Descripción de Indicadores del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Mostrador.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **C**

SUBPROCESO: **VENTAS DE MOSTRADOR** **CÓDIGO:** **C4**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1	1							Atención a cliente	20
2	1							Elaborar Pedido a Bodega	25
3				1				Elabora factura	15
4		1						Recaudar Pago	25
5		1						Despacho de Productos	50
6						1		Revisar mercadería	25
7							1	Archivar copias de factura	25
8					1			Salida de Mercadería	30
	2	**2**	**0**	**1**	**1**	**1**	**1**	**TOTALES**	**215**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	45	20,93%	MINUTOS	215
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	75	34,88%	HORAS	3,58
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DIAS	0,15
E	ESPERA	1	15	6,98%		
M	MOVIMIENTO	1	30	13,95%		
I	INSPECCIÓN	1	25	11,63%		
A	ARCHIVO	1	25	11,63%		
TT	**TOTAL**	**8**	**215**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		55,81%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		44,19%			

Tabla 3.4.3.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Mostrador.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **C**

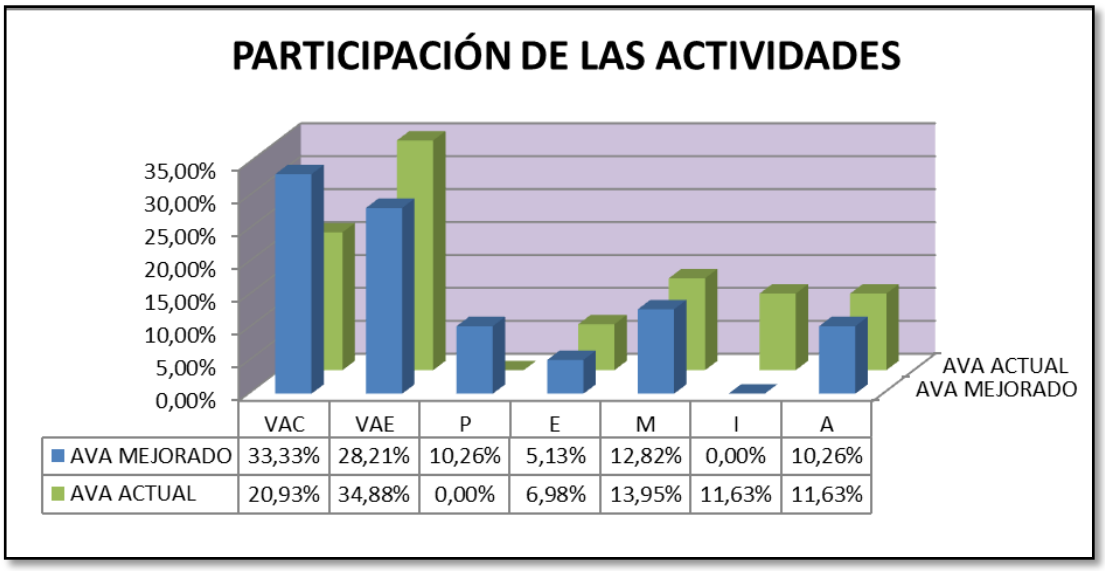
SUBPROCESO: **VENTAS DE MOSTRADOR** **CÓDIGO:** **C4**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1	1							Atención inicial a Cliente	15
2					1			Notificar a Reposición	10
3	1							Ofrecer producto a cliente	25
4			1					Elaborar Pedido a Bodega	20
5				1				Elaborar Factura	10
6		1						Recibir Pago	15
7		1						Aprobar Pago	10
8	1							Elaborar Autorización de Salidad de Bodega	25
9							1	Archiva Copia Rosada de Factura y Autorización de Salida de Bodega	10
10		1						Despachar Repuestos	30
11							1	Archivar Copia Verde de Factura	10
12					1			Revisar Salida de Mercadería	15
	3	**3**	**1**	**1**	**2**	**0**	**2**	**TOTALES**	**195**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	65	33,33%	MINUTOS	195
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	55	28,21%	HORAS	3,25
P	PREPARACIÓN	1	20	10,26%	DIAS	0,14
E	ESPERA	1	10	5,13%		
M	MOVIMIENTO	2	25	12,82%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	2	20	10,26%		
TT	**TOTAL**	**12**	**195**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		61,54%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		38,46%			

Tabla 3.4.3.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.3.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Mostrador.



	VAC	VAE	P	E	M	I	A
AVA MEJORADO	33,33%	28,21%	10,26%	5,13%	12,82%	0,00%	10,26%
AVA ACTUAL	20,93%	34,88%	0,00%	6,98%	13,95%	11,63%	11,63%

Figura 3.4.3.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

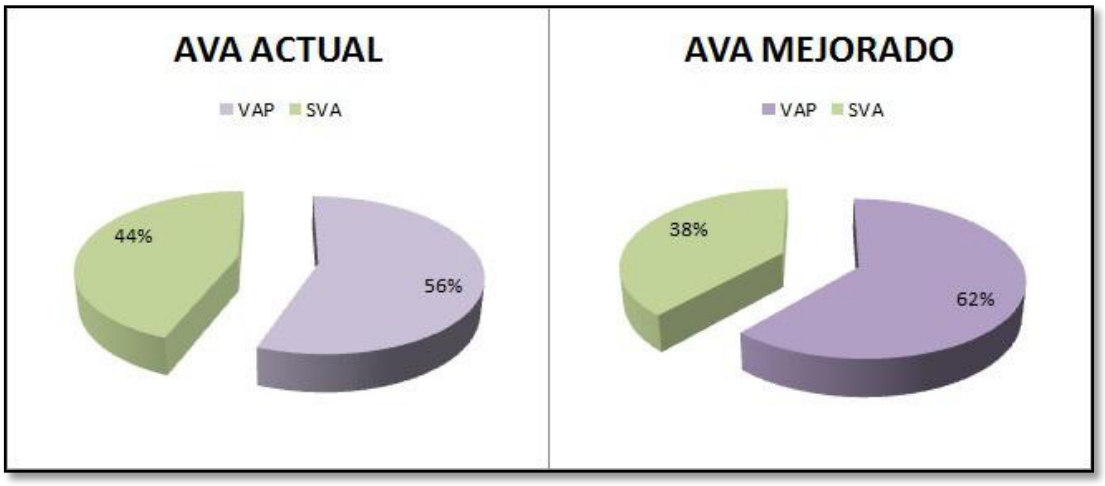


Figura 3.4.3.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4. ANÁLISIS DEL PROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIAS.

3.4.4.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Recepción de Maquinarias.

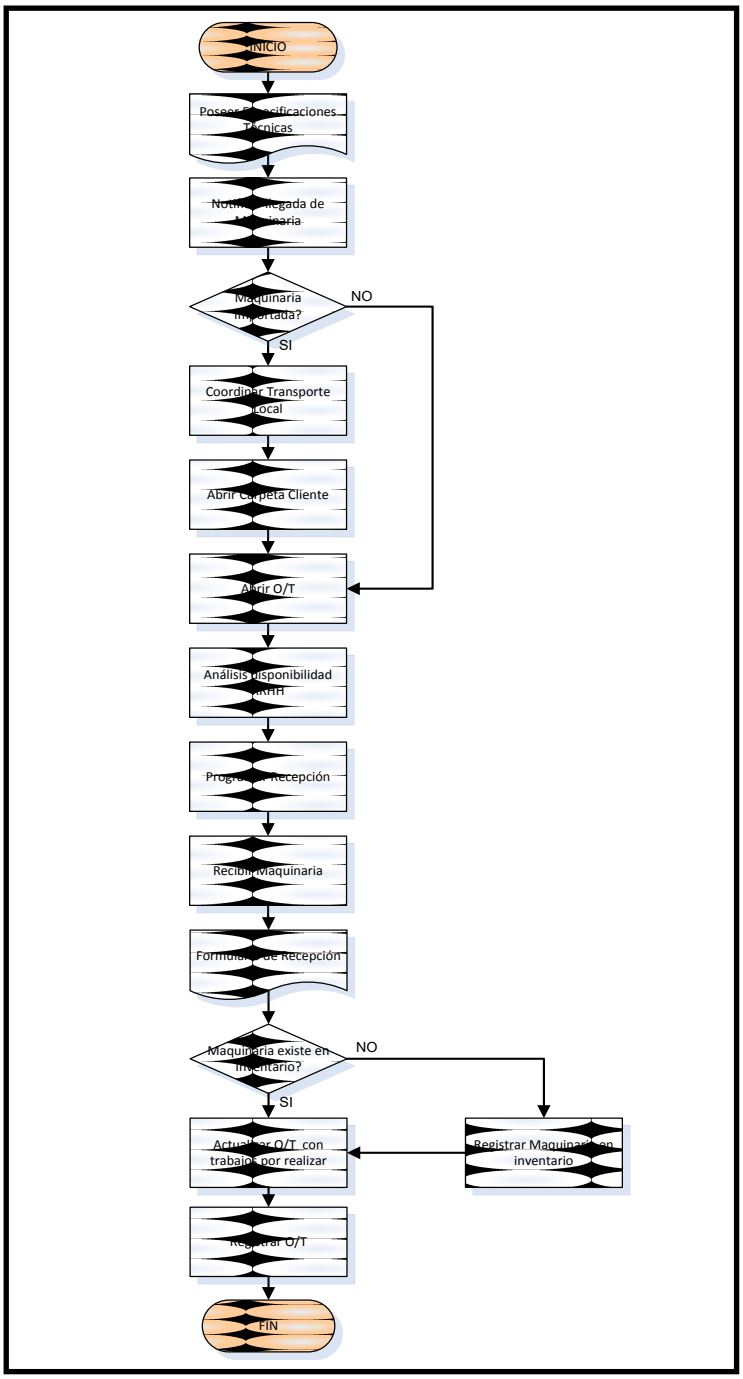


Figura 3.4.4.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Recepción de Maquinarias
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias.

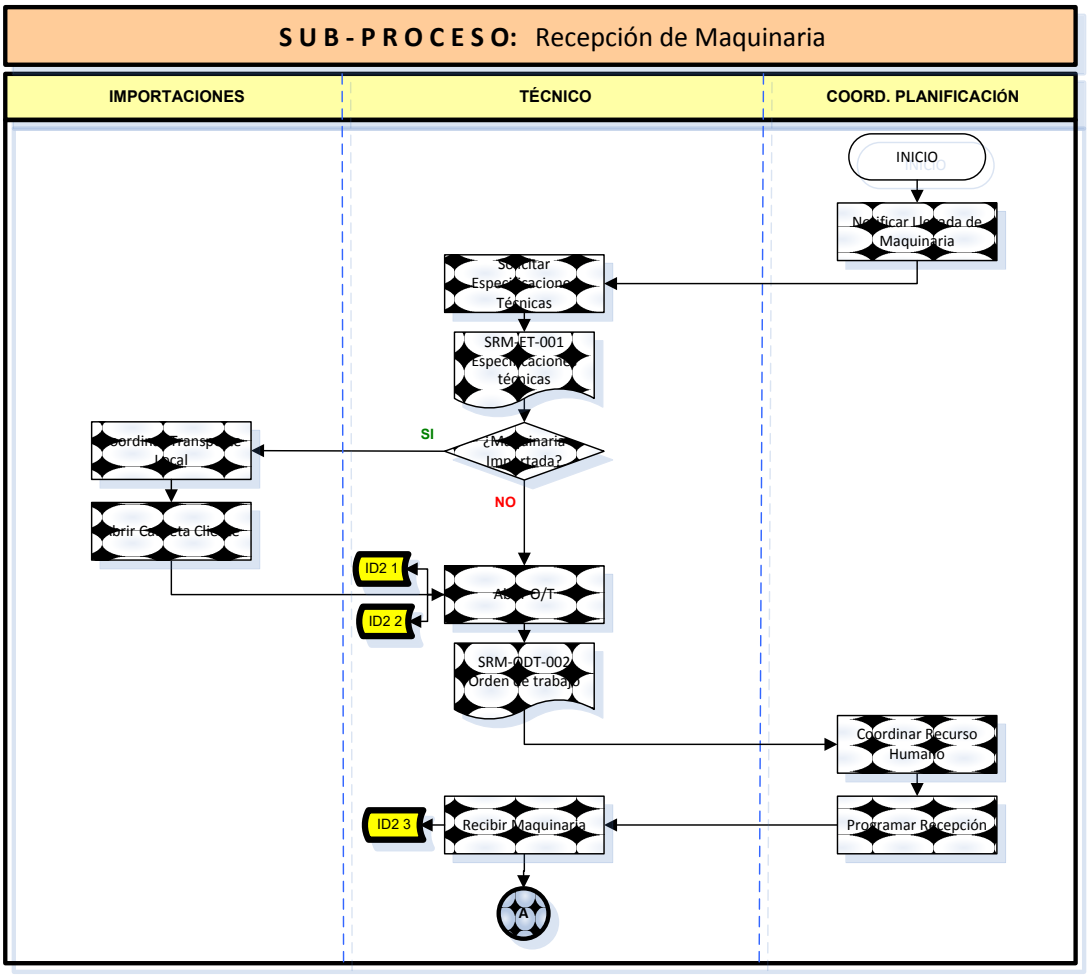


Figura 3.4.4.2. Diagrama de Flujo 1 mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

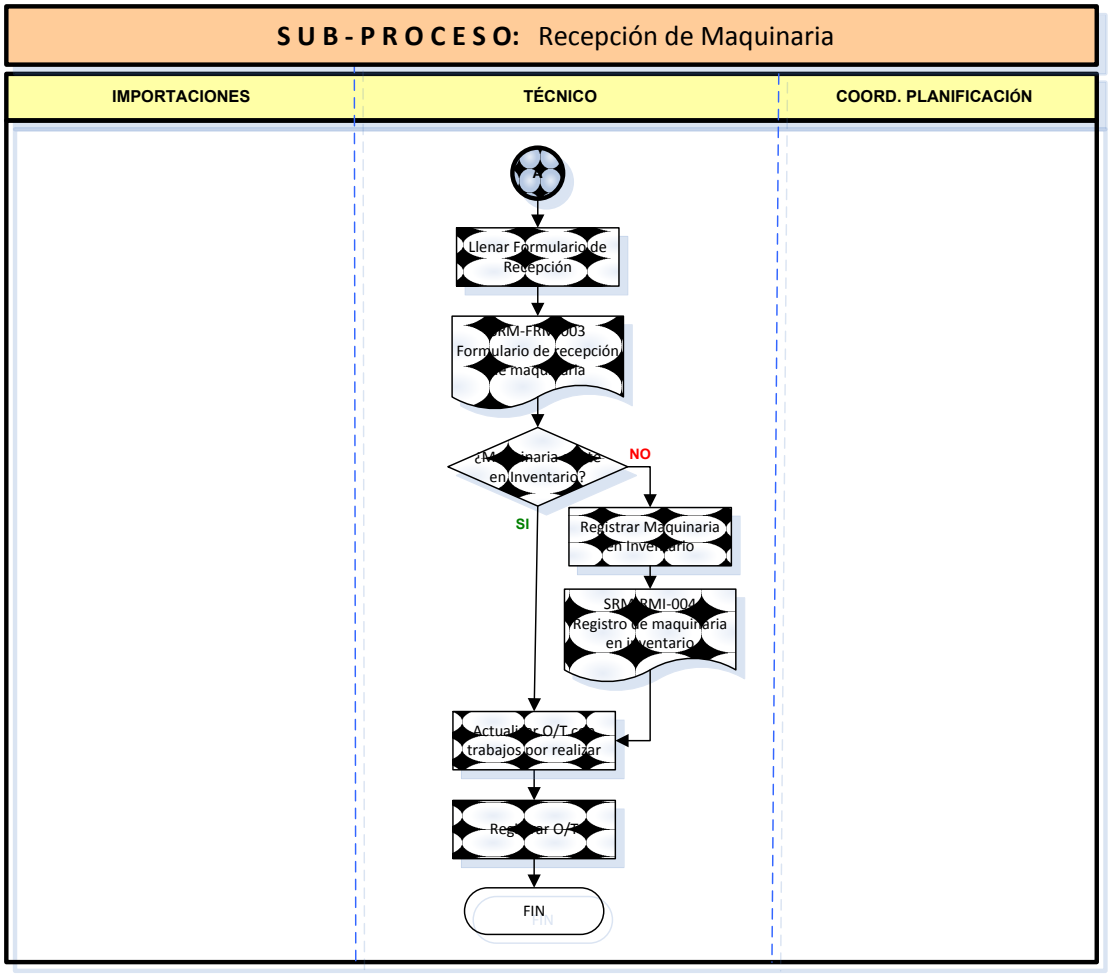


Figura 3.4.4.3. Diagrama de Flujo 2 mejorado del Proceso Recepción de Maquinarias
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4.3. Descripción de Indicadores del Proceso Recepción de Maquinaria

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D
SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID2 1	# de O/T atendidas fuera de las instalaciones	Eficiencia	Cuantificar la cantidad de trabajo con relación a servicio técnico dentro y fuera de las instalaciones	# O/T atendidas fuera de planta	Mensual	10
ID2 2	# de O/T atendidas en las instalaciones			# O/T atendidas en planta	Mensual	10
ID2 3	Tasa de accidentes laborales en recepción de maquinarias	Eficiencia	Mide la seguridad del proceso y eficiencia del mismo	$\frac{\#\text{ accidente laborales}}{\#\text{ O/T atendidas en planta}} x100$	Mensual	0%

Tabla 3.4.4.3. Descripción de indicadores del Proceso Recepción de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Recepción de Maquinarias.

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO** **CÓDIGO:** **D**

SUBPROCESO: **RECEPCIÓN DE MAQUINARIA** **CÓDIGO:** **D2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Notificar llegada de maquinaria	45
2		1						Coordinar Transporte Local	120
3				1				Abrir Carpeta de Cliente	60
4				1				Abrir O/T	25
5		1						Análisis disponibilidad RRHH	70
6		1						Programar Recepción	50
7	1							Recibir Maquinaria	45
8							1	Registrar Maquinaria en Inventario	30
9				1				Actualizar O/T con trabajos por realizar	40
10							1	Registrar O/T	20
	1	**3**	**1**	**3**	**0**	**0**	**2**	**TOTALES**	**505**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	45	8,91%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	240	47,52%
P	PREPARACIÓN	1	45	8,91%
E	ESPERA	3	125	24,75%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	2	50	9,90%
TT	**TOTAL**	**10**	**505**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		56,44%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		43,56%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	505
HORAS	8,42
DIAS	0,35

Tabla 3.4.4.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Recepción de Maquinarias.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinarias.

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO** **CÓDIGO:** **D**

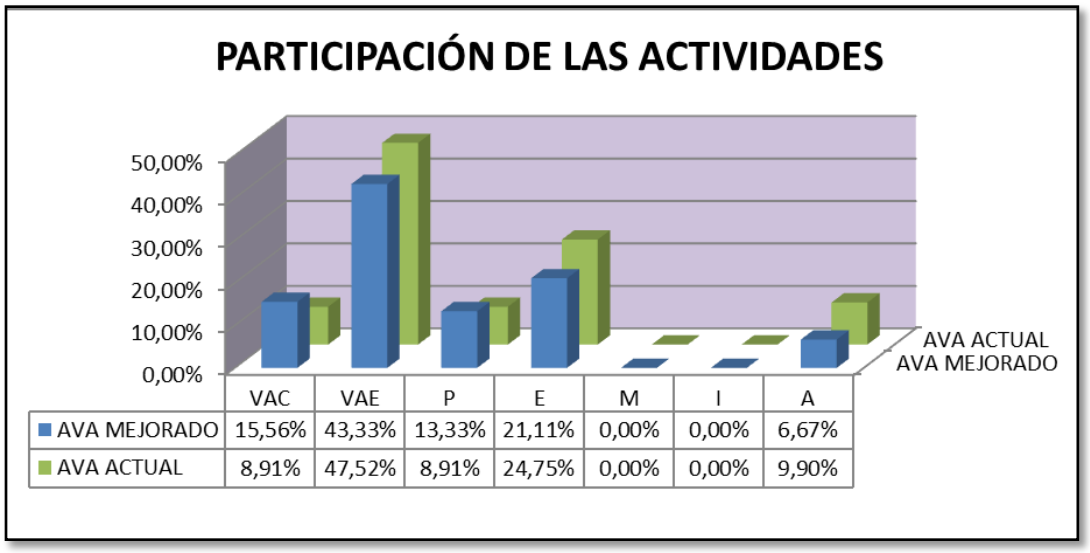
SUBPROCESO: **RECEPCIÓN DE MAQUINARIA** **CÓDIGO:** **D2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Notificar llegada de maquinaria	30
2	1							Solicitar Especificaciones Técnicas	25
3		1						Coordinar Transporte Local	90
4				1				Abrir Carpeta de Cliente	45
5				1				Abrir O/T	15
6		1						Coordinar Recurso Humano	60
7		1						Programar Recepción	45
8	1							Recibir Maquinaria	45
9			1					Llenar Formulario de Recepción	30
10							1	Registrar Maquinaria en Inventario	15
11				1				Actualizar O/T con trabajos por realizar	35
12							1	Registrar O/T	15
	2	**3**	**2**	**3**	**0**	**0**	**2**	**TOTALES**	**450**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	70	15,56%	MINUTOS	450
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	195	43,33%	HORAS	7,50
P	PREPARACIÓN	2	60	13,33%	DIAS	0,31
E	ESPERA	3	95	21,11%		
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	2	30	6,67%		
TT	**TOTAL**	**12**	**450**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		58,89%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		41,11%			

Tabla 3.4.4.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinarias.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.4.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Recepción de Maquinaria.



	VAC	VAE	P	E	M	I	A
AVA MEJORADO	15,56%	43,33%	13,33%	21,11%	0,00%	0,00%	6,67%
AVA ACTUAL	8,91%	47,52%	8,91%	24,75%	0,00%	0,00%	9,90%

Figura 3.4.4.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Recepción de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

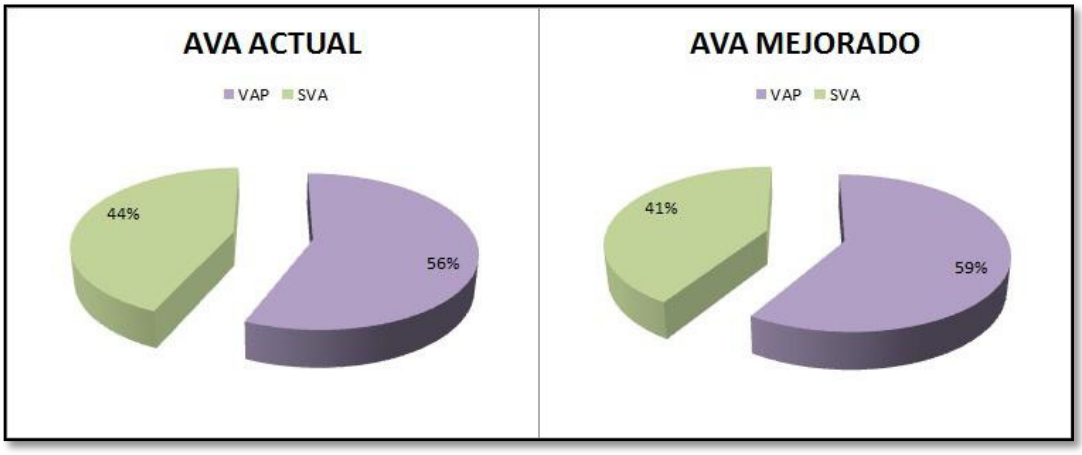


Figura 3.4.4.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Recepción de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5. ANÁLISIS DEL PROCESO CRÉDITO.

3.4.5.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Crédito.

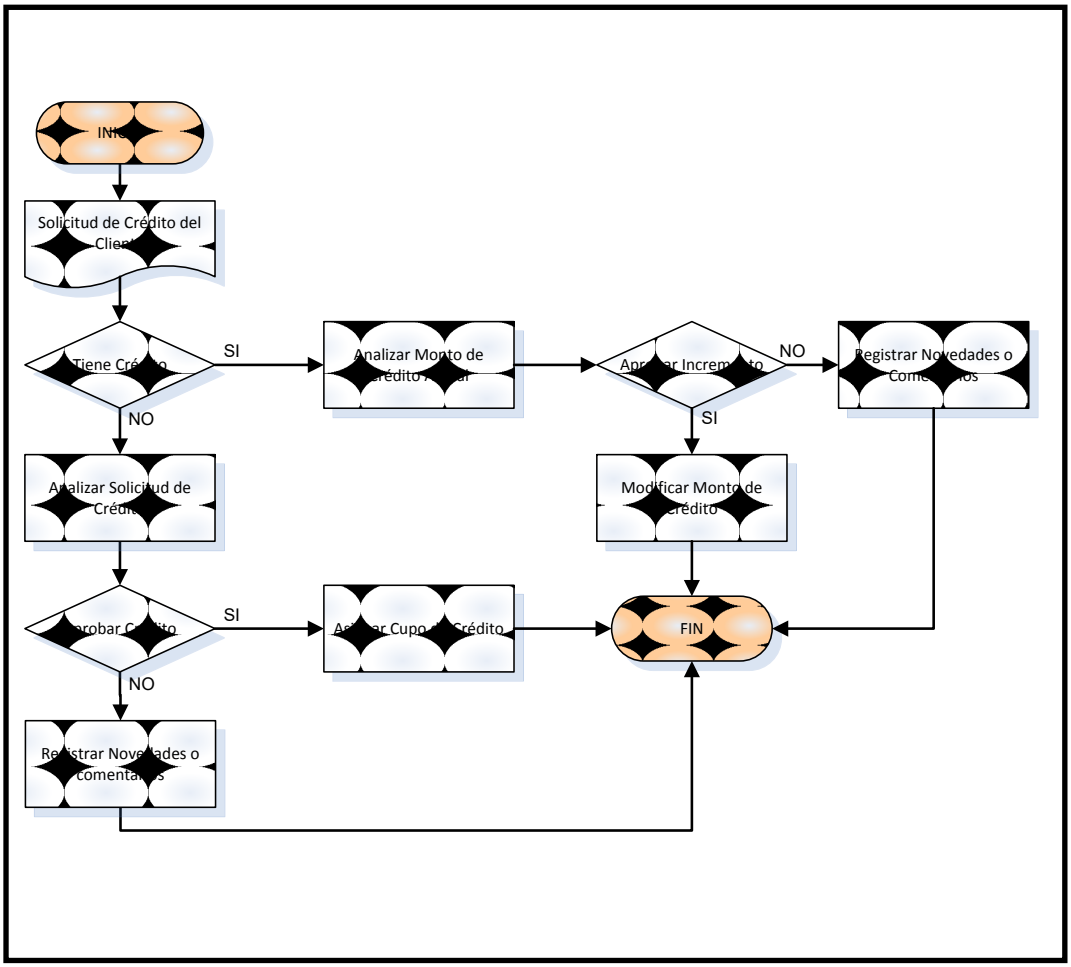


Figura 3.4.5.1. Diagrama de Flujo Actual del Proceso Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5.2. Diagrama de Flujo mejorado del Proceso Crédito.

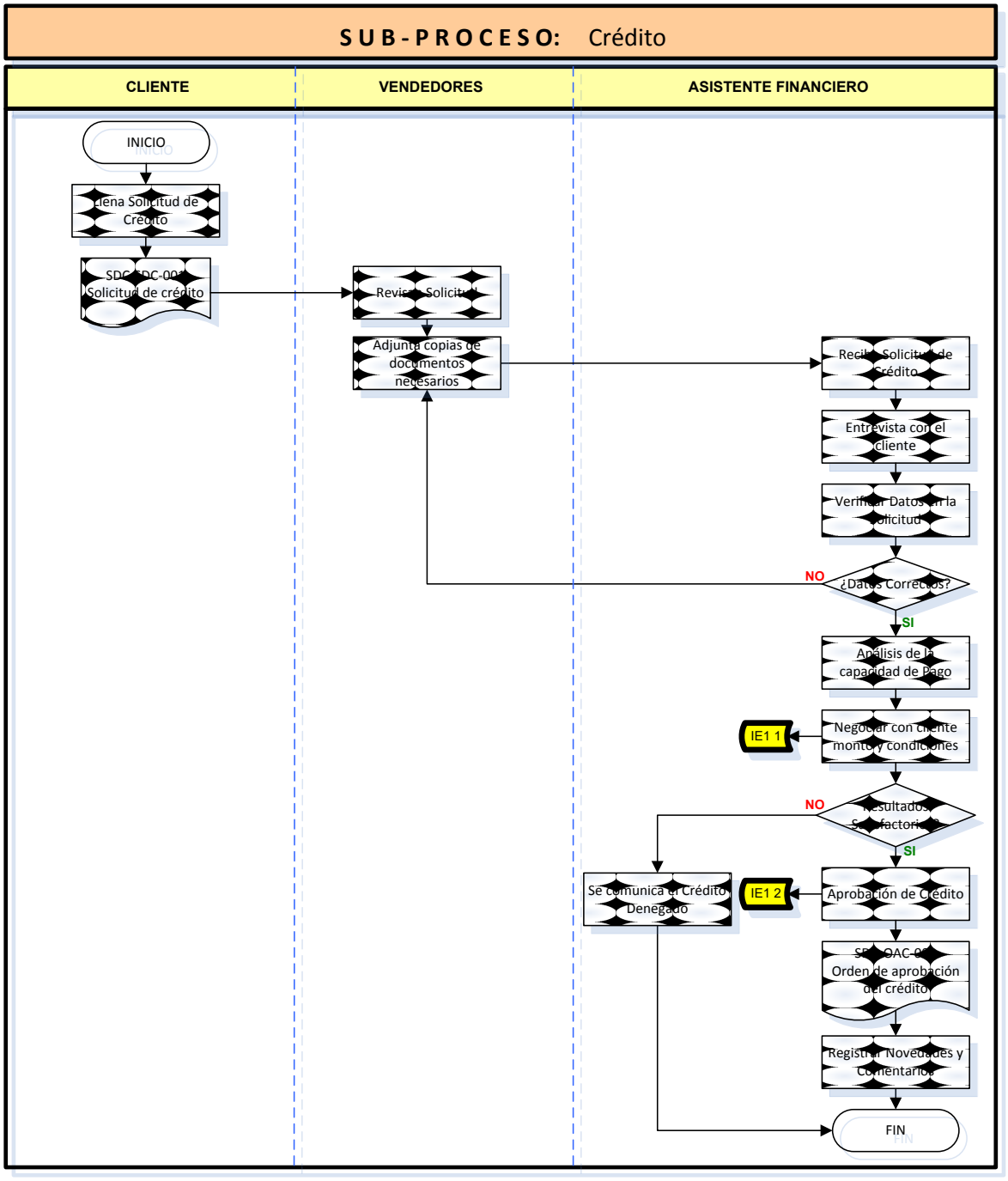


Figura 3.4.5.2. Diagrama de Flujo Mejorado del Proceso Crédito.
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5.3. Descripción de Indicadores del Proceso Crédito

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E
SUBPROCESO: CRÉDITO **CÓDIGO:** E1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IE1 1	Montos de créditos aprobados	Económico	Mide los montos de créditos aprobados en un periodo	Total monto de créditos aprobados	Mensual	< 1'000,000.00
IE1 2	Tasa de solicitudes de crédito aprobadas	Eficiencia	Mide el porcentaje de créditos aprobados en relación a las solicitudes que ingresan	$\frac{\#\text{ de solicitudes aprobadas}}{\#\text{ de solicitudes ingresadas}} x100$	Mensual	20%

Tabla 3.4.5.3. Descripción de Indicadores del Proceso de Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Crédito

PROCESO: **CUENTAS POR COBRAR** **CÓDIGO:** **E**

SUBPROCESO: **CRÉDITO** **CÓDIGO:** **E1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Llenar Solicitud de Crédito	90
2		1						Analizar Monto de Crédito Actual	120
3	1							Modificar Monto de Crédito	30
4							1	Registrar Novedades o Comentarios	30
5			1					Analizar Solicitud de Crédito	120
6				1				Asignar Cupo de Crédito	25
7							1	Registrar Novedades o Comentarios	60
	1	**1**	**2**	**1**	**0**	**0**	**2**	**TOTALES**	**475**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	30	6,32%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	120	25,26%
P	PREPARACIÓN	2	210	44,21%
E	ESPERA	1	25	5,26%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	2	90	18,95%
TT	**TOTAL**	**7**	**475**	**100%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		31,58%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		68,42%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	475
HORAS	7,92
DIAS	0,33

Tabla 3.4.5.4. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada Proceso Crédito.

PROCESO: **CUENTAS POR COBRAR** **CÓDIGO:** **E**

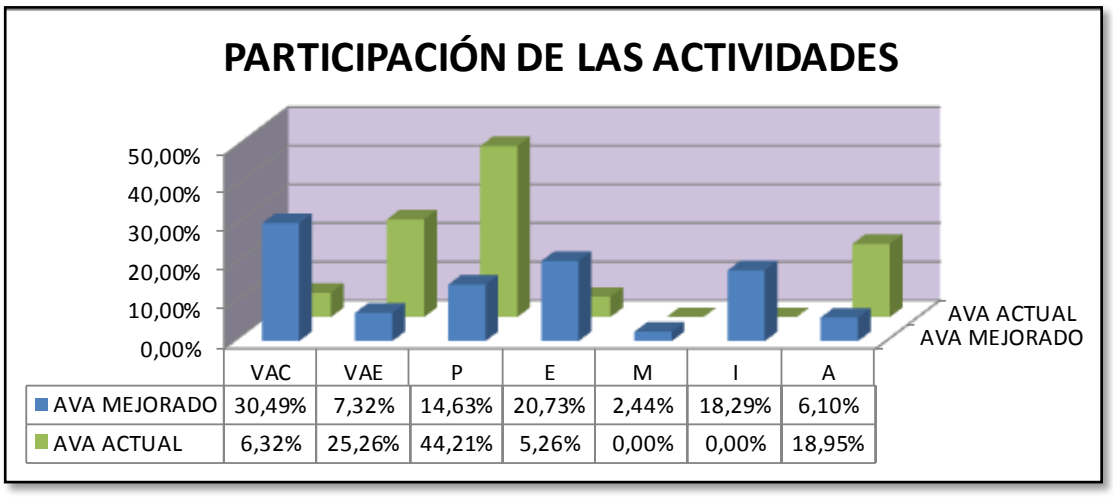
SUBPROCESO: **CRÉDITO** **CÓDIGO:** **E1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Llenar Solicitud de Crédito	60
2						1		Revisión de Solicitud de Crédito	30
3				1				Adjuntar copias de documentos necesarios a solcitud	60
4					1			Recibir Solicitud de Crédito	10
5	1							Entrevista con el cliente	45
6						1		Verificar Datos en Solicitud	45
7	1							Análisis de Capacidad de Pago	60
8		1						Negociar con el cliente monto y condiciones	30
9	1							Elaborar Aprobación de Crédito	20
10							1	Registrar novedades y comentarios	25
11				1				Se comuna el crédito denegado	25
	3	**1**	**1**	**2**	**1**	**2**	**1**	**TOTALES**	**410**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	125	30,49%	MINUTOS	410
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	30	7,32%	HORAS	6,83
P	PREPARACIÓN	1	60	14,63%	DIAS	0,28
E	ESPERA	2	85	20,73%		
M	MOVIMIENTO	1	10	2,44%		
I	INSPECCIÓN	2	75	18,29%		
A	ARCHIVO	1	25	6,10%		
TT	**TOTAL**	**11**	**410**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		37,80%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		62,20%			

Tabla 3.4.5.5. Análisis del Valor Agregado de la Situación Mejorada del Proceso de Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.5.6. Cuadro Comparativo del Análisis del Valor Agregado del Proceso Crédito.



	VAC	VAE	P	E	M	I	A
AVA MEJORADO	30,49%	7,32%	14,63%	20,73%	2,44%	18,29%	6,10%
AVA ACTUAL	6,32%	25,26%	44,21%	5,26%	0,00%	0,00%	18,95%

Figura 3.4.5.6. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

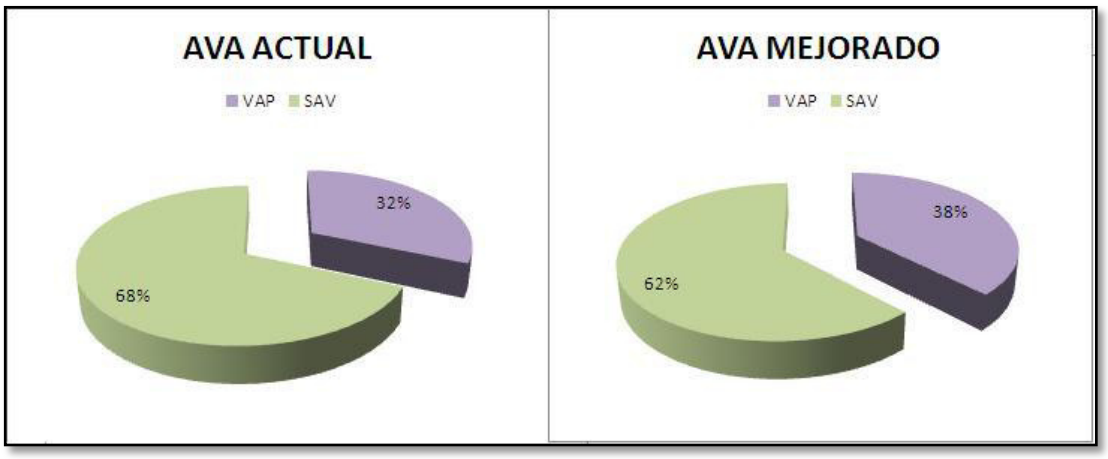


Figura 3.4.5.7. Análisis del Valor Agregado Situación Actual y Situación Mejorada del Proceso Crédito
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.6. ANÁLISIS DEL PROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDOR

3.4.6.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Proveedor

PROCESO: **ADQUISICIONES** **CÓDIGO:** **A**

SUBPROCESO: **SELECCIÓN DE PROVEEDOR** **CÓDIGO:** **A1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1						1		Revisa existencias	20
2			1					Emite requisición de compra	15
3						1		Revisa historial de proveedores en el sistema	30
4		1						Preselecciona proveedor	30
5					1			Envía requisición de compra	15
6		1						Evalúa requisición	45
7			1					Emite cotización	25
8		1						Analiza las cotizaciones	45
9		1						Selecciona proveedor	20
	0	**4**	**2**	**0**	**1**	**2**	**0**	**TOTALES**	**245**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	140	57,14%
P	PREPARACIÓN	2	40	16,33%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	1	15	6,12%
I	INSPECCIÓN	2	50	20,41%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**9**	**245**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		57,14%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		42,86%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	245
HORAS	4,08
DIAS	0,17

Tabla 3.4.6.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Proveedores
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.6.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Selección de Proveedores.

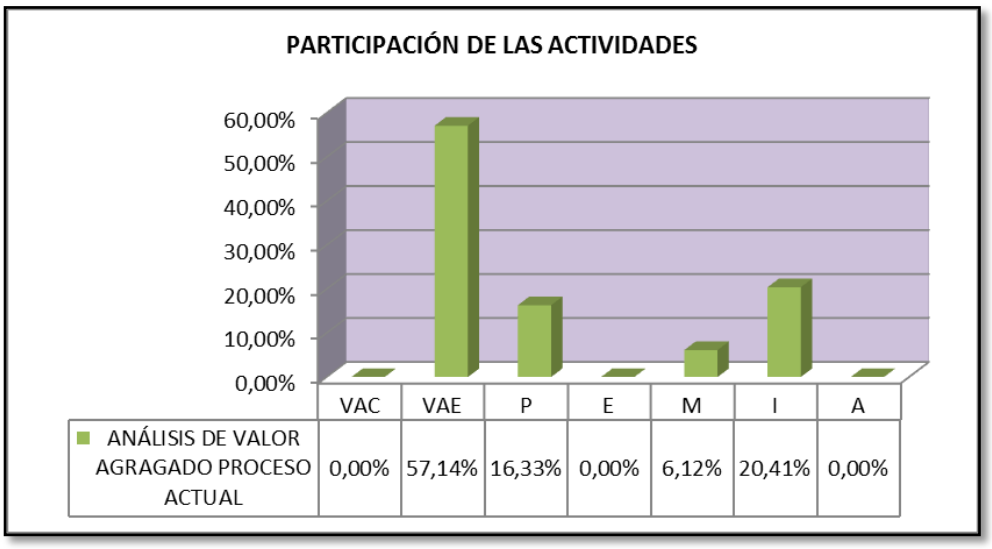


Figura 3.4.6.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Selección de Proveedor
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

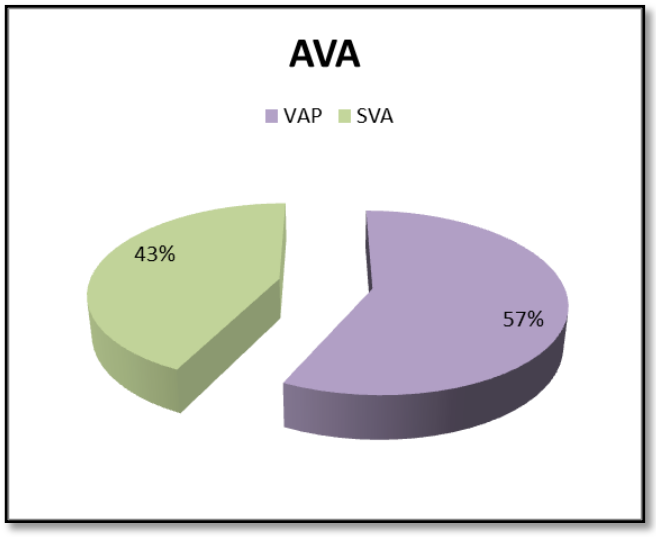


Figura 3.4.6.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Selección de Proveedor
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.7. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

3.4.7.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales.

PROCESO: **ADQUISICIONES** **CÓDIGO:** **A**

SUBPROCESO: **GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES** **CÓDIGO:** **A2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Elabora requisición	25
2		1						Analiza requisición	30
3				1				Aprueba requisición	15
4		1						Elabora pedido	30
5		1						Recepta pedido y factura	30
6						1		Revisa productos recibidos	30
7				1				Notificar devolución en compra	60
	0	**3**	**1**	**2**	**0**	**1**	**0**	**TOTALES**	**220**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	90	40,91%
P	PREPARACIÓN	1	25	11,36%
E	ESPERA	2	75	34,09%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	1	30	13,64%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**7**	**220**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		40,91%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		59,09%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	220
HORAS	3,67
DIAS	0,15

Tabla 3.4.7.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.7.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Compras Locales.

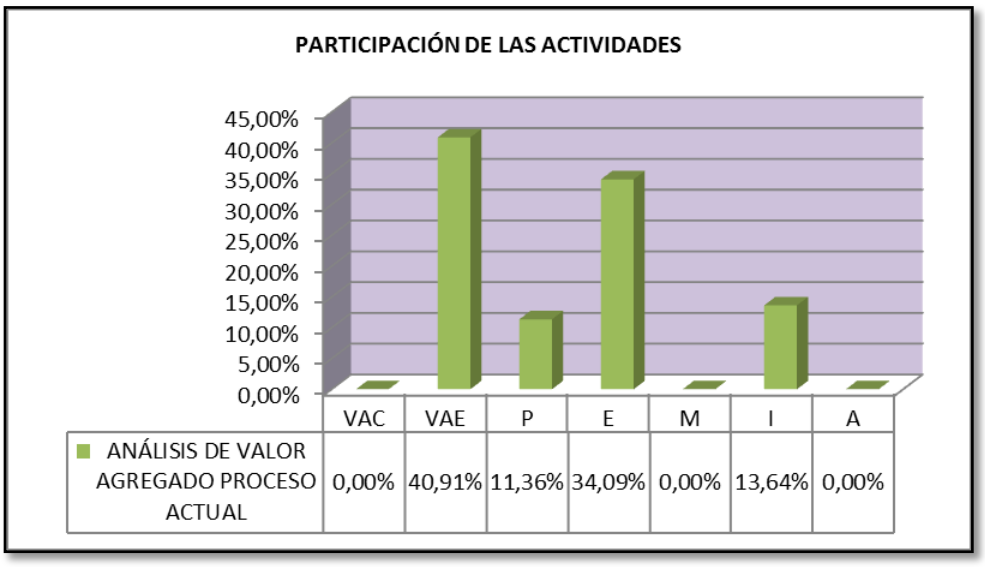


Figura 3.4.7.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Compras Locales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

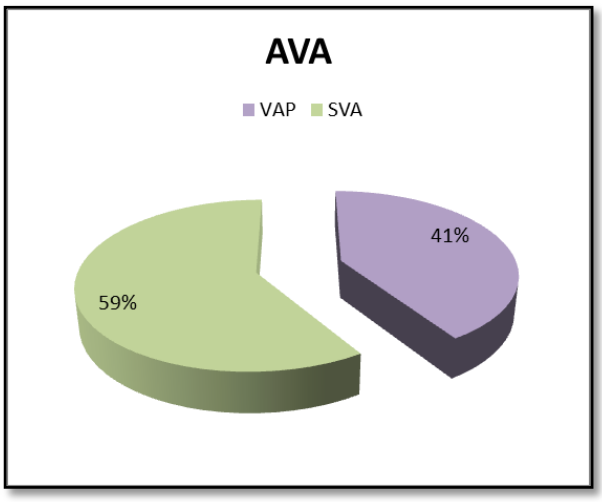


Figura 3.4.7.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Compras Locales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.8. ANÁLISIS DEL PROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

3.4.8.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Importación de Equipos.

PROCESO: **ADQUISICIONES** **CÓDIGO:** **A**

SUBPROCESO: **IMPORTACIÓN DE EQUIPOS** **CÓDIGO:** **A3**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Realiza requisición de compra	25
2		1						Analiza requisición	30
3				1				Aprueba requisición	15
4					1			Envía requisición a proveedor	45
5				1				Analiza requerimientos técnicos	30
6		1						Envía productos	1440
7		1						Contacta agente afianzador	120
8				1				Desaduanar	60
9					1			Entrega documentos y productos	30
10		1						Recibe documentos y productos	30
	0	**4**	**1**	**3**	**2**	**0**	**0**	**TOTALES**	**1825**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	1825
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	1620	88,77%	HORAS	30,42
P	PREPARACIÓN	1	25	1,37%	DIAS	1,27
E	ESPERA	3	105	5,75%		
M	MOVIMIENTO	2	75	4,11%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**10**	**1825**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		88,77%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		11,23%			

Tabla 3.4.8.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Importación de Equipos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.8.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Importación de Equipos.

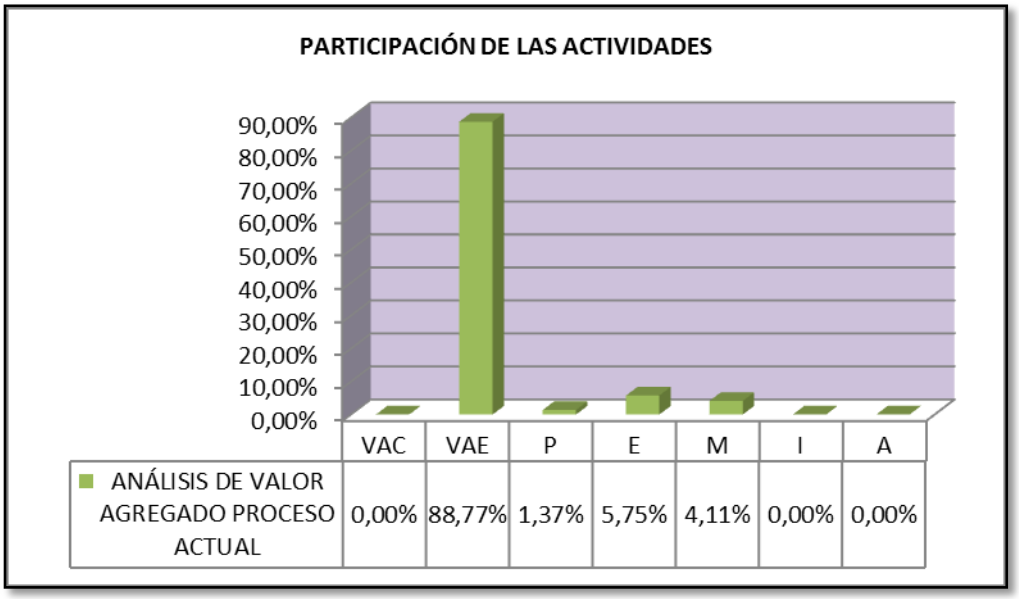


Figura 3.4.8.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Importación de Equipos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

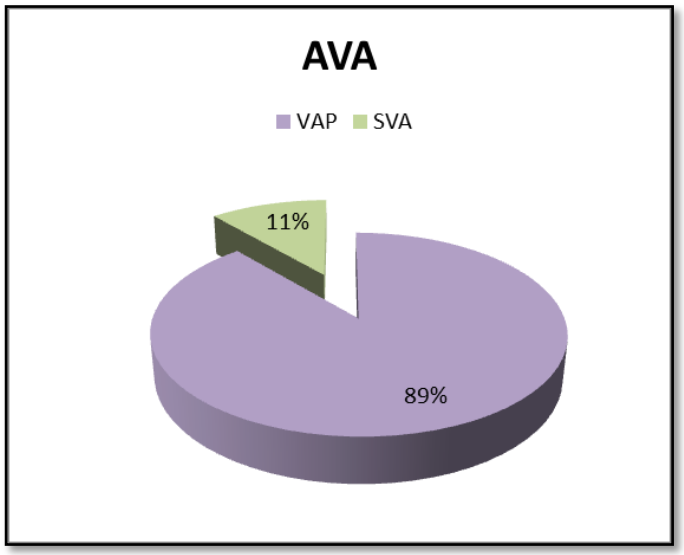


Figura 3.4.8.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Importación de Equipos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.9. ANÁLISIS DEL PROCESO INGRESO POR COMPRA.

3.4.9.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra.

PROCESO: **BODEGA** **CÓDIGO:** **B**

SUBPROCESO: **INGRESO POR COMPRA** **CÓDIGO:** **B1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1					1			Recibir items y factura	20
2		1						Verificar mercadería	45
3				1				Notificar al coordinador de compras	30
4							1	Registrar devolución en compra	10
5							1	Ingresar factura al sistema	10
6					1			Crea items en el sistema	10
7		1						Ingresa datos de factura	15
	0	**2**	**0**	**1**	**2**	**0**	**2**	**TOTALES**	**140**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	140
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	60	42,86%	HORAS	2,33
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DIAS	0,10
E	ESPERA	1	30	21,43%		
M	MOVIMIENTO	2	30	21,43%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	2	20	14,29%		
TT	**TOTAL**	**7**	**140**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		42,86%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		57,14%			

Tabla 3.4.9.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.9.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ingreso por Compra.

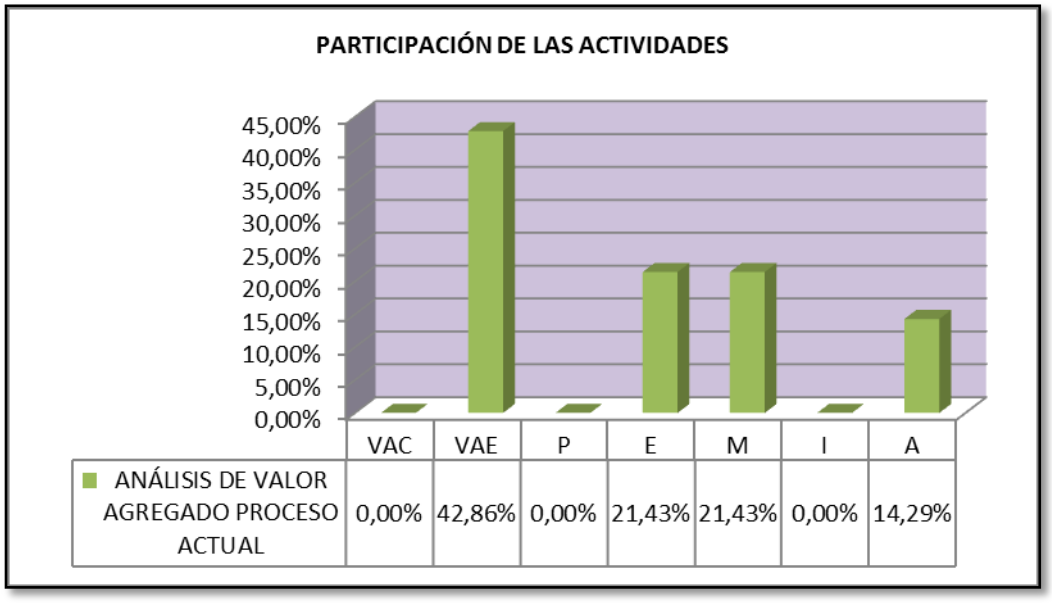


Figura 3.4.9.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ingreso por Compra
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

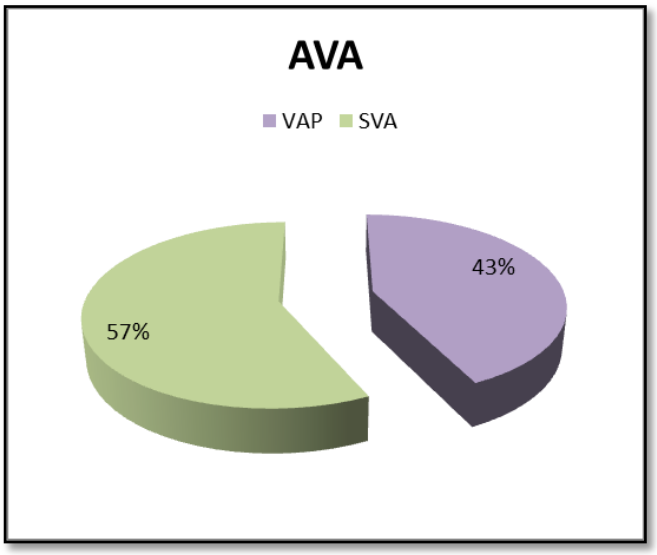


Figura 3.4.9.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ingreso por Compra
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.10. ANÁLISIS DEL PROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS.

3.4.10.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos.

PROCESO: **BODEGA** **CÓDIGO:** **B**

SUBPROCESO: **ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS** **CÓDIGO:** **B2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1					1			Traslado de productos recibidos a la bodega	30
2				1				Clasificación de productos	30
3			1					Registrar código en la impresora de etiquetas	20
4				1				Imprimir etiquetas	15
5		1						Separar y ordenar productos a etiquetar	45
6				1				Colocar etiquetas en los productos	20
7		1						Ubicar en el respectivo lugar	45
	0	**2**	**1**	**3**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**205**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	205
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	90	43,90%	HORAS	3,42
P	PREPARACIÓN	1	20	9,76%	DIAS	0,14
E	ESPERA	3	65	31,71%		
M	MOVIMIENTO	1	30	14,63%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**7**	**205**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		43,90%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		56,10%			

Tabla 3.4.10.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.10.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Almacenamiento de Repuestos.

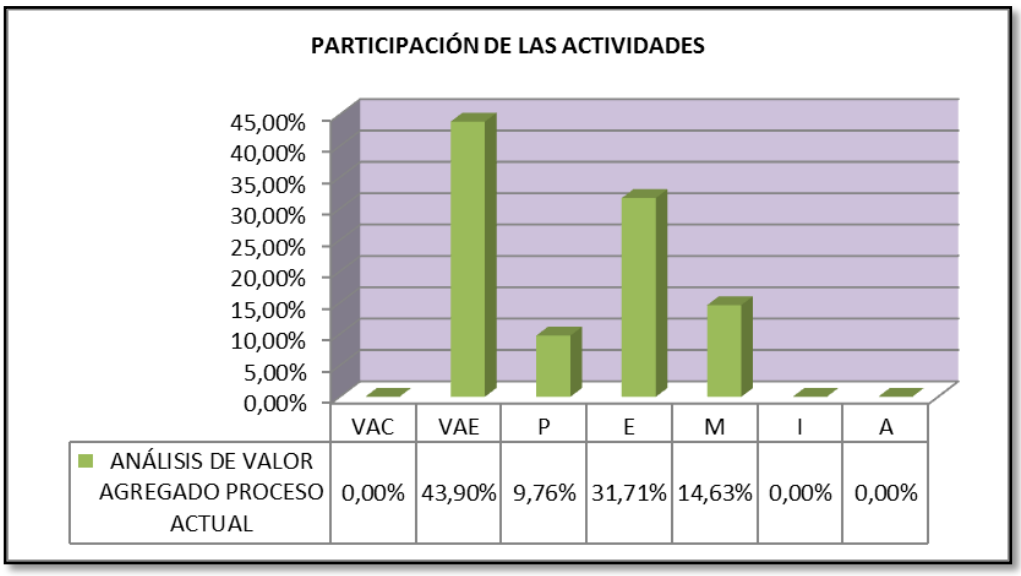


Figura 3.4.10.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Almacenamiento de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

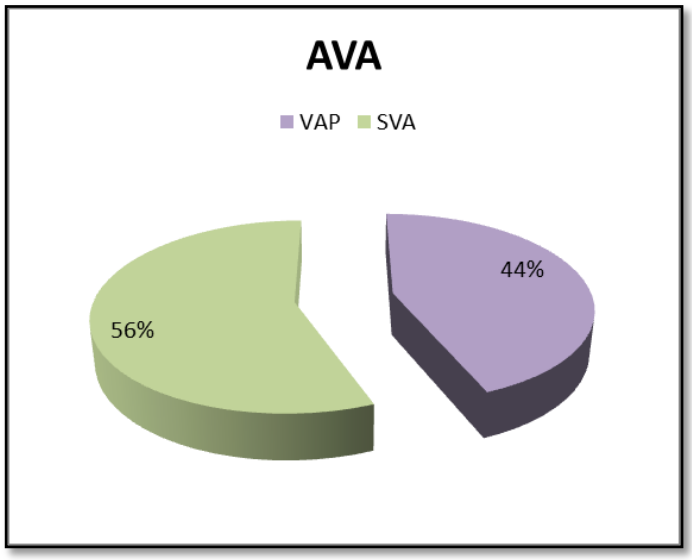


Figura 3.4.10.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Almacenamiento de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.11. ANÁLISIS DEL PROCESO DESPACHO DE REPUESTOS.

3.4.11.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos.

PROCESO: **BODEGA** **CÓDIGO:** **B**

SUBPROCESO: **DESPACHO DE REPUESTOS** **CÓDIGO:** **B3**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Recibe requerimientos del cliente	20
2	1							Analiza requerimientos	20
3						1		Verifica stock de repuestos	10
4							1	Ingresa datos de pedido	15
5		1						Imprime factura	10
6	1							Despacho de factura	45
7		1						Pagan valores de factura	15
8					1			Recepta items devueltos	20
9						1		Revisa productos	25
10		1						Entrega productos rechazados	20
11					1			Devuelve valores cobrados	15
	2	**3**	**1**	**0**	**2**	**2**	**1**	**TOTALES**	**215**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	65	30,23%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	45	20,93%
P	PREPARACIÓN	1	20	9,30%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	2	35	16,28%
I	INSPECCIÓN	2	35	16,28%
A	ARCHIVO	1	15	6,98%
TT	**TOTAL**	**11**	**215**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		51,16%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		48,84%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	215
HORAS	3,58
DIAS	0,15

Tabla 3.4.11.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.11.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Despacho de Repuestos.

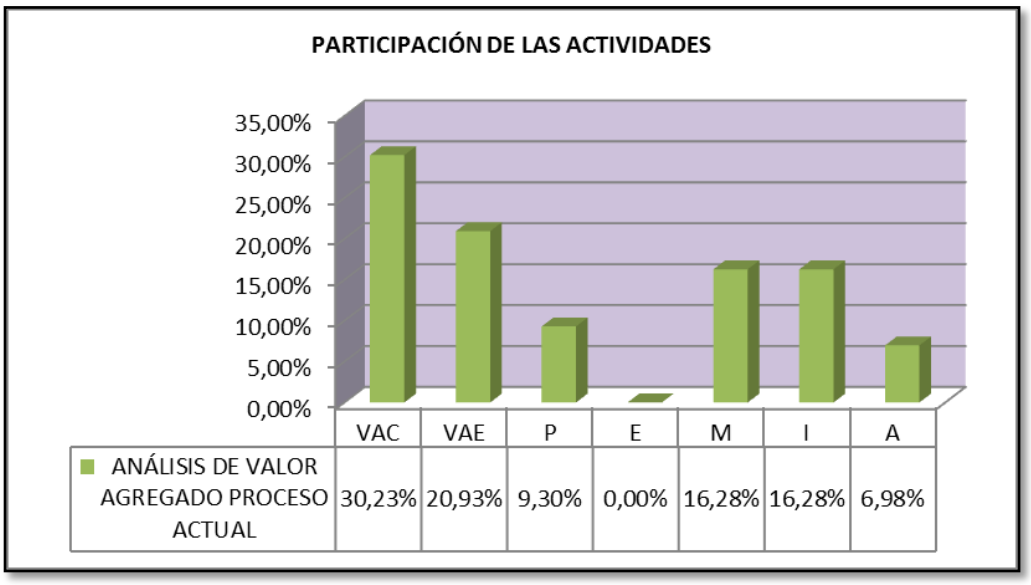


Figura 3.4.11.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Despacho de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

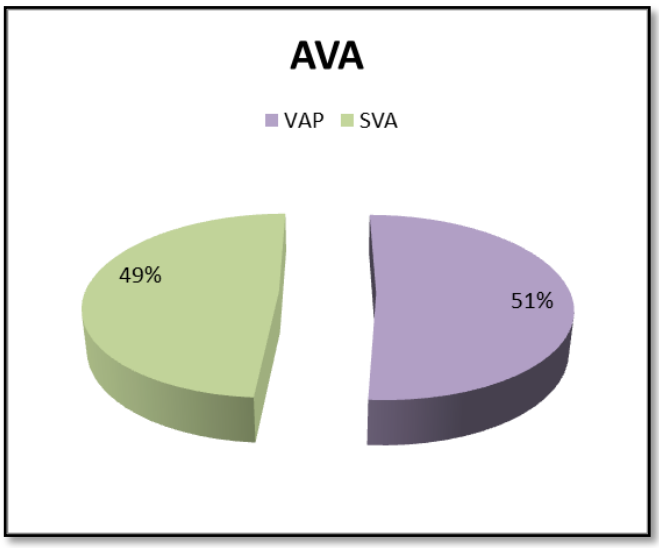


Figura 3.4.11.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Despacho de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.12. ANÁLISIS DEL PROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL.

3.4.12.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial.

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C1

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Envío de plan de ventas públicas y privadas	15
2				1				Recibir plan de ventas	15
3		1						Realiza análisis de factibilidad	120
4				1				Aprueba plan de ventas	30
5					1			Recibe plan de ventas aprobado	15
	0	**1**	**1**	**2**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**195**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	120	61,54%
P	PREPARACIÓN	1	15	7,69%
E	ESPERA	2	45	23,08%
M	MOVIMIENTO	1	15	7,69%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**5**	**195**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		61,54%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		38,46%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	195
HORAS	3,25
DIAS	0,14

Tabla 3.4.12.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.12.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial.

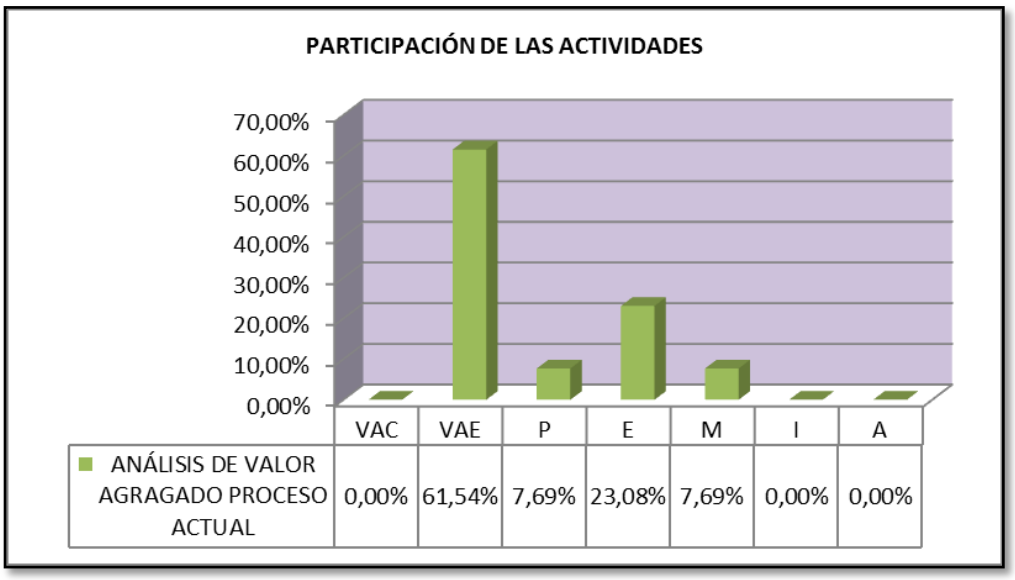


Figura 3.4.12.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

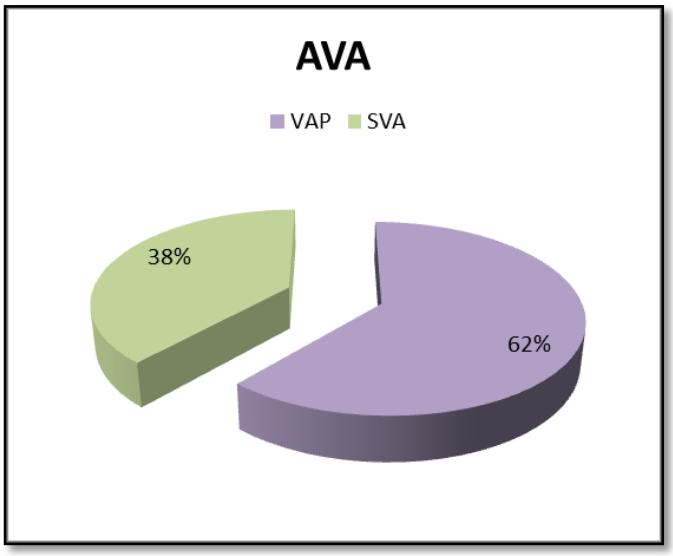


Figura 3.4.12.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Planificación y Control de Gestión Comercial
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.13. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE SECTOR PÚBLICO.

3.4.13.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público.

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL** **CÓDIGO: C**

SUBPROCESO: **VENTAS DE SECTOR PÚBLICO** **CÓDIGO: C2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Revisa portal e compras públicas	15
2	1							Revisa especificaciones técnicas	15
3				1				Elabora oferta y la entrega	30
4		1						Licitación	240
5			1					Apertura de sobres	30
6		1						Calificación de ofertas	30
7				1				Ingresa precio inicial	30
8				1				Realiza adjudicación	15
9		1						Coordina cancelación de levantamientos de pliegos	45
10			1					Elabora contrato	15
11	1							Firma contrato	60
12				1				Realiza protocolización	30
13			1					Coordina cancelación de protocolización	30
14							1	Registra anticipo	15
15					1			Envía la máquina a la entidad pública	60
16	1							Entrega la máquina	15
	3	**3**	**4**	**4**	**1**	**0**	**1**	**TOTALES**	**675**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	90	13,33%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	315	46,67%
P	PREPARACIÓN	4	90	13,33%
E	ESPERA	4	105	15,56%
M	MOVIMIENTO	1	60	8,89%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	1	15	2,22%
TT	**TOTAL**	**16**	**675**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		60,00%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		40,00%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	675
HORAS	11,25
DIAS	0,47

Tabla 3.4.13.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.13.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Sector Público.

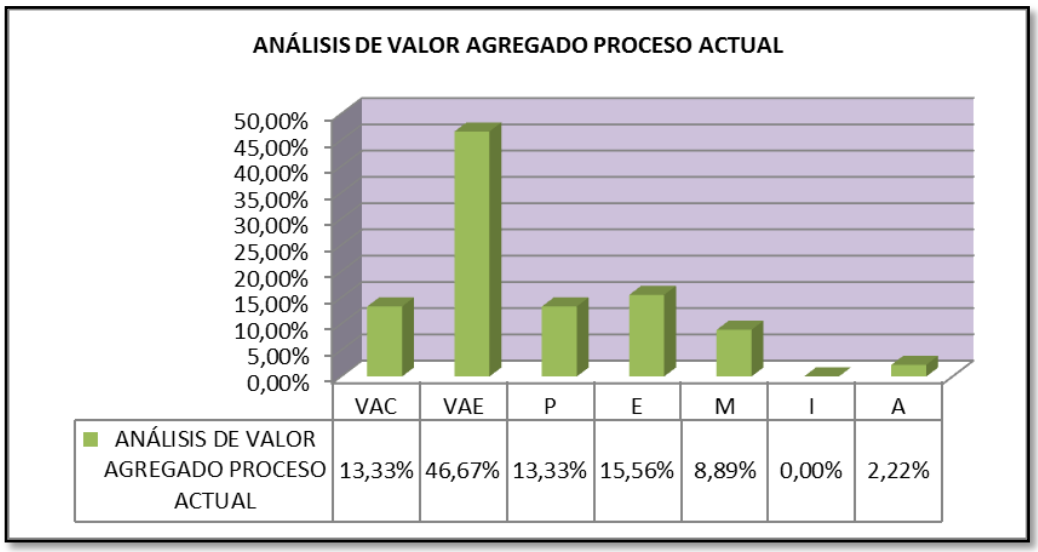


Figura 3.4.13.2.Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Sector Público
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

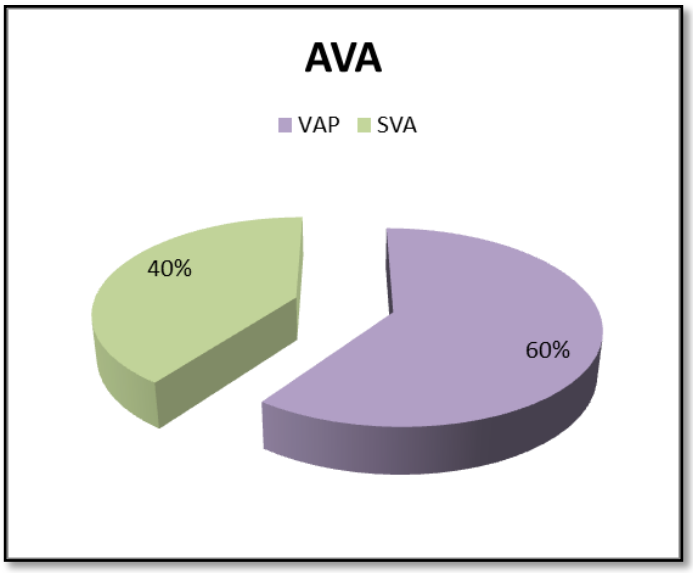


Figura 3.4.13.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Público
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.14. ANÁLISIS DEL PROCESO VENTAS DE SECTOR PRIVADO.

3.4.14.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado.

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS DE SECTOR PRIVADO **CÓDIGO:** C3

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Recibe requerimientos del cliente	20
2	1							Analiza requerimientos	20
3				1				Fija el precio de con el cliente	30
4				1				Elabora tabla de amortización	30
5						1		Investiga historia crediticia del cliente	45
6	1							Acuerdo forma de pago	20
7							1	Ingresa datos del cliente	15
8		1						Hace firmar contratos	30
9		1						Paga el anticipo	15
10			1					Realiza trámites de inscripción del contrato	25
11							1	Archiva el contrato	10
12						1		Revisa la máquina	45
13	1							Entrega la máquina	15
	3	**2**	**2**	**2**	**0**	**2**	**2**	**TOTALES**	**320**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	55	17,19%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	45	14,06%
P	PREPARACIÓN	2	45	14,06%
E	ESPERA	2	60	18,75%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	2	90	28,13%
A	ARCHIVO	2	25	7,81%
TT	**TOTAL**	**13**	**320**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		31,25%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		68,75%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	320
HORAS	5,33
DIAS	0,22

Tabla 3.4.14.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.14.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Ventas de Sector Privado.

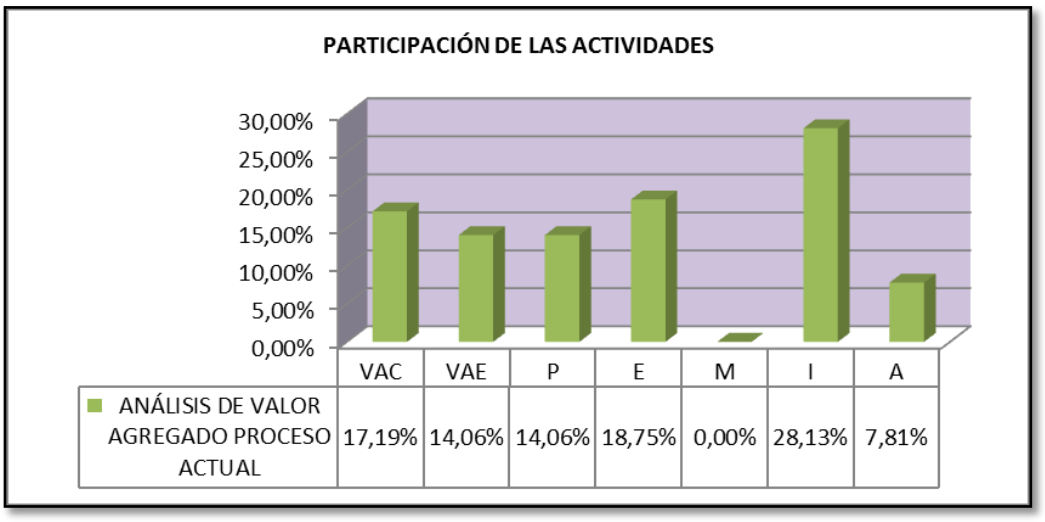


Figura 3.4.14.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Ventas de Sector Privado
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

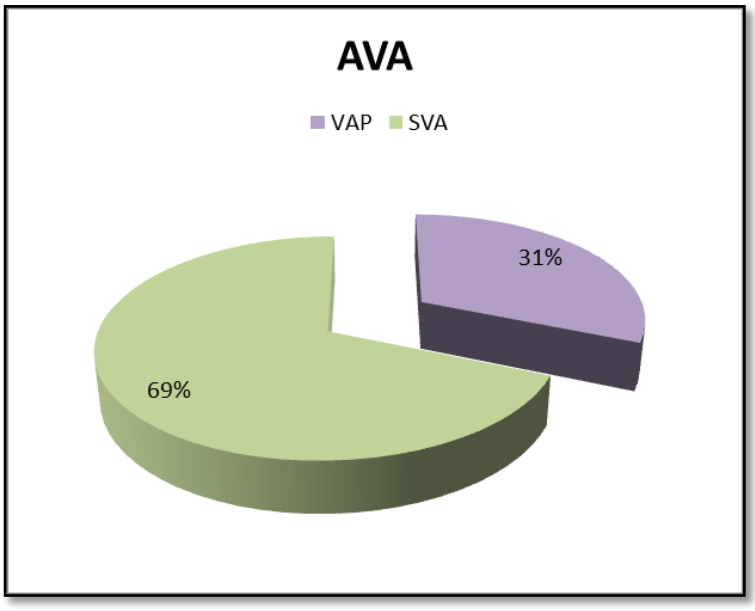


Figura 3.4.14.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Ventas de Sector Privado
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.15. ANÁLISIS DEL PROCESO FACTURACIÓN.

3.4.15.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Facturación.

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL** **CÓDIGO:** **C**

SUBPROCESO: **FACTURACIÓN** **CÓDIGO:** **C5**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1					1			Recepta información de el pedido	20
2							1	Ingresa al sistema el pedido	15
3	1							Imprime factura	15
4		1						Despacho pedido	30
5		1						Paga valores facturados	15
	1	**2**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**	**TOTALES**	**95**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	15	15,79%	MINUTOS	95
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	45	47,37%	HORAS	1,58
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DIAS	0,07
E	ESPERA	0	0	0,00%		
M	MOVIMIENTO	1	20	21,05%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	1	15	15,79%		
TT	**TOTAL**	**5**	**95**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		63,16%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		36,84%			

Tabla 3.4.15.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Facturación
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.15.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Facturación.

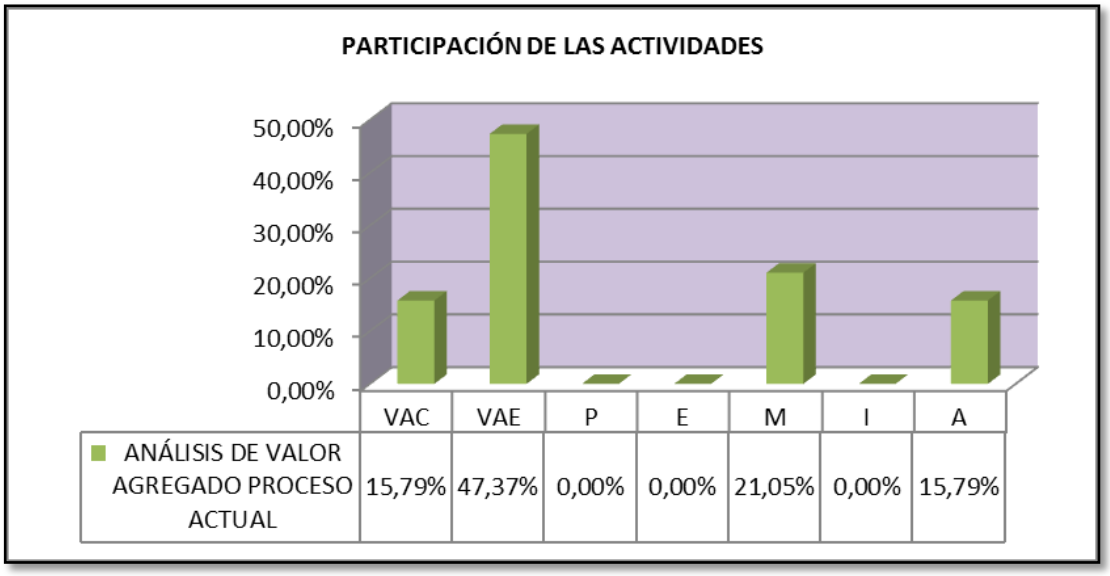


Figura 3.4.15.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Facturación
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

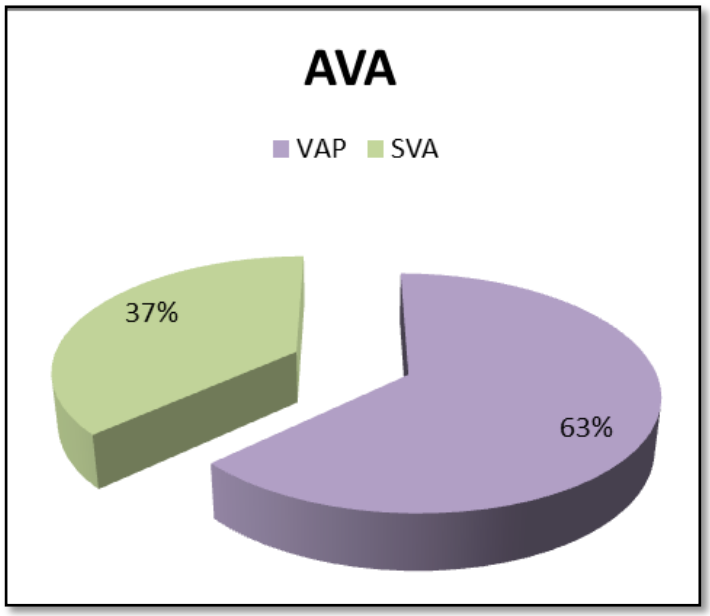


Figura 3.4.15.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Facturación
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.16. ANÁLISIS DEL PROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS.

3.4.16.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos.

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL** **CÓDIGO:** **C**

SUBPROCESO: **REPOSICIÓN DE REPUESTOS** **CÓDIGO:** **C6**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1	1							Vende repuestos de mostrador	45
2			1					Llena solicitud de reposición	15
3						1		Revisa solicitud de reposición	15
4				1				Aprueba solicitud	10
5					1			Envía orden de reposición a bodega	10
6				1				Revisa orden de reposición	15
7		1						Envía repuestos a vendedor	30
8							1	Registra salida de repuestos	15
9		1						Sustituye repuesto	10
	1	**2**	**1**	**2**	**1**	**1**	**1**	**TOTALES**	**165**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	45	27,27%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	40	24,24%
P	PREPARACIÓN	1	15	9,09%
E	ESPERA	2	25	15,15%
M	MOVIMIENTO	1	10	6,06%
I	INSPECCIÓN	1	15	9,09%
A	ARCHIVO	1	15	9,09%
TT	**TOTAL**	**9**	**165**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		51,52%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		48,48%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	165
HORAS	2,75
DIAS	0,11

Tabla 3.4.16.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.16.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Reposición de Repuestos.

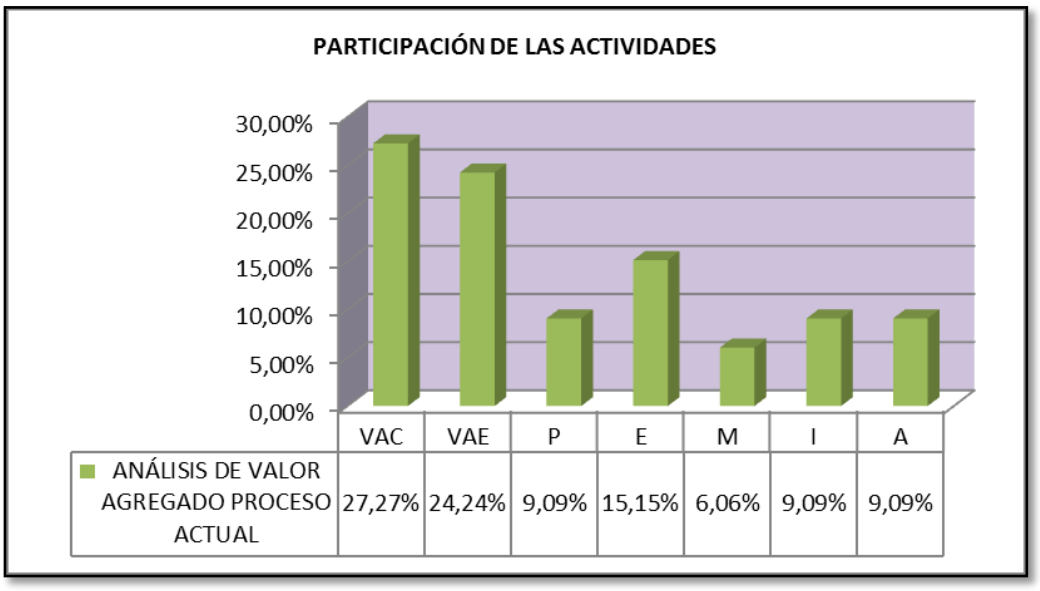


Figura 3.4.16.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Reposición de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

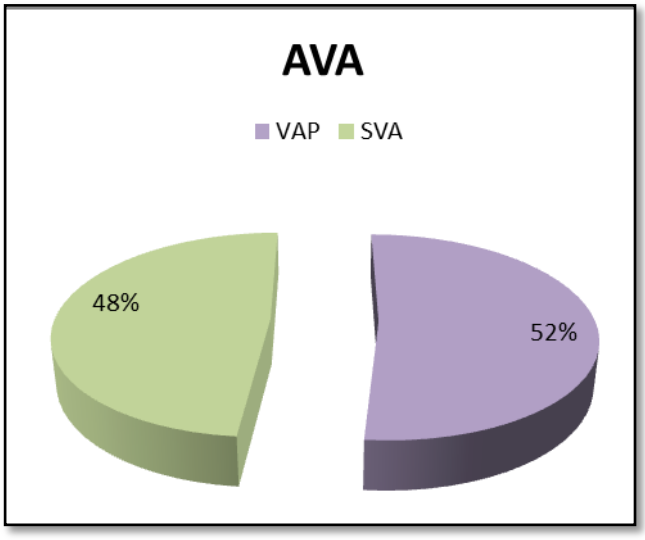


Figura 3.4.16.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Reposición de Repuestos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.17. ANÁLISIS DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA.

3.4.17.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria.

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO** **CÓDIGO:** **D**

SUBPROCESO: **MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA** **CÓDIGO:** **D3**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1	1							Recibe requerimientos técnicos	15
2				1				Analiza requerimientos técnicos	25
3	1							Desarma parte de la maquinaria	60
4		1						Limpia, verifica estado de partes de maquinaria	90
5						1		Revisa aceite de maquinaria	25
	2	**1**	**0**	**1**	**0**	**1**	**0**	**TOTALES**	**215**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	75	34,88%	MINUTOS	215
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	90	41,86%	HORAS	3,58
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DIAS	0,15
E	ESPERA	1	25	11,63%		
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%		
I	INSPECCIÓN	1	25	11,63%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**5**	**215**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		76,74%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		23,26%			

Tabla 3.4.17.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.17.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Mantenimiento de Maquinaria.

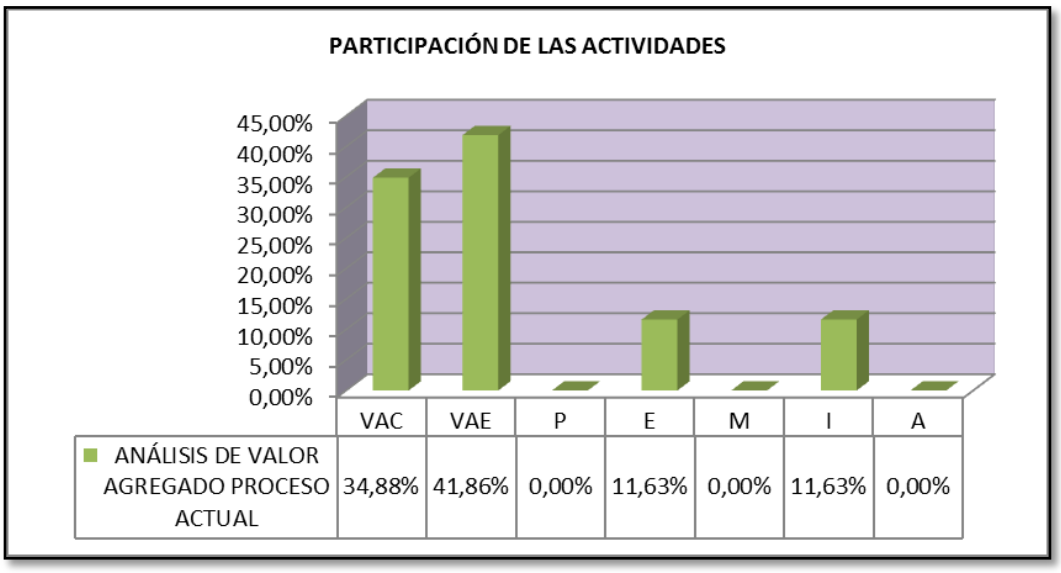


Figura 3.4.17.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Mantenimiento de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

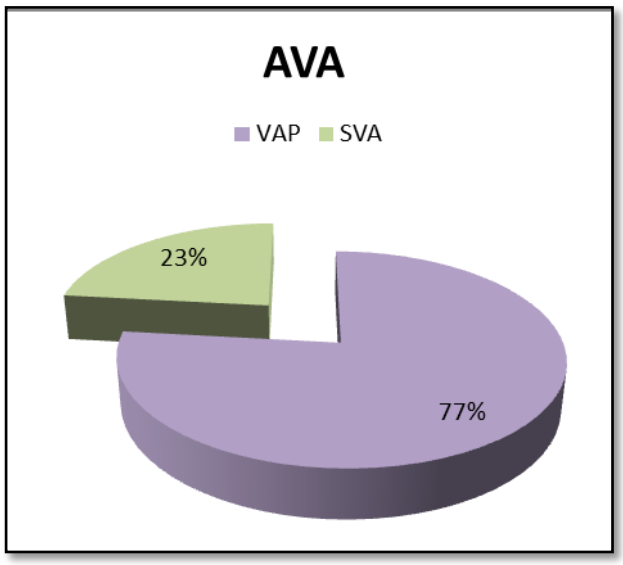


Figura 3.4.17.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.18. ANÁLISIS DEL PROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA.

3.4.18.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria.

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO** **CÓDIGO:** **D**

SUBPROCESO: **REPARACIÓN DE MAQUINARIA** **CÓDIGO:** **D4**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1				1				Emite orden de trabajo	15
2			1					Preparan maquinaria	60
3	1							Desarma parte de la maquinaria	60
4				1				Selecciona partes a cambiar	45
5			1					Llena formulario de pedido	10
6				1				Busca pedido	30
7					1			Bodega envía repuestos	20
8		1						Reemplaza partes defectuosas	30
9		1						Arma la maquinaria	45
	1	**2**	**2**	**3**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**315**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	1	60	19,05%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	75	23,81%
P	PREPARACIÓN	2	70	22,22%
E	ESPERA	3	90	28,57%
M	MOVIMIENTO	1	20	6,35%
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**9**	**315**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		42,86%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		57,14%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	315
HORAS	5,25
DIAS	0,22

Tabla 3.4.18.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.18.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Reparación de Maquinaria.

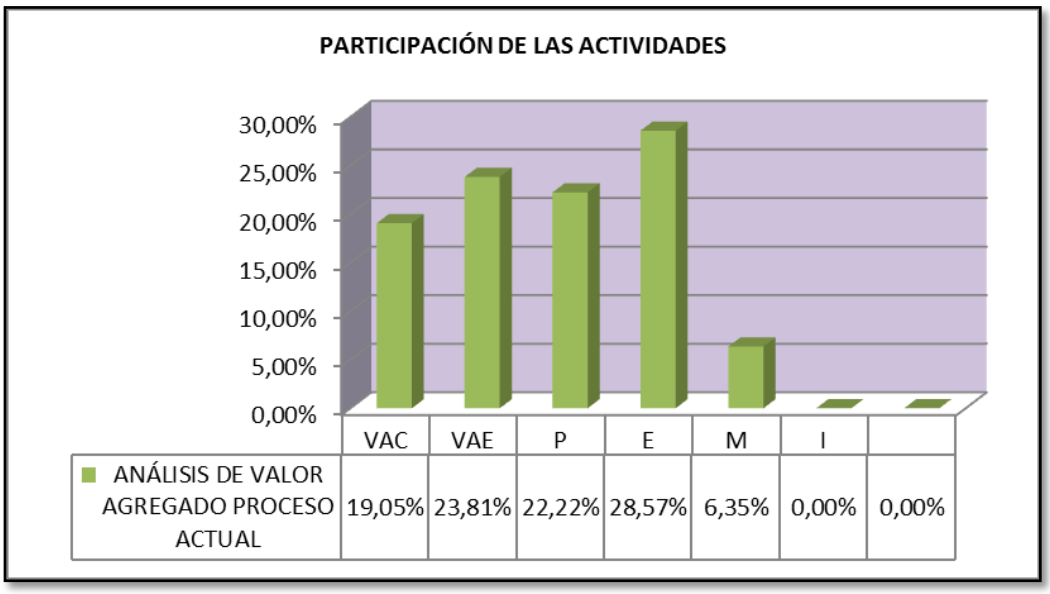


Figura 3.4.18.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Reparación de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

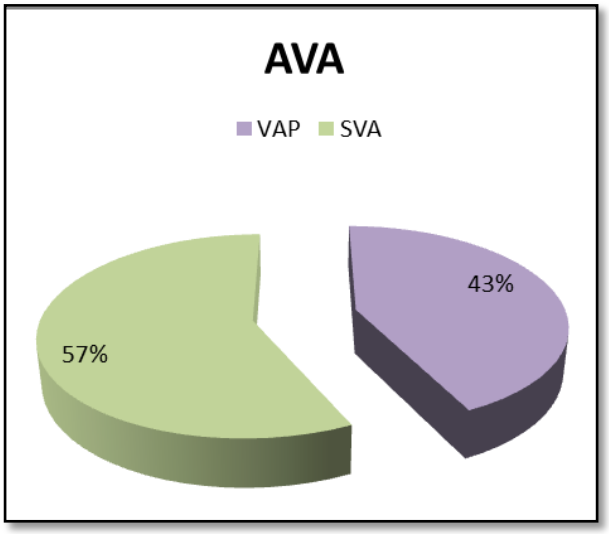


Figura 3.4.18.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Reparación de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.19. ANÁLISIS DEL PROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA.

3.4.19.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria.

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D5

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Enciende maquinaria	15
2	1							Realiza prueba de funcionamiento	60
3	1							Realiza prueba de calidad	60
4						1		Realiza ajustes	45
5		1						Entrega la maquinaria	20
	2	**1**	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**TOTALES**	**200**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	120	60,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	20	10,00%
P	PREPARACIÓN	1	15	7,50%
E	ESPERA	0	0	0,00%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	1	45	22,50%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**5**	**200**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		70,00%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		30,00%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	200
HORAS	3,33
DIAS	0,14

Tabla 3.4.19.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.19.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Evaluación de Maquinaria.

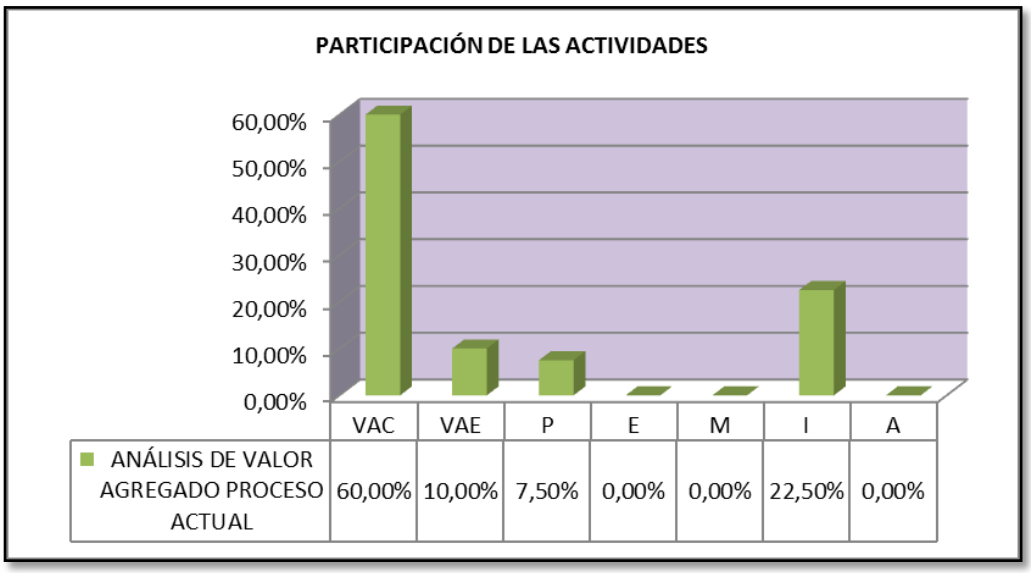


Figura 3.4.19.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Evaluación de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

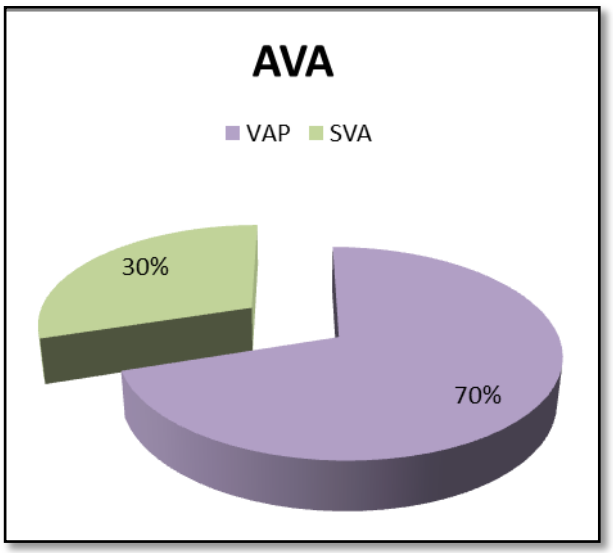


Figura 3.4.19.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Evaluación de Maquinaria
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.20. ANÁLISIS DEL PROCESO CAMPAÑA DE CAMPO.

3.4.20.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Campaña de Campo.

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO** **CÓDIGO:** **D**

SUBPROCESO: **CAMPAÑA DE CAMPO** **CÓDIGO:** **D6**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Llena formulario para visitas	15
2				1				Solicitan vehículo	30
3							1	Registra solicitud	10
4				1				Aprueba solicitud	25
5		1						Asigna vehículo	25
6			1					Solicita insumos a bodega	20
7					1			Recibe pedido	20
8							1	Registra pedido	15
9					1			Envía insumos	15
10					1			Recibe insumos	15
11	1							Realiza visitas	120
12						1		Inspección	25
13	1							Desarma parte de la maquinaria	60
14		1						Limpia, verifica estado de partes de maquinaria	90
15						1		Revisa aceite de maquinaria	15
	2	**2**	**2**	**2**	**3**	**2**	**2**	**TOTALES**	**500**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	180	36,00%	MINUTOS	500
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	115	23,00%	HORAS	8,33
P	PREPARACIÓN	2	35	7,00%	DIAS	0,35
E	ESPERA	2	55	11,00%		
M	MOVIMIENTO	3	50	10,00%		
I	INSPECCIÓN	2	40	8,00%		
A	ARCHIVO	2	25	5,00%		
TT	**TOTAL**	**15**	**500**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		59,00%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		41,00%			

Tabla 3.4.20.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Campaña de Campo
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.20.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Campaña de Campo.

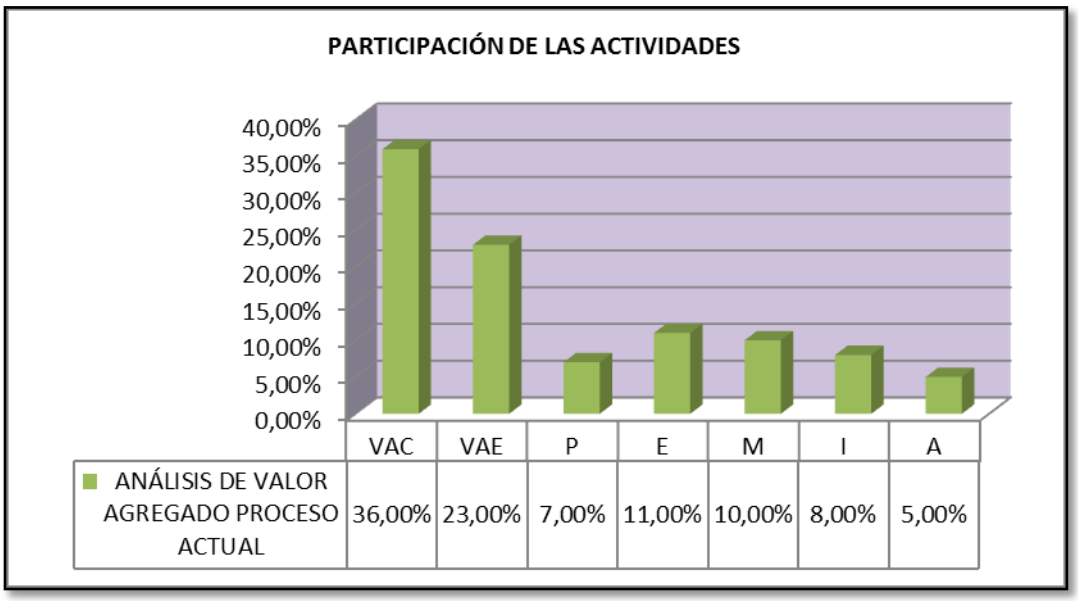


Figura 3.4.20.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Campaña de Campo
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

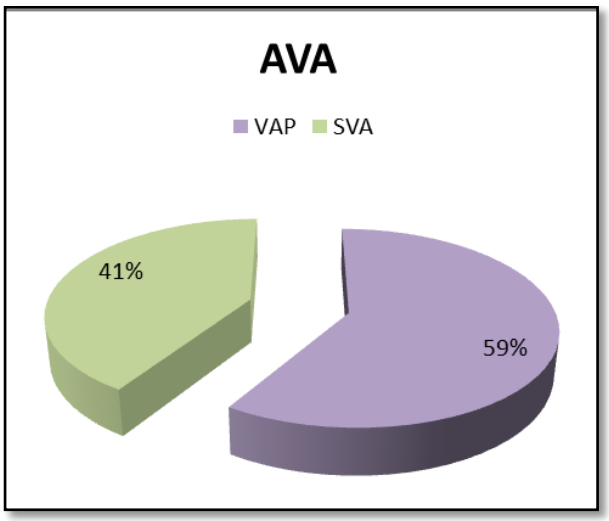


Figura 3.4.20.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Campaña de Campo
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.21. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE COBRO.

3.4.21.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro.

PROCESO: **CUENTAS POR COBRAR** **CÓDIGO:** **E**

SUBPROCESO: **GESTIÓN DE COBRO** **CÓDIGO:** **E1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Reporte de cartera	25
2		1						Contactar al cliente	30
3							1	Registra novedades	10
4		1						Transferencia	25
5				1				Consulta transferencia bancaria	20
6						1		Determina si existe pago	20
7	1							Registra transferencia	15
8				1				Realiza gestión de cobranzas	45
9		1						Cheque o pago en efectivo	60
10	1							Registra pago de cliente	15
11		1						Cheque a fecha	20
12	1							Registrar cheque a fecha	15
13							1	Registrar cobranza como pago en cheque en la fecha de cobro	15
	3	**4**	**1**	**2**	**0**	**1**	**2**	**TOTALES**	**315**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	3	45	14,29%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	135	42,86%
P	PREPARACIÓN	1	25	7,94%
E	ESPERA	2	65	20,63%
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%
I	INSPECCIÓN	1	20	6,35%
A	ARCHIVO	2	25	7,94%
TT	**TOTAL**	**13**	**315**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		57,14%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		42,86%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	315
HORAS	5,25
DIAS	0,22

Tabla 3.4.21.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.21.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Cobro.

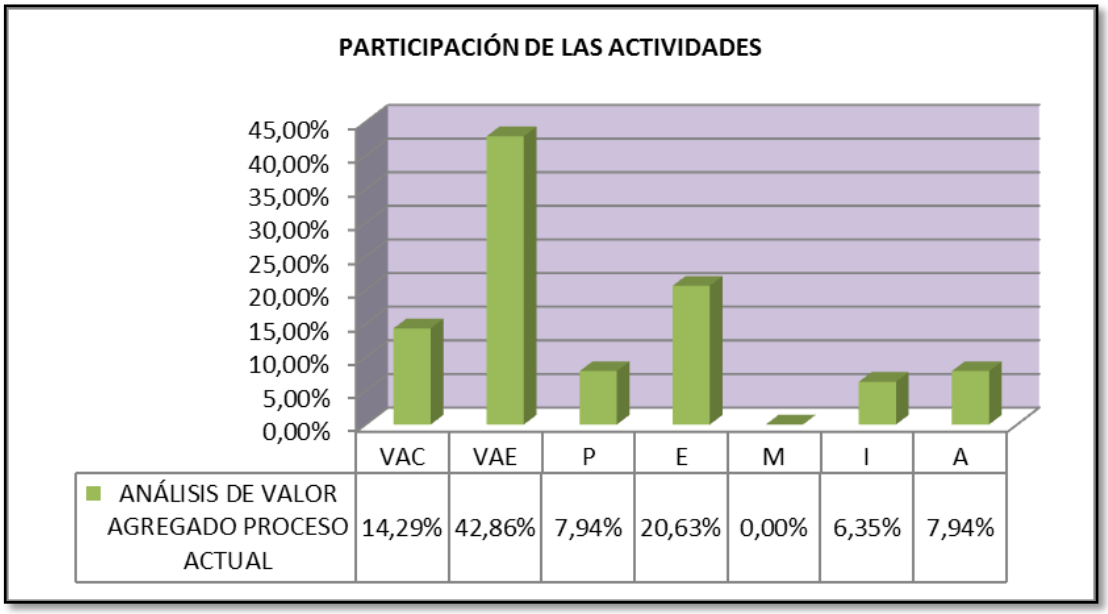


Figura 3.4.21.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Cobro
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

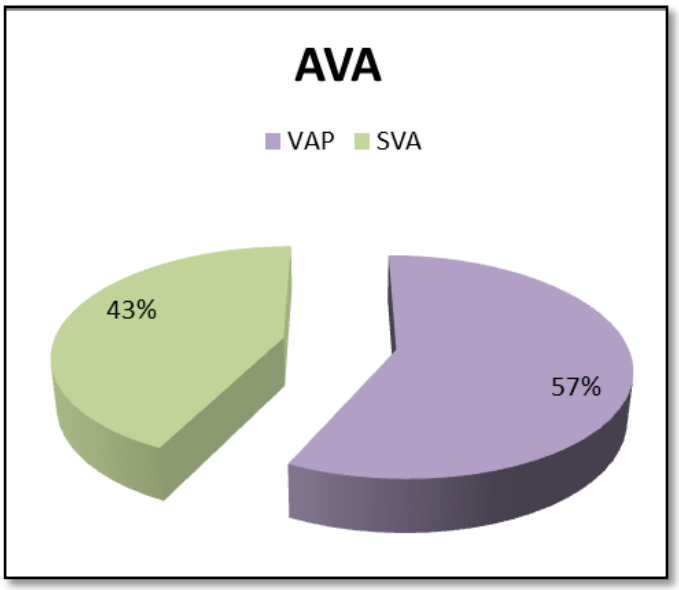


Figura 3.4.21.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Cobro
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.22. ANÁLISIS DEL PROCESO SELECCIÓN DE EMPLEADOS.

3.4.22.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Empleados.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **F**

SUBPROCESO: **SELECCIÓN DE EMPLEADOS** **CÓDIGO:** **F1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	ACTIVIDAD	Tiempos Efectivos (en minutos)
1		1						Envía formulario de requerimiento de personal	20
2				1				Analiza requerimiento del personal	30
3		1						Realiza "Perfil de Cargo" y "Funciones y Responsabilidades"	60
4						1		Revisa base de datos de candidatos	30
5	1							Coordina entrevista con los candidatos	45
6				1				Entrevista a los candidatos	20
7		1						Selecciona candidatos idóneos	25
8	1							Realiza prueba a candidatos	45
9		1						Elige mejor candidato	15
	2	**4**	**0**	**2**	**0**	**1**	**0**	**TOTALES**	**290**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	2	90	31,03%	MINUTOS	290
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	4	120	41,38%	HORAS	4,83
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DÍAS	0,20
E	ESPERA	2	50	17,24%		
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%		
I	INSPECCIÓN	1	30	10,34%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**9**	**290**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		72,41%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		27,59%			

Tabla 3.4.22.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Selección de Empleados

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.22.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Selección de Empleados.

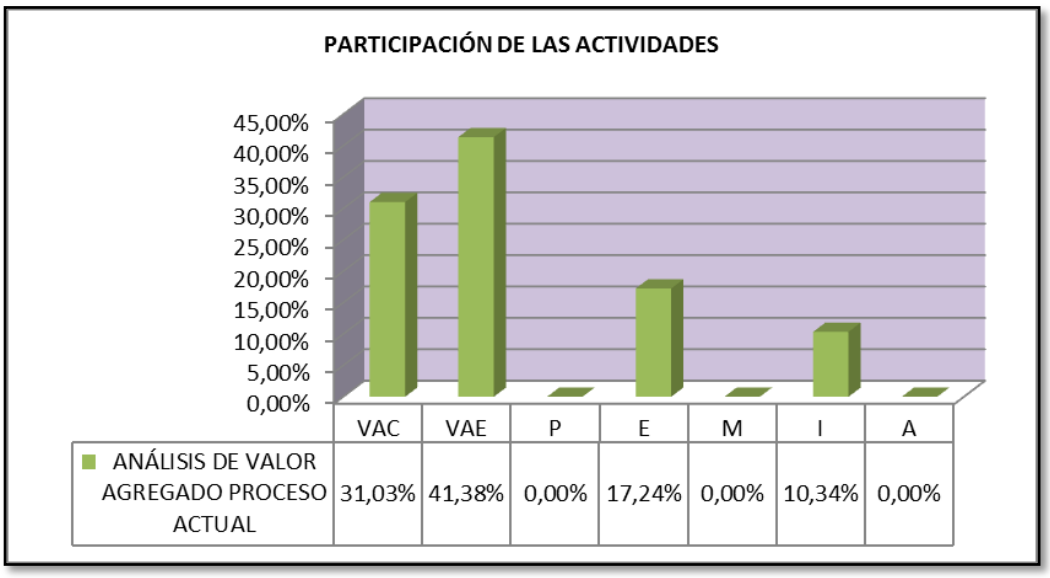


Figura 3.4.22.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Selección de Empleados
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

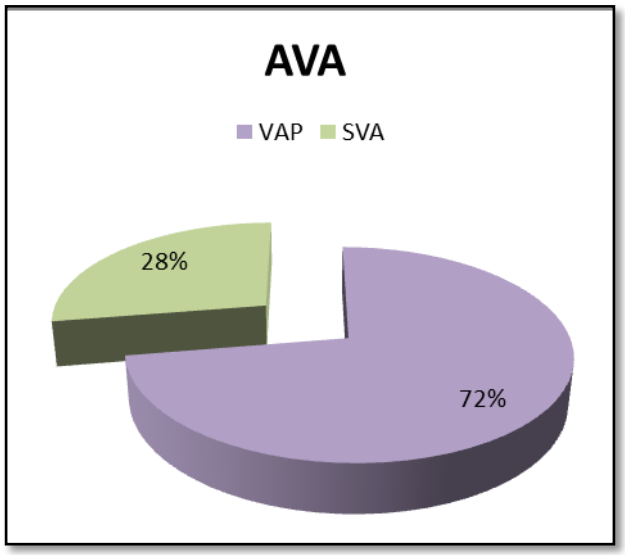


Figura 3.4.22.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Selección de Empleados
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.23. ANÁLISIS DEL PROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

3.4.23.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Contratación de Personal.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **F**

SUBPROCESO: **CONTRATACIÓN DE PERSONAL** **CÓDIGO:** **F2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Entrega de lista de requisitos al candidato ganador	20
2				1				Elabora contrato de trabajo	30
3						1		Verifica requisitos de personal contratados	60
4		1						Firma de contrato	15
5					1			Envío legalización de contrato	30
6		1						Inducción de la empresa	45
7		1						Iducción del area	30
	0	**3**	**1**	**1**	**1**	**1**	**0**	**TOTALES**	**230**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	3	90	39,13%
P	PREPARACIÓN	1	20	8,70%
E	ESPERA	1	30	13,04%
M	MOVIMIENTO	1	30	13,04%
I	INSPECCIÓN	1	60	26,09%
A	ARCHIVO	0	0	0,00%
TT	**TOTAL**	**7**	**230**	**100,00%**
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		39,13%	
SVA	SIN VALOR AGREGADO		60,87%	

TIEMPOS TOTALES	
MINUTOS	230
HORAS	3,83
DIAS	0,16

Tabla 3.4.23.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Contratación de Personal

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.23.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Contratación de Personal.

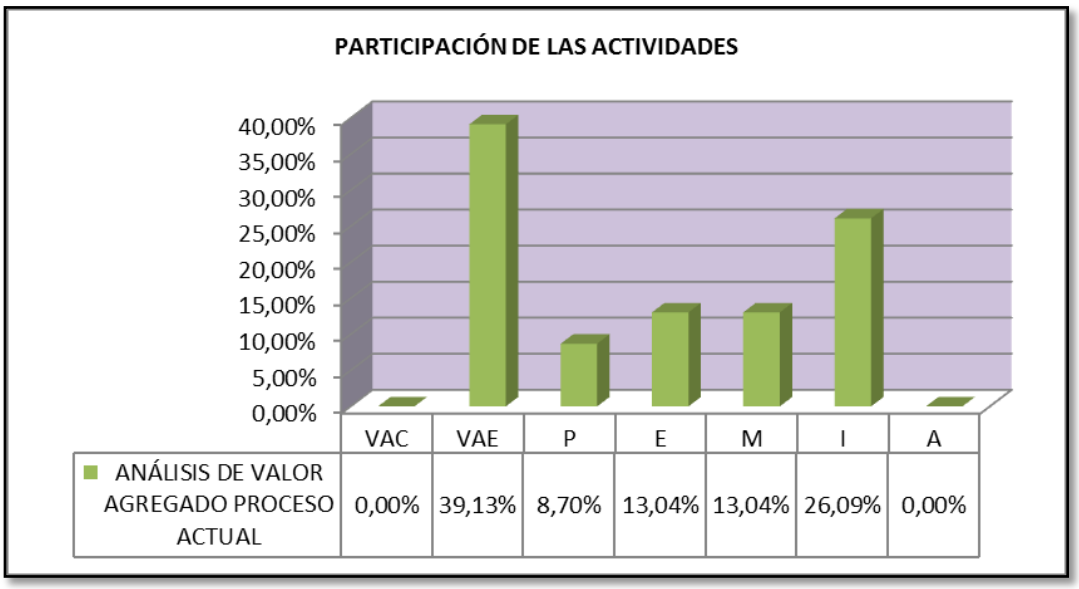


Figura 3.4.23.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Contratación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

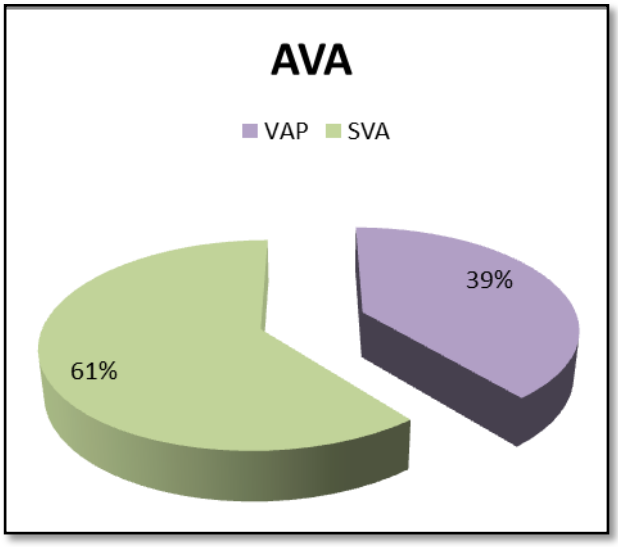


Figura 3.4.23.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Contratación de Personal
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.24. ANÁLISIS DEL PROCESO GESTIÓN DE NÓMINA.

3.4.24.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina.

PROCESO: **RECURSOS HUMANOS** **CÓDIGO:** **F**

SUBPROCESO: **GESTIÓN DE NÓMINA** **CÓDIGO:** **F3**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Realiza nómina	15
2						1		Revisa ingresos y deducciones de empleado	60
3		1						Aprueba nómina	25
4				1				Emite comprobantes de pago	15
5		1						Realiza pago	15
6							1	Archiva documentos	10
7						1		Revisa carpeta de empleado	30
	0	**2**	**1**	**1**	**0**	**2**	**1**	**TOTALES**	**170**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	170
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	40	23,53%	HORAS	2,83
P	PREPARACIÓN	1	15	8,82%	DIAS	0,12
E	ESPERA	1	15	8,82%		
M	MOVIMIENTO	0	0	0,00%		
I	INSPECCIÓN	2	90	52,94%		
A	ARCHIVO	1	10	5,88%		
TT	**TOTAL**	**7**	**170**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		23,53%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		76,47%			

Tabla 3.4.24.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.24.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Gestión de Nómina.

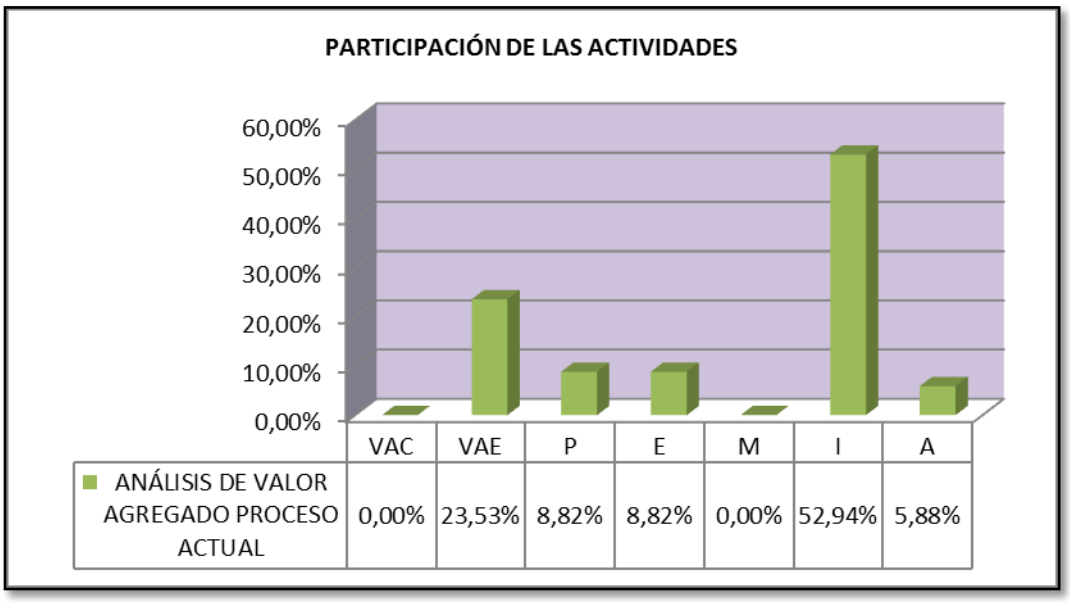


Figura 3.4.24.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Gestión de Nómina
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

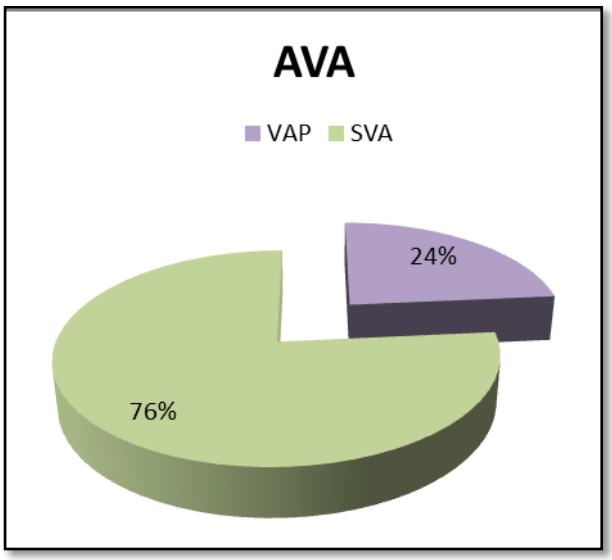


Figura 3.4.24.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Gestión de Nómina
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.25. ANÁLISIS DEL PROCESO SERVICIOS GENERALES.

3.4.25.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Servicios Generales.

PROCESO: **ADMINISTRATIVO** **CÓDIGO:** **G**

SUBPROCESO: **SERVICIOS GENERALES** **CÓDIGO:** **G1**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1			1					Realiza formulario de conformidad de instalaciones	20
2		1						Envía formulario a cada gerente	15
3				1				Receptan formulario	15
4		1						Llenan formulario	20
5					1			Envían Formularios al asistente administrativo	15
6				1				Recibe formulario	15
	0	**2**	**1**	**2**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**100**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	100
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	2	35	35,00%	HORAS	1,67
P	PREPARACIÓN	1	20	20,00%	DIAS	0,07
E	ESPERA	2	30	30,00%		
M	MOVIMIENTO	1	15	15,00%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**6**	**100**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		35,00%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		65,00%			

Tabla 3.4.25.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Servicios Generales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.25.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Servicios Generales.

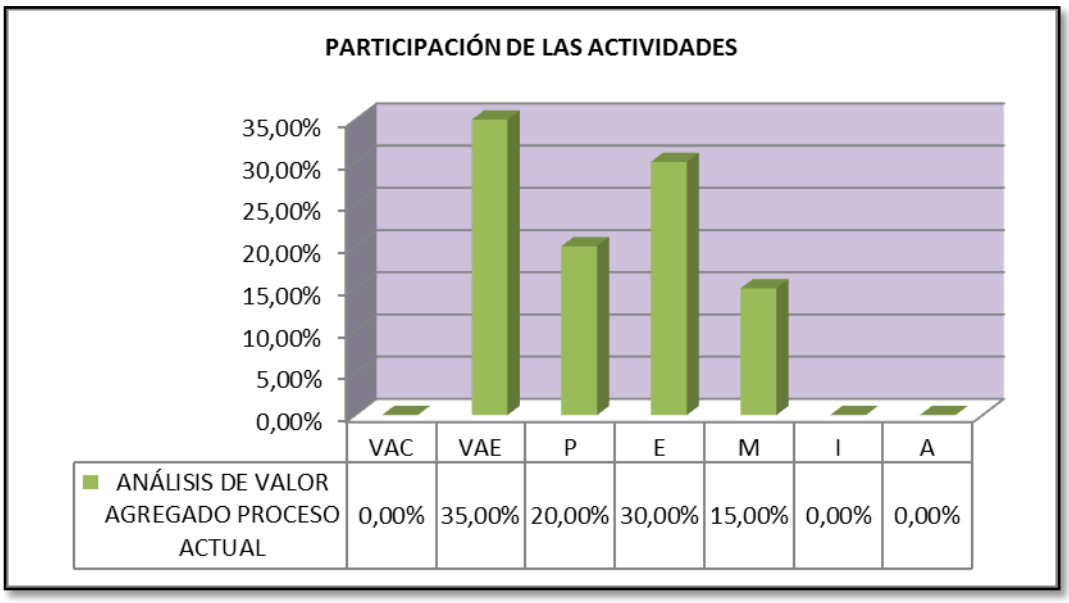


Figura 3.4.25.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Servicios Generales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

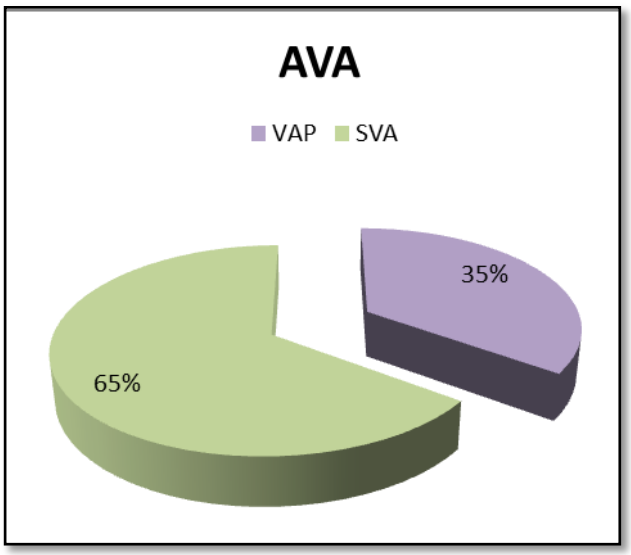


Figura 3.4.25.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Servicios Generales
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.26. ANÁLISIS DEL PROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA.

3.4.26.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura.

PROCESO: **ADMINISTRATIVO** **CÓDIGO:** **G**

SUBPROCESO: **MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA** **CÓDIGO:** **G2**

N°	VAC	VAE	P	E	M	I	A	Actividad	Tiempos Efectivos (en minutos)
1				1				Recepta requerimientos de modificaciones o mantenimientos de la infraestructura	15
2				1				Envía a coordinador de talento humano los requerimientos	15
3					1			Analiza mantenimiento de las instalaciones	45
4		1						Contrata al personal adecuado	500
	0	**1**	**0**	**2**	**1**	**0**	**0**	**TOTALES**	**575**

COMPOSICIÓN DE ACTIVIDADES		N°	TIEMPO	%	TIEMPOS TOTALES	
VAC	VALOR AGREGADO CLIENTE	0	0	0,00%	MINUTOS	575
VAE	VALOR AGREGADO EMPRESA	1	500	86,96%	HORAS	9,58
P	PREPARACIÓN	0	0	0,00%	DIAS	0,40
E	ESPERA	2	30	5,22%		
M	MOVIMIENTO	1	45	7,83%		
I	INSPECCIÓN	0	0	0,00%		
A	ARCHIVO	0	0	0,00%		
TT	**TOTAL**	**4**	**575**	**100,00%**		
VAP	VALOR AGREGADO DEL PROCESO		86,96%			
SVA	SIN VALOR AGREGADO		13,04%			

Tabla 3.4.26.1. Análisis del Valor Agregado de la Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.4.26.2. Análisis del Valor Agregado del Proceso Mantenimiento de Infraestructura.

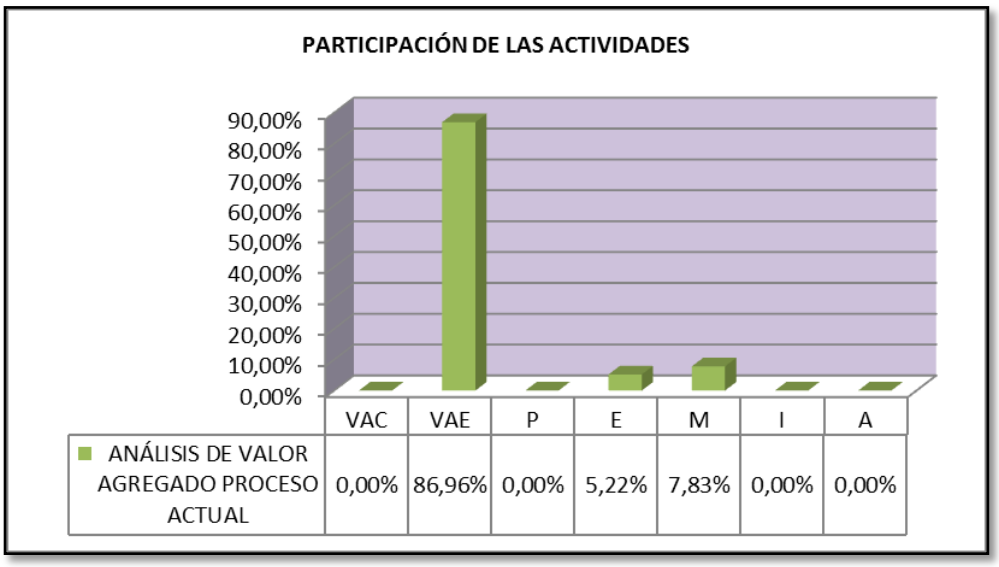


Figura 3.4.26.2. Cuadro Comparativo de la Participación de las Actividades del Proceso Mantenimiento de Infraestructura
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

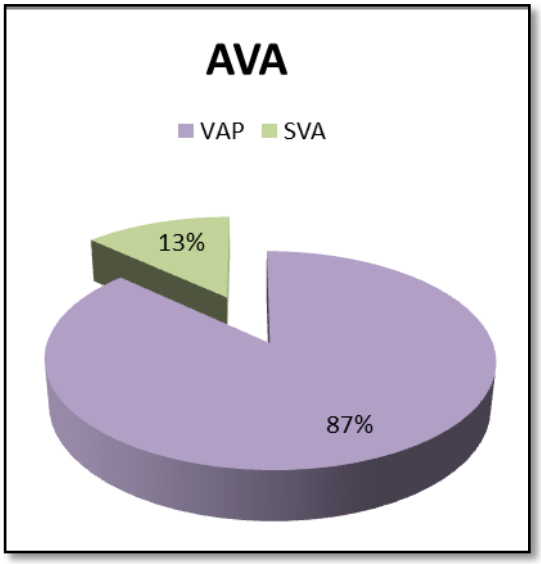


Figura 3.4.26.3. Análisis del Valor Agregado Situación Actual del Proceso Mantenimiento de Infraestructura
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.5. PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS CRÍTICOS CONFORME METODOLOGÍA PDCA

Dentro del análisis de los proceso críticos (Ventas de Mostrador, Planificación y Control de Servicio Técnico, Recepción de Maquinaria, Crédito y Capacitación de Personal)de MAQUITSU S.A., se determinó que pueden ser optimizados en sus tiempos efectivos, es decir, reducir los tiempos en las actividades que no generen Valor Agregado a los procesos.

Por consiguiente la **Tabla 3.5.1.** muestra un análisis comparativo del proceso actual y la propuesta de proceso mejorado para los procesos críticos.

Código	Subproceso	Situación Actual	Situación Mejorada
C4	Ventas de Mostrador	56%	62%
D1	Planificación y Control de Servicio Técnico	62%	71%
D2	Recepción de Maquinaria	56%	59%
E1	Crédito	32%	38%
F5	Capacitación de Personal	36%	62%

Tabla 3.5.1. Análisis Comparativo del Proceso Actual y la Propuesta de Mejora para los Procesos Críticos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

Se logró obtener en promedio una mejora global de 58%, valor que es importante al referirse a mejoras, porque el hecho de mejorar un dígito es positivo para la empresa.

Para los demás procesos: Selección de proveedores, Gestión de compras locales, Importación de equipos, Calificación de proveedores, Ingreso por compras, Almacenamiento de repuestos, Despacho de repuestos, Planificación y control de gestión comercial, Ventas sector público, Ventas sector privado, Facturación, Reposición de repuestos, Mantenimiento de maquinaria, Evaluación de maquinaria, Reparación de maquinaria, Campaña de campo, Gestión de cobro, Selección de personal, Contratación de personal, Gestión de nómina, Servicios generales y Mantenimiento, no requieren mejoras en cuanto a su esquema, sin embargo se recomienda formalizar las actividades de cada proceso mediante un manual de procedimiento, como también un manual de funciones y responsabilidades.

3.6. PROBLEMAS Y CAUSAS ENCONTRADAS PARA SER SOLUCIONADAS

A continuación se muestra a través del diagrama de Ishikawa los principales problemas encontrados en MAQUITSU S.A. los cuales fueron:

- Fallas en el rendimiento de las funciones.
- Baja productividad.

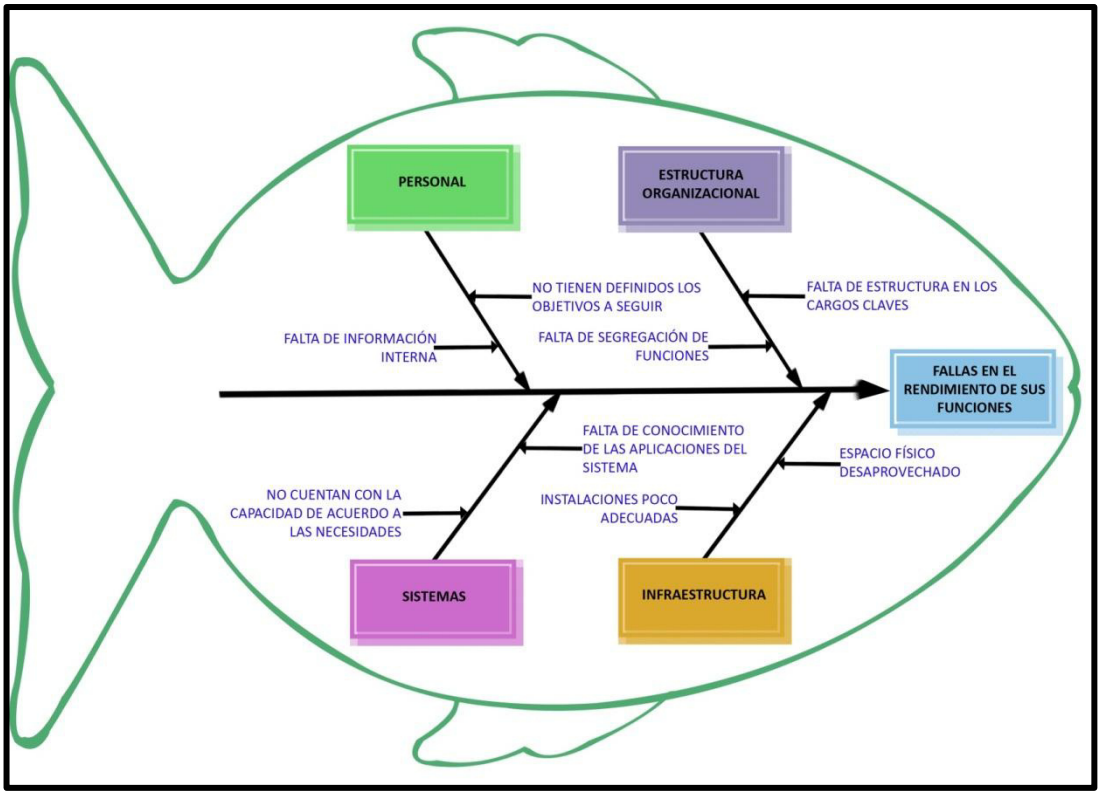


Figura 3.6.1. Diagrama de Ishikawa de Fallas en el Rendimiento de las Funciones
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

LA FALLAS EN EL RENDIMIENTO DE LAS FUNCIONES es uno de los problemas principales analizados dentro de MAQUITSU S.A., la estructura organizacional, la infraestructura, el personal y el área de sistema contribuyen de una u otra forma con el problema en mención, estableciendo causas que ocasionan una falta del rendimiento de las funciones.

La mala estructura organizacional que ha tenido la empresa ha provocado que exista una mala segregación de funciones, así como también una mala estructura en los cargos claves, lo cual no agrega valor a la empresa.

La mala definición y la no formalización de los objetivos causan que los empleados no realicen su trabajo eficientemente, puesto que no tienen definidos los objetivos a seguir, además de la falta de información interna que existe en la empresa.

El sistema no cuenta con la capacidad de acuerdo a las necesidades de ciertas áreas de la empresa, también la mala capacitación de los empleados provoca una falta de conocimiento de las aplicaciones del sistema.

Dentro de la infraestructura de la empresa existe espacio físico desaprovechado.

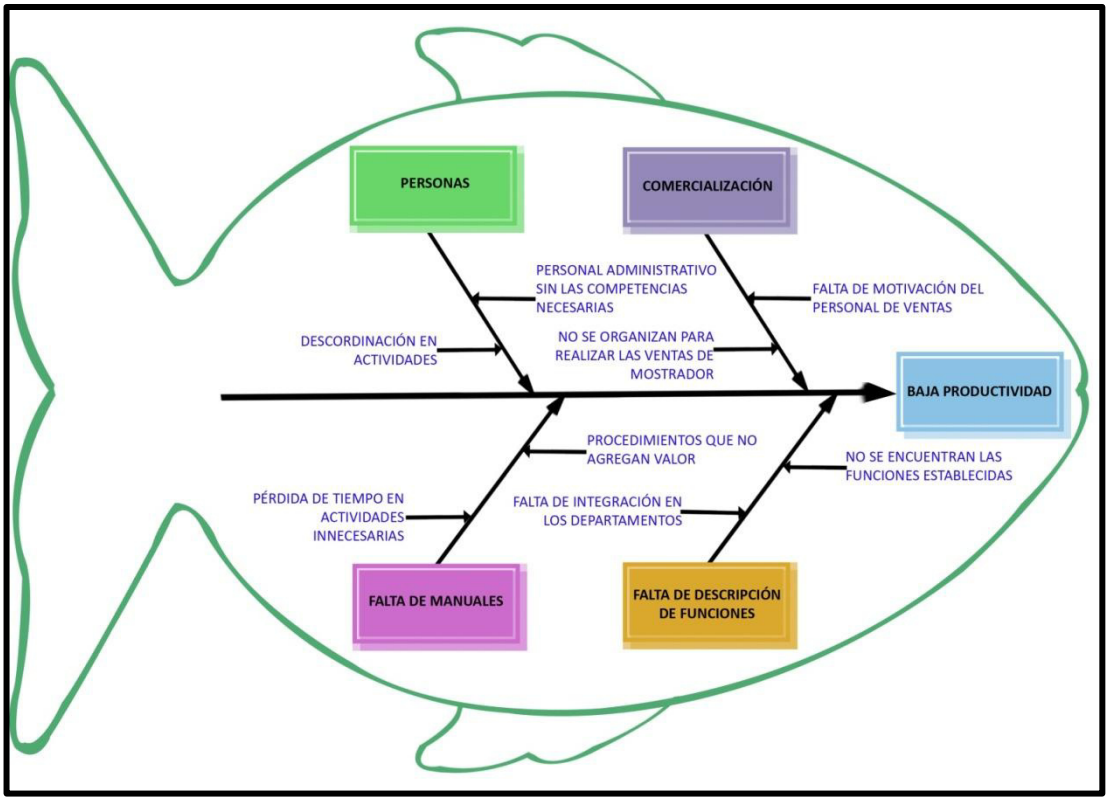


Figura 3.6.2. Diagrama de Ishikawa de Baja Productividad
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

LA BAJA PRODUCTIVIDAD es otro problema importante dentro de la empresa, la cual es provocada por factores como: comercialización, personal, manuales y descripción de funciones.

La falta de motivación del personal de ventas y la mala organización para realizar las ventas de mostrador, ocasionan una mala comercialización que afectan directamente a la productividad de la empresa.

El personal administrativo juega un papel importante en toda la empresa puesto que si no tienen la capacidad necesaria y existe descoordinación en las actividades que realizan, planificaran y controlaran mal el resto de actividades que deben ejecutar el personal, disminuyendo la productividad.

La falta de manuales ocasiona la baja productividad, puesto que existe una pérdida de tiempo en actividades que no son necesarias y en procedimientos que no agregan valor a la empresa.

La falta de descripción de funciones es provocada por la mala integración en los distintos departamentos de la empresa, así como también la falta de funciones establecidas.

QUE?	QUIEN?	DONDE?	CUANDO?												COMO?	CON QUE?
ACTIVIDAD SECUENCIAL	RESPONSABLE	ÁREA	MES 1				MES 2				MES 3				INSTRUMENTOS DE TRABAJOS	RECURSOS
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
Enlistas las actividades	Gerente General	Gerencia General													Reunión	$
Organizar actividades	Gerente General	Gerencia General													Reunión	$
Identificar actividades que agregan valor	Gerente General y Gerentes de Áreas	Todas													Documentos y material	$
Elaborar un cronograma de actividades	Gerente General y Gerentes de Áreas	Todas													Reunión	
Asignar actividades a cada funcionario	Gerente Administrativo	Gerencia Administrativa													Reunión	$
Evaluar rendimiento de cada funcionario	Gerente de Áreas	Administrativa Financiera Comercial Servicios													Documentos y material	$
Corregir falencias	General y Gerentes	Todas													Inspección	$
Formalizar funciones	Gerente General	Gerencia General													Documentar	$

Tabla 3.6.1. Plan de Acción Uno: Falta de Segregación en las Funciones
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

QUE?	QUIEN?	DONDE?	CUANDO?												COMO?	CON QUE?
ACTIVIDAD SECUENCIAL	RESPONSABLE	ÁREA	MES 1				MES 2				MES 3				INSTRUMENTOS DE TRABAJOS	RECURSOS
			S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4		
Capacitar a los vendedores	Vendedor	Comercial													Reunión	$
Organizar a los vendedores	Vendedor	Comercial													Documentos y material	$
Fijar turnos a cada vendedor	Vendedor	Comercial													Reunión	$
Evaluación a los vendedores	Gerente Comercial	Comercial														$
Vender repuestos de mostrador	Gerente General	Gerencia General													Documentos y material	$

Tabla 3.6.2. Plan de Acción Uno: No se Organizan Para Realizar las Ventas de Mostrador
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

3.7. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Mediante el Diseño de Gestión por Proceso MAQUITSU S.A. puede ejecutar sus procedimientos de una forma más ordenada, eficaz, eficiente, con un valor agregado y un responsable de cada actividad del proceso.

Para el levantamiento de procesos se realizó visitas a MAQUITSU S.A., donde se entrevistó al Gerente y Contador, y se revisó algunos documentos administrativos y financieros.

Con el direccionamiento estratégico estructurado MAQUITSU S.A. ahora cuenta con una visión, misión, F.O.DA., objetivos estratégicos, políticas empresariales y una estructura organizacional que se ajustaran a las externalidades del mercado cambiante, es decir los efectos del entorno global: aspectos demográficos, económicos, tecnológicos, socio – culturales, ambientales y política – legal.

A los procesos críticos se les realizó el análisis de valor agregado de la situación actual y de la situación mejorada, mediante el cual se logró disminuir las actividades innecesarias que no agregan ningún valor a la empresa. En tanto que a los procesos considerados como no críticos solo se les realizó el análisis de valor agregado de la situación actual.

En los procesos críticos, su valor agregado de la situación mejorada fue mayor en relación al valor agregado de la situación actual. En ventas de mostrador aumentó su valor agregado de 56% a 62%, en planificación y control de servicio técnico de 62% a 71%, en recepción de maquinaria de 56% a 59%, en

crédito de 32% a 38% y en capacitación de personal de 36% a 62%. Con este diseño, los procesos serán más eficaces debido a que se disminuyó las actividades que no agregan valor, aumentando las actividades que agregan valor.

En el diagrama de causa – efecto se identificaron dos problemas, falta de rendimiento en las funciones y baja productividad. Para estos problemas se escogió la causa de mayor peso, siendo falta de segregación de funciones y mala organización para realizar las ventas de mostrador, a las cuales se les realizó un plan de acción en donde se especifica las actividades secuenciales con su respectivo responsable, instrumento de trabajo y el cronograma a seguir. Este plan de acción debería ser puesto en práctica por el Gerente para mitigar el problema.

Con la elaboración del manual de procesos los empleados podrán realizar su trabajo de una manera eficaz, eficiente y estándar, debido a que éste les proporciona la información detallada con respecto a los antecedentes, misión, visión, diagrama de flujos de cada proceso, descripción de cada proceso, así como los documentos que intervienen en cada proceso.

CAPÍTULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Los problemas encontrados en MAQUITSU S.A. fueron fallas en el rendimiento de las funciones y baja productividad, teniendo como causas principales la falta de segregación de funciones y mala organización para realizar las ventas de mostrador, para lo cual se realizó un plan de acción para solucionarlos.
- La cadena de valor es importante porque mediante esta se logró definir los principales procesos y subprocesos con el objeto de incrementar el valor agregado, para ello se realizó un levantamiento de procesos.
- Al analizar los procesos de la organización se determinó que los procesos críticos son: ventas de mostrador, planificación y control de servicio técnico, recepción de maquinaria, crédito y capacitación de personal, los cuales deben ser mejorados para alcanzar los objetivos propuestos por la empresa.
- Los flujos de procesos estaban mal diseñados porque no se especificaba cuáles eran los departamentos que debían cumplir con las actividades, por lo que fue necesario mejorarlos, incorporando todos los requerimientos de la empresa, también la implementación de indicadores en actividades claves permitirá medir de mejor manera el desempeño del personal y optimizar los procesos.

- El Análisis de Valor Agregado realizado a los procesos críticos actuales permitió identificar actividades que no generaban valor. Al excluir dichas actividades innecesarias se produce disminución de tiempos.
- Para los procesos considerados como no críticos, siendo estos: selección de proveedores, gestión de compras locales, importación de equipos, ingreso por compras, almacenamiento de repuestos, despacho de repuestos, despacho de repuestos, planificación y control de gestión comercial, ventas de sector público, ventas de sector privado, facturación, reposición de repuestos, mantenimiento de maquinarias, evaluación de maquinarias, campaña de campo, gestión de cobro, selección de personal, contratación de personal, gestión de nómina, servicios generales y mantenimiento de infraestructura; solo se realizó el análisis de valor agregado actual obteniendo un valor agregado de 57%, 41%, 89%, 43%, 44%, 51%, 62%, 60%, 31%, 63%, 52%, 77%, 43%, 70%, 59%, 57%, 72%, 39%, 24%, 35%, 87%, respectivamente.

4.2. RECOMENDACIONES

- Capacitar al personal tanto administrativo como operativo, esto permitirá desempeñar mejor sus funciones y aportará en la mejora de los procesos que llevan a cabo.
- Mantener la predisposición que tiene la gerencia hacia nuevas tendencias de mejoramiento de procesos y de esta manera la empresa cambia conforme el mundo cambie, lo que significa un punto a favor en cuestión de avances tecnológicos.
- Implementar un sistema de auditorías de procesos periódicamente ya que son esenciales dentro de las empresas, debido a que evalúan si se están cumpliendo con los objetivos institucionales y la restructuración de procesos.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. HARRINGTON, James, *"Mejoramiento de los Procesos de la Empresa"*, McGraw-Hill, Santa Fe de Bogotá, Colombia, 1993
2. HARRISON, Jeffrey; ST. JOHN, Caron, "Fundamentos de la Dirección Estratégica", Ediciones Paraninfo, Madrid, España, 2002
3. "Dirección y Administración Estratégica" Arthur A. Thompson, A.J Strickland III, Primera Edición , 1994
4. SALLENAVE, Jean-Paul, "*Gerencia y Planeación Estratégica"*, Grupo Editorial Norma, Santa Fe de Bogotá, Colombia, 2002
5. MARTINEZ, Daniel; MILLA, Artemio, "Elaboración del Plan Estratégico y su implantación a través del Cuadro de Mando Integral", Ediciones Díaz de Santos, España, 2005
6. VÉRTICE, "Estructuras Organizativas", Publicaciones Vértice S.L., Málaga, España, 2008
7. CARRION, Juan, "Estrategia De la visión a la acción", ESIC Editorial, Madrid, España, 2007

6. ANEXOS



ANEXO No. 1

DESCRIPCIÓN MODELOS DE MAQUINARIAS

IMAGEN	MODELO	POTENCIA NETA	PESO OPERACIONAL	CAPACIDAD DE HOJA / CUCHARÓN
	GD511A-1 IMAGEN	135 HP	10.800 kg	Largo de la hoja 3.710 mm
	GD611A-1 IMAGEN	116 kW 155 HP a 2500 rpm	12.500 kg 27.555 lb	Largos de la hoja 3.710 mm
	GD555-3 IMAGEN	140 HP	13.050 kg	Largo de la hoja 3.710 mm
	GD655-3 IMAGEN	165 HP	14.070 kg	Largo de la hoja 3.710 MM
	GD675-3 IMAGEN	149 kW VHP 200 HP a 1900 rpm	14870 kg 32.780 lb	Largo de la hoja 3.71 m 12 FT

Figura 6.1.1. Descripción Modelos Motoniveladoras Komatsu
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

IMAGEN	MODELO	POTENCIA NETA	PESO	CAPACIDAD DE BULDOSER
	D51EX-22 IMAGEN	130 HP	12.600KG	1.63 M3
	D65EX-15 IMAGEN	190 HP	20.280KG	5.61M3
	D85EX-15 IMAGEN	266HP	28.100KG	7M3
	D155AX6 IMAGEN	310HP	37.800KG	9.4M3

Figura 6.1.2. Descripción Modelos Tractores Komatsu
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO No. 2

FORMATO PARA EL LEVANTAMIENTO DE PROCESOS

LEVANTAMIENTO DE PROCESOS	
PROCESO:	**CÓDIGO:**
SUBPROCESO:	**CÓDIGO:**

No.	ACTIVIDAD	ÁREA	RESPONSABLE	FRECUENCIA	DÍAS	TIEMPO		OBSERVACIÓN
						HORAS	MINUTOS	
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Elaborado Por: Noemí Wong Nan	**Revisado Por:**
Firma:	**Firma:**
Fecha:	**Fecha:**

Tabla 6.2.1. Formato para el levantamiento de Procesos
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO No. 3

FORMATO PARA EL DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

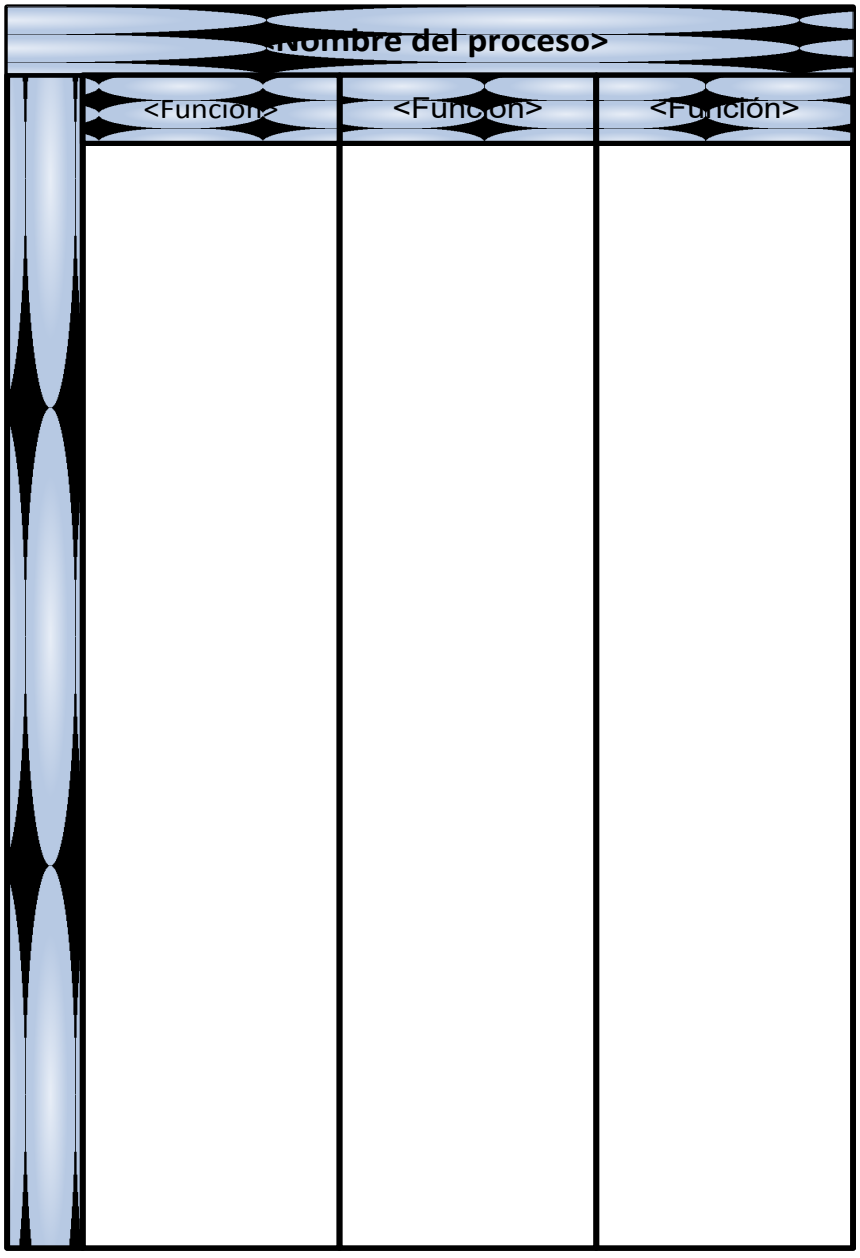


Tabla 6.8.1. Formato para el Diagrama de Flujo del Proceso
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO No. 4

FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO

PROCESO: **CÓDIGO:**

SUBPROCESO: **CÓDIGO:**

No	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				

Tabla 6.9.1. Formato para la descripción de Actividades del Proceso
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO No. 5

FORMATO PARA LA CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

PROCESO: **CÓDIGO:**

SUBPROCESO: **CÓDIGO:**

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE

Tabla 6.10.1. Formato para la caracterización del Proceso
Fuente: MAQUITSU S.A.
Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO No. 6

FORMATO PARA LA DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



NOMBRE DEL PROCESO:	CODIFICACIÓN:
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CODIFICACIÓN:
ALCANCE	

RECURSOS	
FÍSICOS:	ECONÓMICOS:
RRHH:	

PROVEEDORES	PROCESO	CLIENTES

ENTRADAS		SALIDAS

	OBJETIVO	

INDICADORES	CONTROLES	REQUISITOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:

ANEXO No. 7

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROCESOS CRÍTICOS

SUBPROCESOS	DETALLE SUBPROCESOS	FINANCIERA		CLIENTES			PROCESOS INTERNOS		APRENDIZAJE		TOTAL
		Gestionar la adquisición de representación de nuevas líneas de negocio	Incrementar las ventas de maquinarias y repuestos en un 10%	Mejorar el soporte técnico al cliente de MAQUITSU S.A.	Incrementar la cartera de clientes de MAQUITSU S.A.	Establecer un mejor sistema de seguridad física dentro de las instalaciones de MAQUITSU S.A.	Mantener el cumplimiento de Requisitos Legales en MAQUITSU S.A.	Implementar una gestión por Procesos en MAQUITSU S.A.	Establecer un sistema de entrenamiento integral para los técnicos	Mejorar el desempeño profesional del personal	
A1.	Selección de Proveedores	1	1	1	1	1	5	3	5	1	19
A2.	Gestión de Compras Locales	1	1	2	2	5	5	4	1	1	22
A3.	Importación de Equipos	5	4	1	1	1	5	3	1	1	22
B1.	Ingreso por Compras	3	2	1	1	4	1	3	1	1	17
B2.	Almacenamiento de Repuestos	3	2	1	1	1	5	3	1	1	18
B3.	Despacho de Repuestos	3	4	2	3	5	3	3	1	1	25
C1.	Planificación y Control de Gestión Comercial	2	5	1	5	1	1	3	1	1	20
C2.	Ventas Sector Público	2	5	2	5	1	5	4	1	1	26
C3.	Ventas Sector Privado	2	5	2	5	1	5	4	1	1	26
C4.	Ventas de Mostrador	3	5	3	4	5	5	4	1	1	31
C5.	Facturación	1	4	1	2	4	5	4	1	1	23
C6.	Reposición de Repuestos	2	4	3	1	5	1	3	1	1	21
D1.	Planificación y Control de Servicio Técnico	5	4	5	4	5	3	3	3	1	33
D2.	Recepción de Maquinaria	4	3	5	3	5	5	4	1	1	31
D3.	Mantenimiento de Maquinarias	2	5	5	3	1	5	3	1	1	26
D4.	Reparación de Maquinarias	3	4	5	3	1	4	3	1	1	25
D5.	Evaluación de Maquinarias	3	3	5	3	1	5	3	1	1	25
D6.	Campaña de Campo	3	3	5	3	3	4	3	1	1	26
E1.	Crédito	5	5	3	4	2	5	4	1	1	30
E2.	Gestión de Cobro	4	3	1	2	4	4	3	1	1	23
F1.	Selección de Personal	1	1	3	1	3	3	3	1	4	20
F2.	Contratación de Personal	1	1	1	1	1	5	3	4	4	21
F3.	Gestión de Nómina	1	1	1	1	1	4	3	1	1	14
F4.	Capacitación de Personal	4	3	5	4	1	2	3	5	5	32
G1.	Servicios Generales	1	1	1	1	1	1	3	1	1	11
G2.	Mantenimiento de Infraestructura	1	1	3	1	5	1	3	5	1	21
	TOTAL	66	80	68	65	68	97	85	43	36	

Tabla 6.12.1. Matriz de Priorización de Procesos Críticos

Fuente: MAQUITSU S.A.

Elaborado Por: Noemí Wong Nan

ANEXO 8

MANUAL DE PROCESOS DE MAQUITSU S.A. 2012

MANUAL DE PROCESOS

DE

MAQUITSU

2012

Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

CONTENIDO

- Introducción
- Objetivo
- Alcance
- Glosario de Términos
- Mapa de Procesos
- Procesos Claves de MAQUITSU S.A.
  - ✓ Proceso Selección de Adquisiciones
    - Diagrama de Flujo
    - Descripción de Indicadores
    - Descripción de Actividades
    - Descripción del Proceso
    - Subprocesos
      - ❖ Subproceso Selección de Proveedores
        - Diagrama de Flujo
        - Descripción de Indicadores
        - Descripción de Actividades
        - Descripción del Subproceso
      - ❖ Subproceso Gestión de Compras Locales
        - Diagrama de Flujo
        - Descripción de Indicadores
        - Descripción de Actividades
        - Descripción del Subproceso

❖ **Subproceso Importación de Equipos**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

✓ **Proceso Bodega**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Proceso**
- **Subprocesos**

❖ **Subproceso Ingreso por Compras**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Almacenamiento de Repuestos**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Despacho de Repuestos**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

- ✓ **Proceso Gestión Comercial**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Proceso**
  - **Subprocesos**
    - ❖ **Subproceso Planificación y Control de Gestión Comercial**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**
    - ❖ **Subproceso Ventas de Sector Público**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**
    - ❖ **Subproceso Ventas de Sector Privado**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**
    - ❖ **Subproceso Ventas de Mostrador**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Facturación**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Reposición de Repuestos**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

✓ **Proceso Servicio Técnico**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Proceso**
- **Subprocesos**

❖ **Subproceso Planificación y Control de Servicio Técnico**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Recepción de Maquinaria**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

- ❖ **Subproceso Mantenimiento de Maquinaria**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**
- ❖ **Subproceso Reparación de Maquinaria**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**
- ❖ **Subproceso Evaluación de Maquinaria**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**
- ❖ **Subproceso Campaña de Campo**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**

✓ **Proceso Cuentas por Cobrar**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Proceso**
- **Subprocesos**

- ❖ **Subproceso Crédito**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**
- ❖ **Subproceso Gestión de Cobro**
  - **Diagrama de Flujo**
  - **Descripción de Indicadores**
  - **Descripción de Actividades**
  - **Descripción del Subproceso**

➢ **Procesos de Apoyo de MAQUITSU S.A.**

- ✓ **Proceso Recursos Humanos**
  - o **Diagrama de Flujo**
  - o **Descripción de Indicadores**
  - o **Descripción de Actividades**
  - o **Descripción del Proceso**
  - o **Subprocesos**
    - ❖ **Subproceso Selección de Personal**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**
    - ❖ **Subproceso Contratación de Personal**
      - **Diagrama de Flujo**
      - **Descripción de Indicadores**
      - **Descripción de Actividades**
      - **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Gestión de Nómina**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Capacitación de Personal**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

✓ **Proceso Administrativo**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Proceso**
- **Subprocesos**

❖ **Subproceso Servicios Generales**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

❖ **Subproceso Mantenimiento de Infraestructura**
- **Diagrama de Flujo**
- **Descripción de Indicadores**
- **Descripción de Actividades**
- **Descripción del Subproceso**

➢ **Anexos**

OBJETIVO

Dar a conocer los procesos que se llevan a cabo en MAQUITSU S.A., de forma ordenada y estandarizada, facilitando el control del cumplimiento de las políticas, objetivos y lineamientos.

Evitar alteración arbitraria o duplicidad de actividades y que tanto los empleados como los gerentes de áreas conozcan si el trabajo se está ejecutando correctamente.

ALCANCE

Este manual de procesos cubre los procesos operativos y los procesos de apoyo que tiene MAQUITSU S.A., incluyendo los procedimientos referentes a los departamentos de Servicios, Comercial, Financiero y Administrativo.

GLOSARIO

Agente afianzador.-Asesor de comercio exterior, fedatario de la documentación que recibe y custodia. Auxiliar de la función pública.

Campaña de Campo.-Servicio técnico realizado en las propiedades del cliente, es decir, servicio técnico a domicilio.

Comprobantes de pago.-Son documentos que respaldan la trasferencia de bienes o servicios.

Cotización.- Documento en donde se especifican los valores totales o parciales de un bien o servicio.

Desaduanar.-Realizar trámites necesarios para retirar un producto de la aduana y que ha sido importado.

Diagrama de Procesos.-Es una representación gráfica de los pasos que se siguen en toda una secuencia de actividades, dentro de un proceso o un procedimiento, identificándolos mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza; incluye, además, toda la información que se considera necesaria para el análisis, tal como distancias recorridas, cantidad considerada y tiempo requerido.

Hardware.- Se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos.

Licitación.-Oferta que se hace en una subasta o en un concurso público, sobre todo si se trata de un contrato o servicio.

GLOSARIO

Proforma.-es un documento que utiliza el vendedor para plasmar una oferta detallada de una venta.

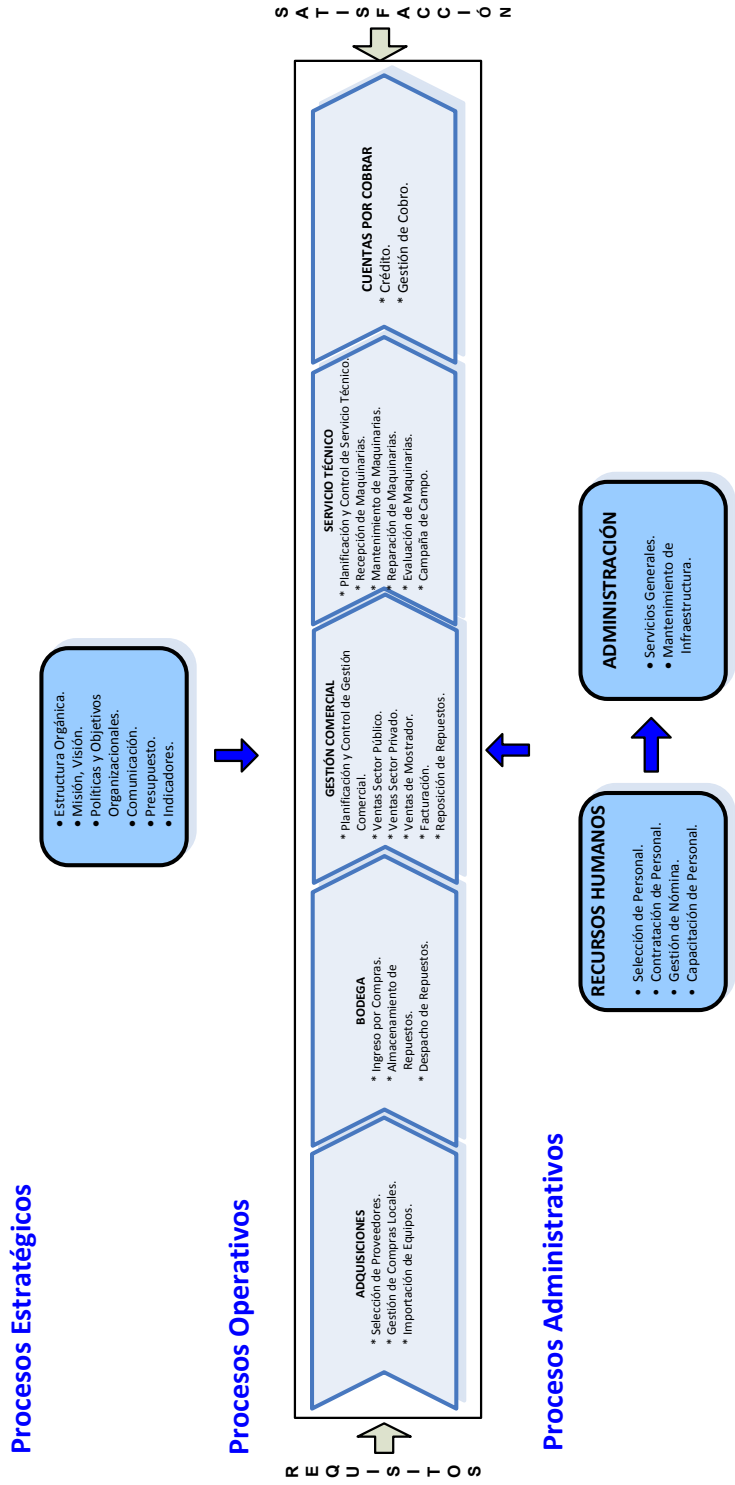
Proveedor.-Persona o empresa que abastece de algunos artículos necesarios.

Software.-Término genérico que se aplica a los componentes no físicos de un sistema informático.

Subasta.- Una venta organizada de un producto basado en la competencia directa, y generalmente pública, es decir, a aquel comprador que pague la mayor cantidad de dinero o de bienes a cambio del producto.

Tabla de Amortización.- Es un proceso por cual se lleva el control de un crédito como también analizar los costos de interés que generan, así también ayudando al desarrollo productivo.

MAPA DE PROCESOS



PROCESOS CLAVES

PROCESOS	SUBPROCESOS
A Proceso de Adquisiciones	A1. Selección de Proveedores
	A2. Gestión de Compras Locales
	A3. Importación de Equipos
B Proceso de Bodega	B1. Ingreso por Compras
	B2. Almacenamiento de Repuestos
	B3. Despacho de Repuestos
C Proceso de Gestión Comercial	C1. Planificación y Control de Gestión Comercial
	C2. Ventas Sector Público
	C3. Ventas Sector Privado
	C4. Ventas de Mostrador
	C5. Facturación
	C6. Reposición de Repuestos
D Proceso de Servicio Técnico	D1. Planificación y Control de Servicio Técnico
	D2. Recepción de Maquinaria
	D3. Mantenimiento de Maquinarias
	D4. Reparación de Maquinarias
	D5. Evaluación de Maquinarias
	D6. Campaña de Campo
E Proceso de Cuentas por Cobrar	E1. Crédito
	E2. Gestión de Cobro

PROCESO: ADQUISICIONES

ENTRADAS DEL PROCESO ADQUISICIONES

Requisición de compra.- Autorización del departamento administrativo para realizar adquisición de maquinarias y/o repuestos.

SALIDAS DEL PROCESO ADQUISICIONES

Productos solicitados.- Maquinarias y/o repuestos listos para ser vendidos.

RECURSOS DEL PROCESO ADQUISICIONES

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente de compras locales, Coordinador de compras e Importaciones.

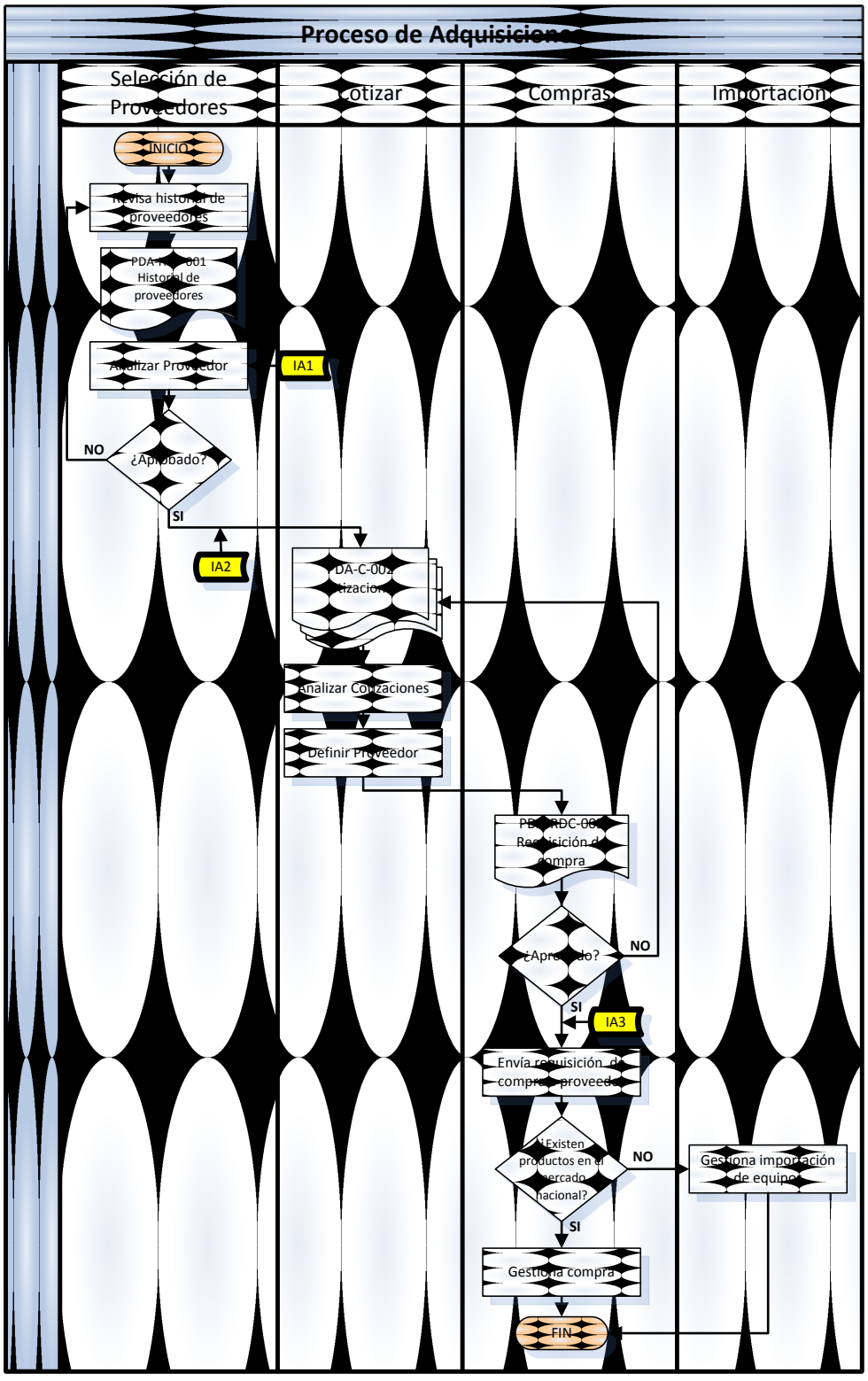
CONTROLES DEL PROCESO ADQUISICIONES

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Proveedor.- Disposiciones y acuerdos definidos por el proveedor.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ADQUISICIONES



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO ADQUISICIONES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IA1	Tiempo de analiza al proveedor	Tiempo	Mide el tiempo de analizar el proveedor	$\frac{\#\text{ de minutos empleados}}{\text{Total proveedores analizados}}$	Mensual	< 30 min
IA2	Tasa de proveedores aprobados	Eficiencia	Mide la cantidad de proveedores aprobados	$\frac{\#\text{ de proveedores aprobados}}{\text{Total proveedores analizados}} x\ 100$	Mensual	< 30%
IA3	Tasa de requisiciones aprobadas	Efectividad	Mide la cantidad de requisiciones aprobadas	$\frac{\#\text{ de requisiciones aprobadas}}{\text{Total requisiciones emitidas}} x100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO ADQUISICIONES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisa historial de proveedores	Administrativo	El asistente de compra locales revisa el historial de proveedores.	Asistente de compras locales
2	Analizar proveedor	Administrativo	El asistente de compras locales analiza los proveedores y realiza una preselección.	Asistente de compras locales
3	Analizar cotizaciones	Administrativo	El coordinador de compras analiza las cotizaciones de los proveedores.	Coordinador de compras
4	Definir proveedor	Administrativo	El coordinador de compras selecciona el proveedor.	Coordinador de compras
5	Envía requisición de compra a proveedor	Administrativo	El asistente de compras locales emite la requisición de compra y procede a enviarla al proveedor.	Asistente de compras locales
6	Gestiona compra	Administrativo	El asistente de compras locales gestiona la compra de los productos.	Asistente de compras locales
7	Gestiona importación de equipos	Administrativo	Si no existe los productos en el mercado nacional, importación procede a gestiona la compra de productos a nivel internacional.	Importación

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADQUISICIONES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Empresas multinacionales de maquinarias pesadas.	Requisición de compra	El asistente de compras locales revisa el historial de proveedores para realizar una preselección, recibe las cotizaciones de los proveedores y el coordinador de compras las analiza y define al proveedor. El asistente de compras locales realiza la requisición de compra y procede a enviarla al proveedor seleccionado, si los productos no existen en el mercado nacional, importaciones procede a realizar una compra en el mercado extranjero.	Productos solicitados	B. Bodega

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ADQUISICIONES

NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIÓN	**CODIFICACIÓN:** A
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	Este procedimiento involucra al personal del Departamento Administrativo como el área de Coordinación de Compras, pero además incluye los aspectos de calidad en los procesos. Además a los miembros de la organización que sin ser parte del departamento, son actores y responsables en parte de los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente de compras locales, Coordinador de compras, Gerente administrativo, Bodega.

PROVEEDORES

Empresas multinacionales de maquinarias pesadas.

ENTRADAS

Requisición de compra

PROCESO

Revisa historial de proveedores
Analizar proveedor
Analizar cotizaciones
Definir proveedor
Envía requisición de compra a proveedor
Gestiona compra
Gestiona importación de equipos

CLIENTES

B. Bodega

SALIDAS

Productos solicitados

OBJETIVO

Tener los materiales disponibles en el tiempo que son requeridos.
Procurar materiales al precio más bajo posible, compatible con la calidad y el servicio requerido.
Controlar que la calidad de los materiales sea la requerida.
Proveerse de más de una fuente, en previsión de cualquier emergencia que impida la entrega de un proveedor.
Incluso la seguridad, de cada uno de sus procesos claves, así como en sus actores y responsables.

INDICADORES

IA1
IA 2
IA3

REQUISITOS

PDA-HDP-001
PDA-C-002
PDA-RDC-003

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Proveedor
Leyes Tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADQUISICIONES

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES

ENTRADAS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Listado de proveedores.- Proveedores considerados para realizar posibles compras luego de un proceso de selección.

SALIDAS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Proveedor calificado.- Proveedor calificado para realizar la respectiva compra de maquinarias y/o repuestos.

RECURSOS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

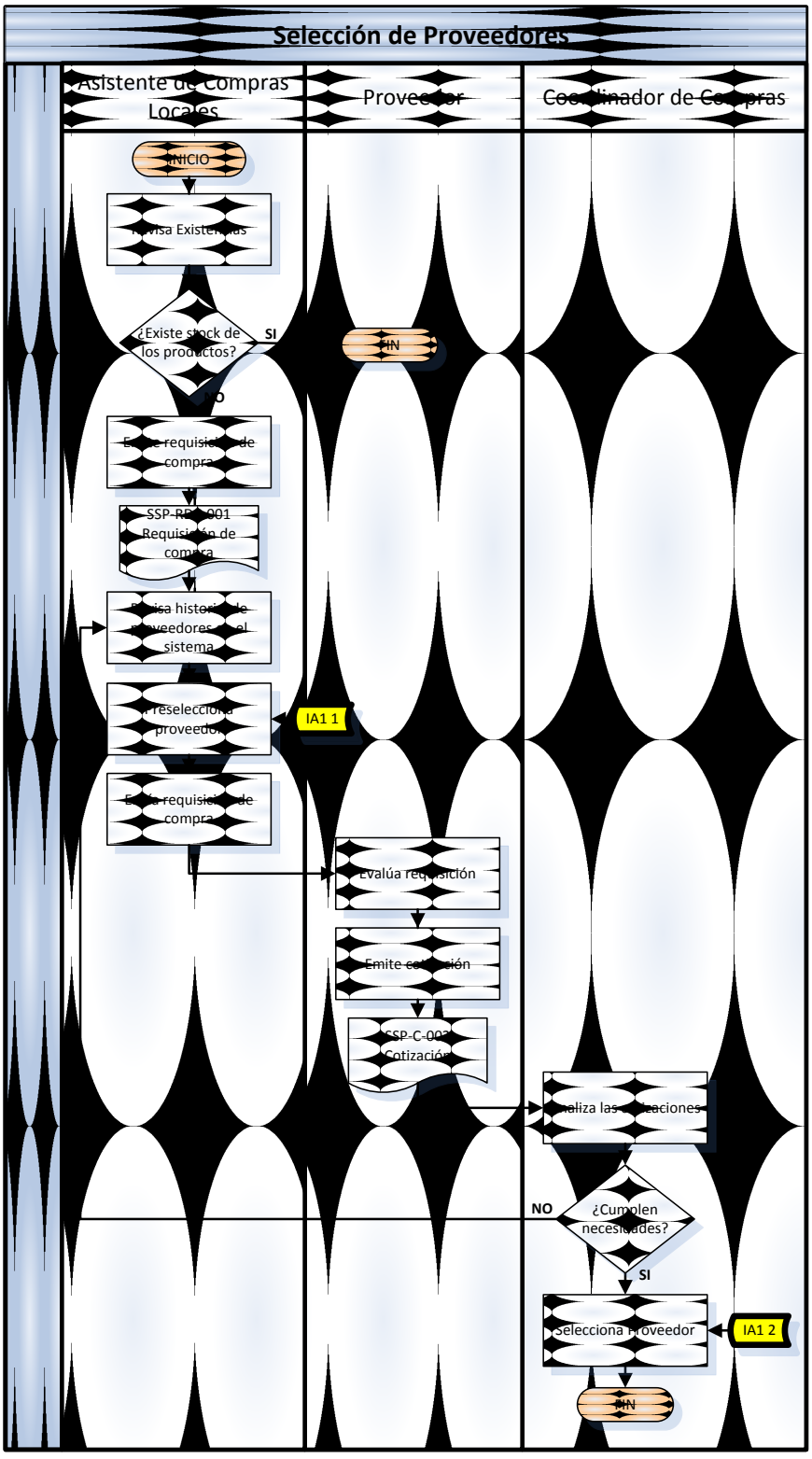
Talento humano.- Asistente de compras locales, Coordinador de compras, Gerente administrativo, Bodega.

CONTROLES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Proveedor.- Disposiciones y acuerdos definidos por el proveedor.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDOR **CÓDIGO:** A1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IA1 1	Tasa de proveedores preseleccionados	Efectividad	Mide la cantidad de proveedores preseleccionados	$\frac{\#\text{ proveedores preseleccionados}}{\text{Total proveedores}} x\ 100$	Mensual	< 100%
IA1 2	Tasa de proveedores seleccionados	Efectividad	Mide la cantidad de proveedores seleccionados	$\frac{\#\text{ de proveedores aprobados}}{\text{Total proveedores analizados}} x\ 100$	Mensual	< 30%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES **CÓDIGO:** A1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisa existencias	Administrativo	La asistente de compras locales revisa las existencias en el sistema.	Asistente de compras locales
2	Emite requisición de compra	Administrativo	Si no existe existencia en stock procede a la emisión de la requisición de compra.	Asistente de compras locales
3	Revisa historial de proveedores en el sistema	Administrativo	La asistente de compras locales revisa el historial de los proveedores.	Asistente de compras locales
4	Preselecciona proveedor	Administrativo	La asistente de compras locales preselecciona a los posibles proveedores.	Asistente de compras locales
5	Envía requisición de compra	Administrativo	El asistente de compras locales envía requisición de compra al proveedor preseleccionado.	Asistente de compras locales
6	Evalúa requisición		El proveedor evalúa requisición de compra.	Proveedor
7	Emite cotización		El proveedor emite cotización y procede a enviar a la empresa.	Proveedor
8	Analiza cotizaciones	Administrativo	El coordinador de compras analiza las cotizaciones enviadas por el proveedor.	Coordinador de compras
9	Selecciona proveedor	Administrativo	Si la cotización cumple con las necesidades de la empresa, el coordinador de compras selecciona al proveedor.	Coordinador de compras

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DEL PROVEEDORES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PROVEEDORES **CÓDIGO:** A1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Empresas multinacionales de maquinarias pesadas.	Listado de proveedores	El asistente de compras locales revisa las existencias, si no hay productos en stock se procede a emitir al requisición de compra correspondiente, preselecciona al proveedor revisando el historial del proveedor, procede a enviar la requisición de compra al proveedor. Una vez que el proveedor envía las cotizaciones el coordinador de compras procede a analizarlas, si estas satisfacen las necesidades de la empresa, se selecciona al proveedor, caso contrario se rechaza y se evalúa a otros proveedores.	Proveedores seleccionado	A2. Gestión de compras locales A3. Importación de equipos

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIÓN	**CODIFICACIÓN:** A
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	SELECCIÓN DE PROVEEDORES	**CODIFICACIÓN:** A1
ALCANCE	El alcance de este subproceso involucra al área Coordinación de Compras.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente de compras locales, Coordinador de compras.

PROVEEDORES

Empresas multinacionales de maquinarias pesadas.

ENTRADAS

Listado de proveedores

PROCESO

Revisa existencias
Emite requisición de compra
Revisa historial de proveedores en el sistema
Preselecciona proveedor
Envía requisición de compra
Evalúa requisición
Emite cotización
Analiza cotizaciones
Selecciona proveedor

OBJETIVO

Analizar el mercado y tener el conocimiento previo de los productos y/o maquinarias con mayor demanda y así evaluar a todos los posibles proveedores con respecto a calidad y precios.

CLIENTES

A2. Gestión de compras locales
A3. Importación de equipos

SALIDAS

Proveedor calificado

INDICADORES

IA1 1
IA1 2

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Proveedor

REQUISITOS

SSP-RDC-001
SSP-C-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADQUISICIONES

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

ENTRADAS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

Requisición de compras.-Orden para proveernos de maquinarias y/o repuestos.

SALIDAS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

Productos solicitados.- Maquinarias y/o repuestos listos para ser vendidos.

RECURSOS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente de compras locales, Coordinador de compras, Gerente administrativo, Bodega.

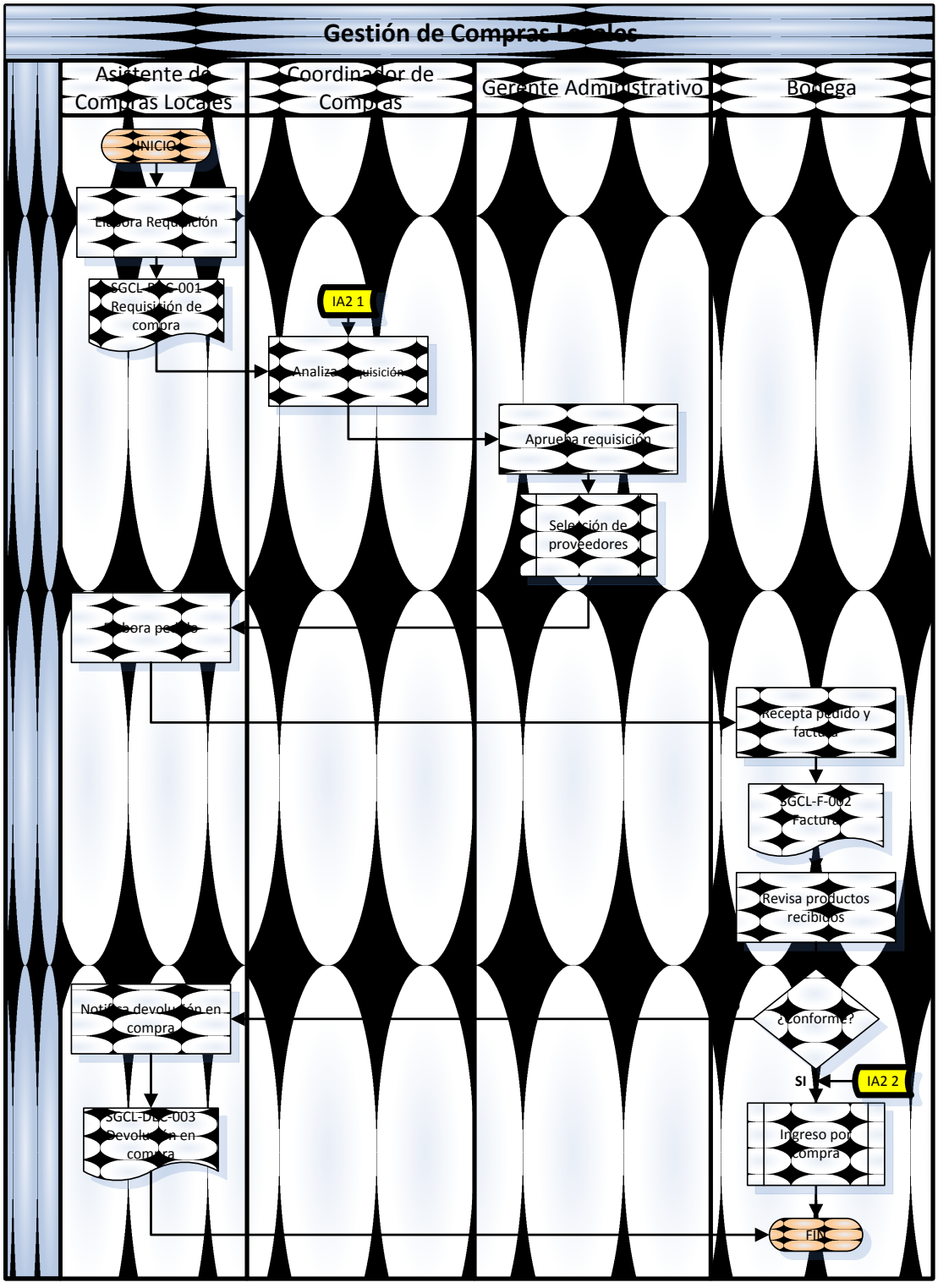
CONTROLES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Proveedor.- Disposiciones y acuerdos definidos por el proveedor.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES **CÓDIGO:** A2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IA2 1	Tiempo de análisis de requisición	Tiempo	Mide el tiempo de analizar la requisición	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\text{Total requisiciones}}$	Mensual	< 30 min
IA2 2	Tasa de productos sin fallas	Calidad	Mide la cantidad de productos sin fallas	$\frac{\#\text{ de productos sin fallas}}{\text{Total productos}} x\ 100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES **CÓDIGO:** A2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Elabora requisición	Administrativo	La asistente de compras locales revisa las existencias en el sistema.	Asistente de compras locales
2	Analiza requisición	Administrativo	Si no existe existencia en stock procede a la emisión de la requisición de compra.	Coordinador de compras
3	Aprueba requisición	Administrativo	La asistente de compras locales revisa el historial de los proveedores.	Gerente administrativo
4	Elabora pedido	Administrativo	La asistente de compras locales preselecciona a los posibles proveedores.	Asistente de compras locales
5	Recepta pedido y factura	Administrativo	El asistente de compras locales envía requisición de compra al proveedor preseleccionado.	Bodega
6	Revisa productos recibidos	Administrativo	El coordinador de compras analiza las cotizaciones enviadas por el proveedor.	Bodega
7	Notifica devolución en compra	Administrativo	Si la cotización cumple con las necesidades de la empresa, el coordinador de compras selecciona al proveedor.	Asistente de compras locales

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES **CÓDIGO:** A2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
A1. Selección de proveedores	Requisición de compra	El asistente de compras locales elabora la requisición de compra, el coordinador de compras la revisa y el gerente administrativo la aprueba. La requisición es enviada al proveedor, quien envía los productos solicitados y son receptados por bodega, quien verifica el estado de los productos, si están en buen estado y cumplen con las necesidades de la empresa, se procede a registrar, caso contrario el asistente de compras públicas procede a realizar la devolución en compras.	Productos solicitados	A4. Calificación de proveedores B1. Ingreso por compras

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES

NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIÓN	**CODIFICACIÓN:** A
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	GESTIÓN DE COMPRAS LOCALES	**CODIFICACIÓN:** A2
ALCANCE	Este subproceso involucra al personal del Área Administrativa y a los Gerentes de Áreas.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente de compras locales, Coordinador de compras.

PROVEEDORES

A1. Selección de proveedores

ENTRADAS

Requesición de compra

PROCESO

Elabora requisición
Analiza requisición
Aprueba requisición
Elabora pedido
Recepta pedido y factura
Revisa productos recibidos
Notifica devolución en compra

OBJETIVO

Ejecutar las compras realizando el respectivo análisis a los proveedores y adquirir los productos y/o maquinarias de mejor calidad.

CLIENTES

B1. Ingreso por compras

SALIDAS

Productos solicitado

INDICADORES

IA2 1
IA2 2

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas de Proveedor
Leyes Tributarias

REQUISITOS

SGCL-RDC-001
SGCL-F-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADQUISICIONES

SUBPROCESO: IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

ENTRADAS DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

Requisición de compras.- Orden para proveernos de maquinarias y/o repuestos.

SALIDAS DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

Productos importados.- Productos comprados en el mercado internacional.

RECURSOS DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente de compras locales, Coordinador de compras, Gerente administrativo, Bodega.

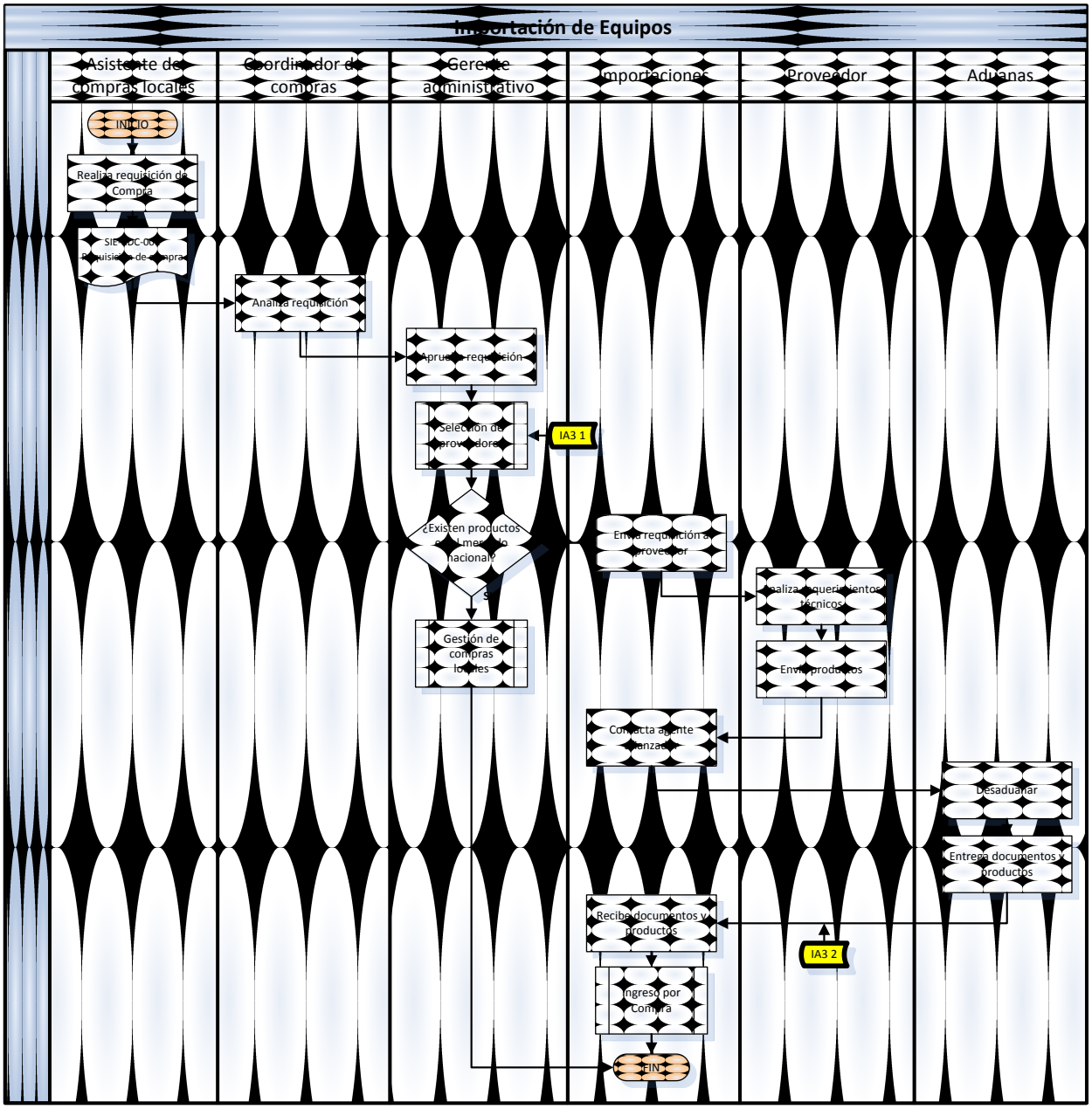
CONTROLES DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

Leyes de Aduanas.- Disposiciones legales impuestas por el estado a los importadores y exportadores.

Políticas del Proveedor.- Disposiciones y acuerdos definidos por el proveedor.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: IMPORTACIÓN DE EQUIPOS **CÓDIGO:** A3

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IA3 1	Tasa de requisiciones aprobadas	Efectividad	Mide la cantidad de requisiciones de compras aprobadas	$\frac{\#\text{ de requisiciones aprobadas}}{\text{Total requisiciones}} x\ 100$	Mensual	100%
IA2 2	Tasa de productos importados	Calidad	Mide la cantidad de productos importados	$\frac{\#\text{ de productos importados}}{\text{Total requisiciones enviadas}} x\ 100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: IMPORTACIÓN DE EQUIPOS **CÓDIGO:** A3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza requisición de compra	Administrativo	El asistente de compras públicas realiza la requisición de compras.	Asistente de compras locales
2	Analiza requisición	Administrativo	El coordinador de compras analiza las requisiciones.	Coordinador de compras
3	Aprueba requisición	Administrativo	El gerente administrativo aprueba las requisiciones.	Gerente administrativo
4	Envía requisición a proveedor	Administrativo	En caso de no existir productos en el mercado nacional, importaciones procede a enviar la requisición a un proveedor extranjero.	Importaciones
5	Analiza requerimientos técnicos		El proveedor analiza requerimientos técnicos de la requisición.	Proveedor
6	Envía productos		El proveedor envía productos a la empresa.	Proveedor
7	Contacta agente afianzador	Administrativo	Importaciones contacta al agente afianzador, una vez que el proveedor envía los productos,	Importaciones
8	Desaduanar		Aduana procede a desaduanar los productos enviados por el proveedor,	Aduana
9	Entrega documentos y productos		Aduana entrega documentos y productos a la empresa.	Aduana
10	Recibe documentos y productos	Administrativo	Importaciones recibe los documentos y productos que el proveedor procedió a enviar.	Importaciones

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

PROCESO: ADQUISICIONES **CÓDIGO:** A

SUBPROCESO: IMPORTACIÓN DE EQUIPOS **CÓDIGO:** A3

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
A1. Selección de proveedores	Requisición de compra	El asistente de compras locales elabora la requisición de compra, el coordinador de compras la revisa y el gerente administrativo la aprueba. Si los productos requeridos no se encuentran en el mercado nacional, importaciones procede a enviar la requisición a un proveedor extranjero, El proveedor analiza los requerimientos y envía los productos y los documentos, importaciones se contacta con el agente afianzador y realiza las gestiones necesarias para importar los productos.	Productos importados	A4. Calificación de proveedores B1. Ingreso por compras

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO IMPORTACIÓN DE EQUIPOS

NOMBRE DEL PROCESO:	ADQUISICIÓN	**CODIFICACIÓN:** A
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	IMPORTACIÓN DE EQUIPOS	**CODIFICACIÓN:** A3
ALCANCE	Este subproceso involucra a entidades que intervienen indirectamente con la adquisición de productos por importación.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de compras, Gerente administrativo.

PROVEEDORES

A1. Selección de proveedores

ENTRADAS

Requisición de compra

PROCESO

Realiza requisición de compra
Analiza requisición
Aprueba requisición
Envía requisición a proveedor
Analiza requerimientos técnicos
Envía productos
Contacta agente afianzador
Desaduanar
Entrega documentos y productos
Recibe documentos y productos

OBJETIVO

Realizar las respectivas gestiones de compras a empresas internacionales.

CLIENTES

A4. Calificación de proveedores
B1. Ingreso por compras

SALIDAS

Productos importados

INDICADORES

IA3 1
IA3 2

CONTROLES

Leyes de Aduanas
Políticas del Proveedor
Leyes Tributarias

REQUISITOS

SIE-RDC-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: BODEGA

ENTRADAS DEL PROCESO BODEGA

Productos comprados en el mercado nacional.- Productos adquiridos mediante gestión de compras locales.

SALIDAS DEL PROCESO BODEGA

Saldo de inventario.- Número de productos que se mantiene en existencias disponibles para la venta.

RECURSOS DEL PROCESO BODEGA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

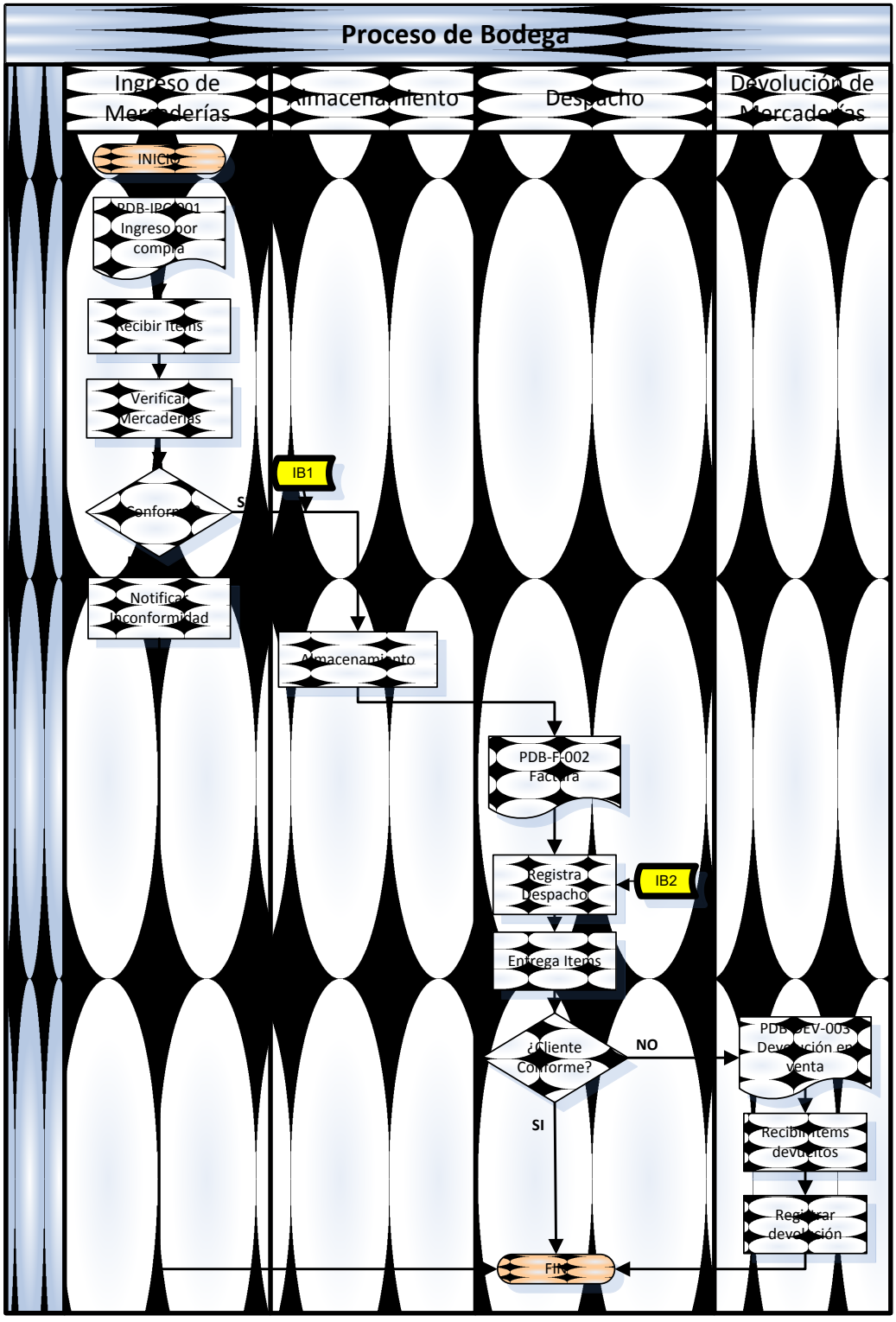
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Jefe de bodega, Bodegueros, Asistente comercial y Vendedores.

CONTROLES DEL PROCESO BODEGA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO BODEGA



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO BODEGA

PROCESO: **BODEGA** **CÓDIGO:** B

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IB 1	Tasa de productos satisfechos	Calidad	Mide la cantidad de productos en buen estado	$\frac{\#\text{ de productos buenos}}{\text{Total de productos}}\ x\ 100$	Mensual	100%
IB 2	Tiempo en registrar despacho	Tiempo	Mide el tiempo en que se demora en registrar despacho	$\frac{\#\text{ de horas en registrar}}{\#\text{ de registros de despacho}}$	Mensual	< 15 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO BODEGA

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir ítems	Comercial	El jefe de bodega ingresa los productos comprados a la bodega para ser registrados.	Jefe de bodega
2	Verificar mercadería	Comercial	Los bodegueros verifican que los productos comprados sean correctos.	Bodegueros
3	Notificar inconformidad	Comercial	En caso de existir alguna anomalía, los bodegueros notifican al coordinador de compras la inconformidad que hubo.	Jefe de bodega
4	Almacenamiento	Comercial	Los bodegueros proceden al respectivo almacenamiento de los productos comprados.	Bodegueros
5	Registra despacho	Comercial	La asistente comercial registra del despacho de repuestos	Asistente comercial
6	Entrega ítems	Comercial	Los bodegueros entregan los productos a los clientes.	Bodegueros
7	Recibir ítems devueltos	Comercial	Los vendedores reciben los productos devueltos.	Vendedores
8	Registrar devolución	Comercial	Los ayudantes de taller proceden hacer las respectivas pruebas a las maquinarias y/o repuestos comprados.	Asistente comercial

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO BODEGA

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
A. Adquisiciones	Productos comprados en el mercado nacional	El jefe de bodega recepta los productos comprados y los bodegueros proceden a verificar que la mercadería esté en buen estado y que sean los mismos que se detallan en la factura. De existir alguna inconformidad el jefe de bodega notifica la inconformidad caso contrario se procede al respectivo almacenamiento. El asistente comercial registra el despacho de repuestos y los bodegueros entregan los ítems vendidos a los clientes. Si los clientes no están conformes los vendedores proceden a recibir los ítems devueltos y el asistente comercial procede a registrar la respectiva devolución.	Saldo de inventario	C. Proceso de gestión comercial

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO BODEGA

NOMBRE DEL PROCESO:	BODEGA	**CODIFICACIÓN:** B
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	El alcance de este procedimiento cubre a las personas involucradas en el área de Bodega, pero además a los miembros de la organización que sin ser parte del departamento, son actores y responsables en parte de los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Jefe de bodega, Bodegueros, Asistente comercial y Vendedores.

PROVEEDORES

A. Adquisiciones

ENTRADAS

Productos comprados en el mercado nacional

PROCESO

Recibir items
Verificar mercadería
Notificar inconformidad
Almacenamiento
Registra despacho
Entrega items
Recibir items devueltos
Registrar devolución

CLIENTES

C. Proceso de gestión comercial

SALIDAS

Saldo de inventario

OBJETIVO

Definir de manera clara la operación de Bodega, haciendo énfasis en cada uno de sus procesos claves, así como en sus actores y responsables.

INDICADORES

IB 1
IB 2

CONTROLES

Política de la Empresa

REQUISITOS

PDB-IPC-001
PDB-F-002
PDB-DEV-003

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Alexandra Wong Nan		

PROCESO: BODEGA

SUBPROCESO: INGRESO POR COMPRAS

ENTRADAS DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

Productos adquiridos.-Maquinarias y/o repuestos adquiridos, tanto en el mercado nacional como internacional.

SALIDAS DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

Productos ingresados.- Maquinarias y/o repuestos ingresados a la bodega, debidamente contabilizados.

RECURSOS DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

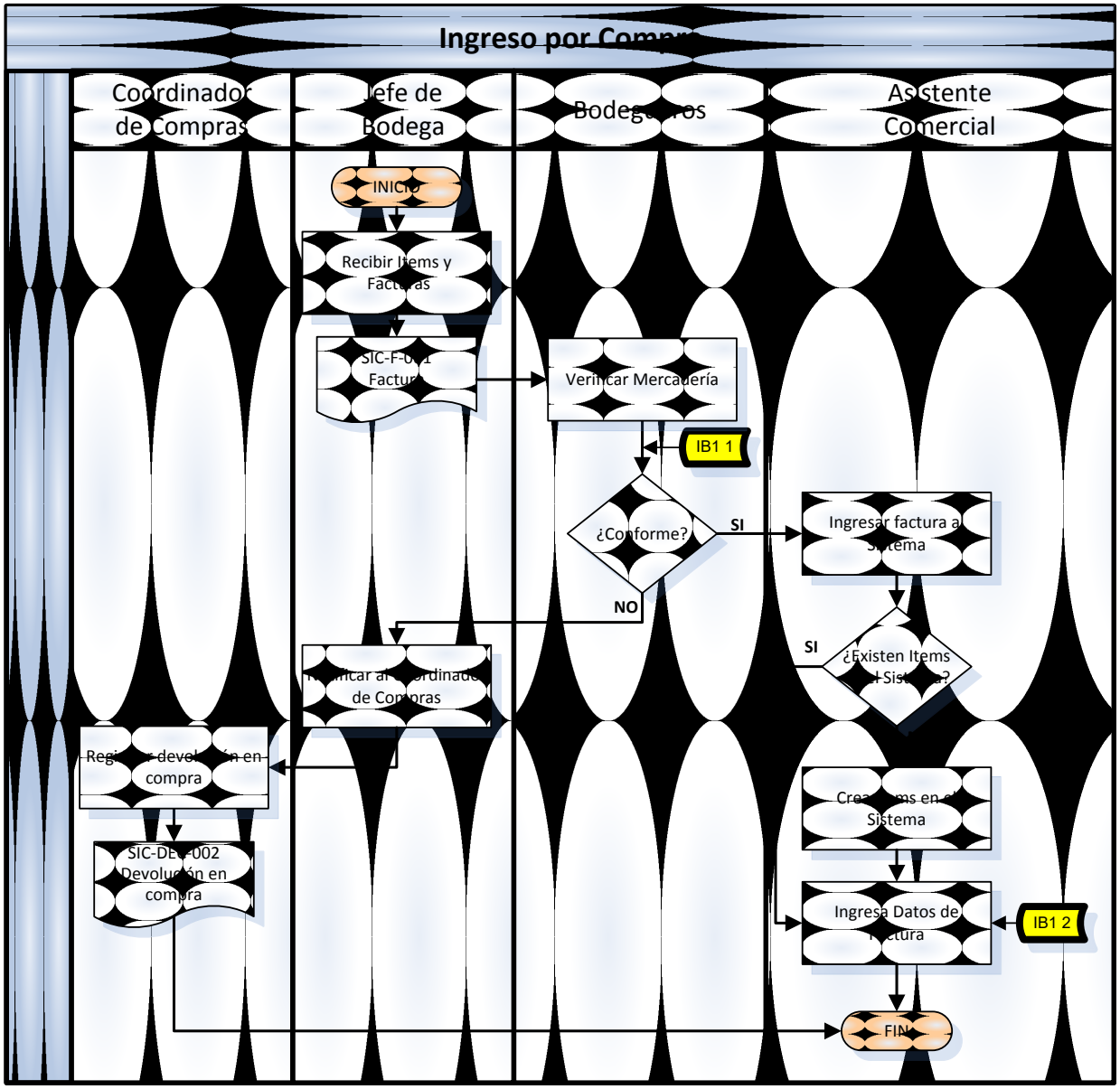
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Coordinador de compras, Jefe de bodega, Bodegueros y Asistente comercial.

CONTROLES DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: INGRESO POR COMPRAS **CÓDIGO:** B1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IB1 1	Tiempo de verificación de productos	Tiempo	Mide el tiempo de la verificación de los productos	$\frac{\#\text{ de horas empleadas}}{\text{Total de registros}}$	Mensual	<15 min
IB1 2	Tasa de registros de datos de facturas	Efectividad	Mide la cantidad de facturas ingresadas al sistema	$\frac{\#\text{ de registros de facturas}}{\#\text{ de registros totles}}\ x\ 100$	Mensual	>75%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: INGRESO POR COMPRAS **CÓDIGO:** B1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibir ítems y facturas	Comercial	El jefe de bodega recibe los ítems y facturas comprados tanto en el mercado nacional e internacional.	Jefe de bodega
2	Verificar mercadería	Comercial	Los bodegueros proceden a verificar si los productos comprados están completos y correctos con la factura.	Bodegueros
3	Ingresar factura al sistema	Comercial	El asistente comercial ingresa la factura al sistema contable.	Asistente comercial
4	Crea ítems en el sistema	Comercial	Si los productos no existen dentro del sistema contable, el asistente comercial procede a crearlos.	Asistente comercial
5	Ingresa datos de factura	Comercial	Si los productos ya existen dentro del sistema contable, el asistente comercial procede a ingresar la factura directamente.	Asistente comercial
6	Notificar al coordinador de compras	Comercial	Si existe alguna anomalía con los productos, el jefe de bodega notifica al coordinador de compras la anomalía.	Jefe de bodega
7	Registra devolución en compra	Administrativo	El coordinador de compras registra la devolución en compra.	Coordinador de compras

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: INGRESO POR COMPRAS **CÓDIGO:** B1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
A2. Gestión de compras locales A4. Importación de equipos	Productos adquiridos	El jefe de bodega recepta las maquinarias y/o repuestos adquiridos en el mercado nacional e internacional y los bodegueros proceden a verificar que la mercadería este completa y en buen estado, una vez verificada la mercadería, el asistente comercial ingresa la factura al sistema contable, si los ítems no existen dentro del sistema se los procede a crear. Si existe alguna inconformidad con la mercadería el jefe de bodega procede a notificar al coordinador de compras, quien registra la devolución en compra.	Productos ingresados	B2. Almacenamiento de repuestos

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO INGRESO POR COMPRAS

NOMBRE DEL PROCESO:	BODEGA	**CODIFICACIÓN:** B
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	INGRESO POR COMPRAS	**CODIFICACIÓN:** B1
ALCANCE	Este subproceso involucra al personal del Departamento de Comercial como el jefe de bodega, bodegueros y asistente comercial, así como también al personal de otros departamentos, que intervienen directamente con la compra de repuestos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de compras, Jefe de bodega, Bodegueros y Asistente comercial.

PROVEEDORES

A2. Gestión de compras locales
A4. Importación de equipos

ENTRADAS

Productos adquiridos

PROCESO

Recibir items y factura
Verificar mercadería
Ingresar factura al sistema
Crear items en el sistema
Ingresar datos de factura
Notificar al coordinador de compras
Registra devolución en compra

OBJETIVO

Realizar los registros necesarios dentro del sistema para llevar un control de todos los productos.

CONTROLES

Política de la Empresa

CLIENTES

B2. Almacenamiento de repuestos

SALIDAS

Productos ingresados

INDICADORES

IB1 1
IB1 2

REQUISITOS

SIC-F-001
SIC-DEC-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: BODEGA

SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

ENTRADAS DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

Repuestos adquiridos.- Repuestos comprados en el mercado nacional e internacional.

SALIDAS DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

Repuestos clasificados.- Repuestos ubicados en el respectivo lugar para un mejor control de inventario.

RECURSOS DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

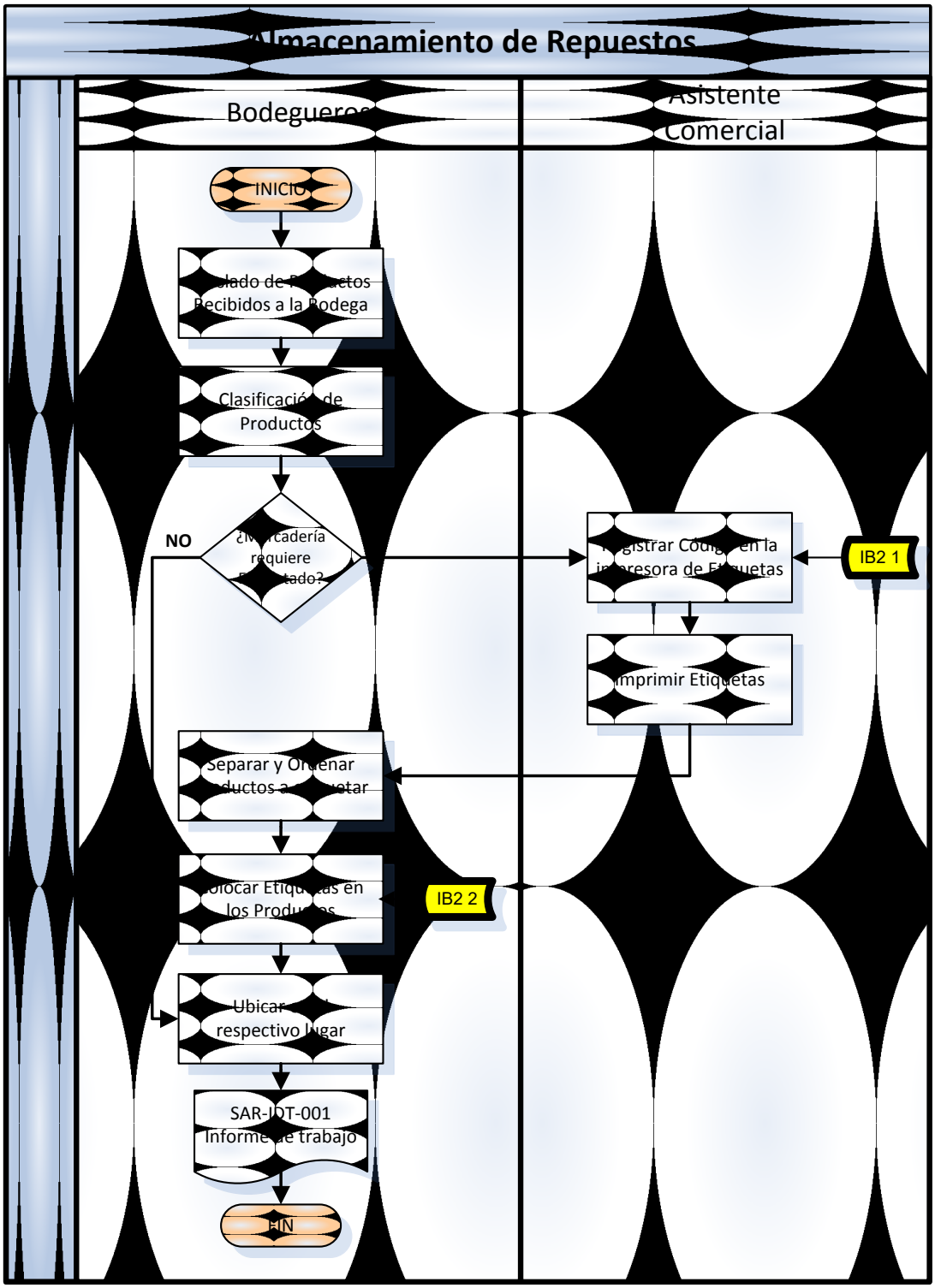
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Bodegueros y Asistente comercial

CONTROLES DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IB2 1	Tiempo de registro de códigos	Tiempo	Mide el tiempo de ingreso de códigos en la impresora de etiquetas	$\frac{\#\text{ de horas empleadas}}{\text{Total de códigos}}$	Mensual	<10 min
IB2 2	Tiempo de etiquetado	Tiempo	Mide el tiempo de etiquetado de los repuestos	$\frac{\#\text{ de horas empleadas}}{\text{Total de productos}}$	Mensual	<15 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Traslado de productos recibidos a la bodega	Comercial	Los bodegueros trasladan los repuestos comprados a la bodega para la respectiva clasificación.	Bodegueros
2	Clasificación de productos	Comercial	Los bodegueros clasifican los repuestos para ubicarlos en el respectivo lugar.	Bodegueros
3	Registrar códigos en la impresora de etiquetas	Comercial	En caso de que los productos no tienen etiqueta, el asistente comercial procederá a registrar los códigos en la impresora de etiquetas.	Asistente comercial
4	Imprimir etiquetas	Comercial	El asistente comercial imprime las etiquetas para los repuestos que no contengan etiquetas.	Asistente comercial
5	Separar y ordenar productos a etiquetar	Comercial	Los bodegueros separan y ordenan los repuestos a etiquetar.	Bodegueros
6	Colocar etiquetas en los productos	Comercial	Los bodegueros colocan las etiquetas en los repuestos.	Bodegueros
7	Ubicar en el respectivo lugar	Comercial	Los bodegueros proceden a ubicar los repuestos en el respectivo lugar.	Bodegueros

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
B1. Ingreso por compras	Repuestos adquiridos	Los bodegueros trasladan los repuestos a la bodega para proceder a ordenarlos y clasificarlos, el asistente comercial registran los códigos en la impresora de etiquetas e imprimirlos, los bodegueros separan y ordenan los prepuestos, colocan las etiquetas y los ubican en el respectivo lugar.	Repuestos clasificados	B3. Despacho de repuestos

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS

NOMBRE DEL PROCESO:	BODEGA	**CODIFICACIÓN:** B
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	ALMACENAMIENTO DE REPUESTOS	**CODIFICACIÓN:** B2
ALCANCE	Este subproceso involucra directamente a los bodegueros y asistente comercial.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Bodegueros y Asistente comercial

PROVEEDORES

B1. Ingreso por compras

ENTRADAS

Repuestos adquiridos

PROCESO

Traslado de productos recibidos a la bodega
Clasificación de productos
Registrar códigos en la impresora de etiquetas
Imprimir etiquetas
Separar y ordenar productos a etiquetar
Colocar etiquetas en los productos
Ubicar en el respectivo lugar

CLIENTES

B3. Despacho de repuestos

SALIDAS

Repuestos clasificados

OBJETIVO

Clasificar y ordenar toda la mercadería de repuestos para luego realizar el respectivo almacenamiento.

INDICADORES

IB2 1
IB2 2

CONTROLES

Políticas de la empresa

REQUISITOS

PAR-IDT-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: BODEGA

SUBPROCESO: DESPACHO DE REPUESTOS

ENTRADAS DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

Factura a despachar.- Factura con requerimientos del cliente.

SALIDAS DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

Producto solicitado.- Repuesto que el cliente desea comprar.

RECURSOS DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

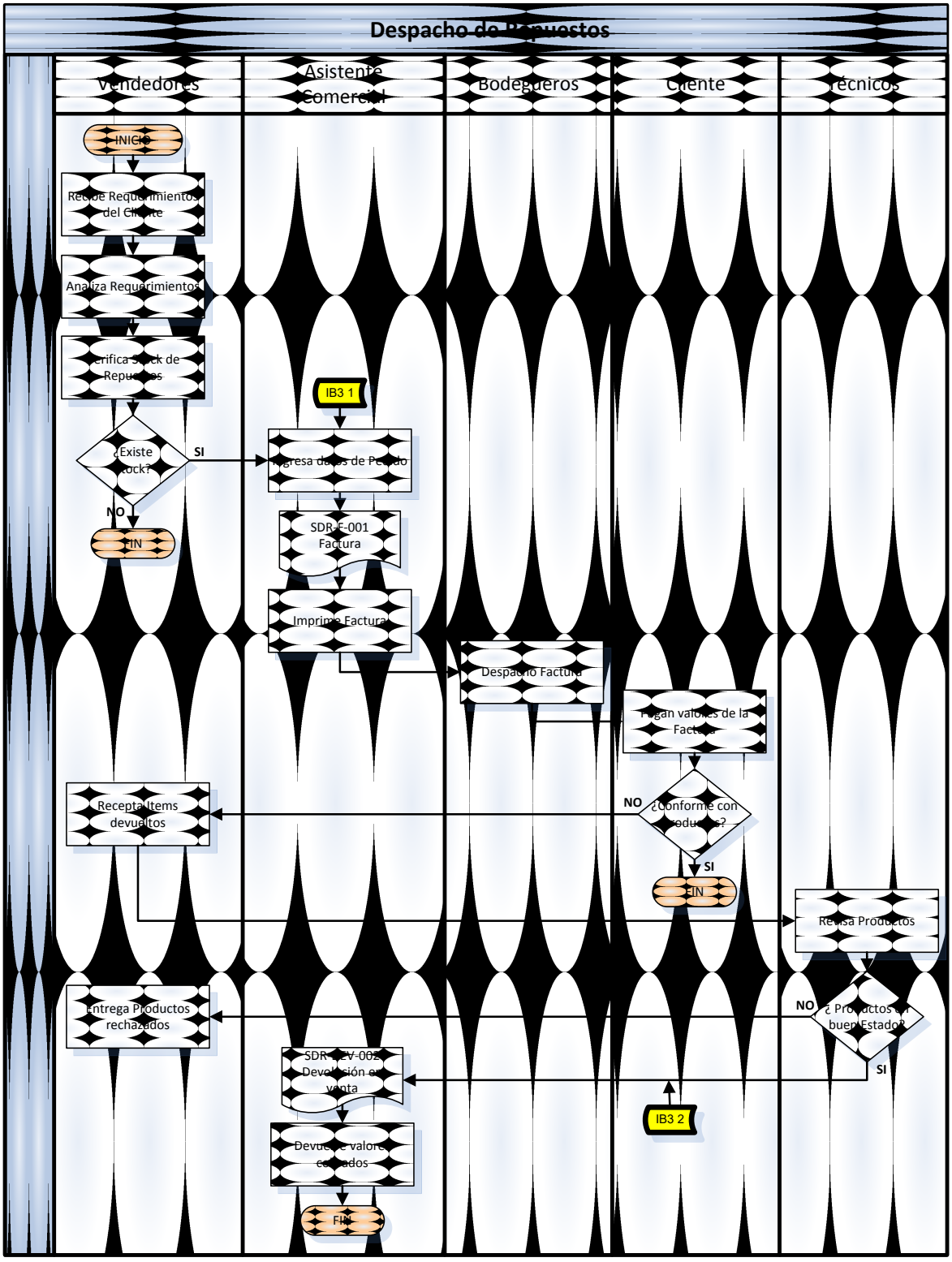
Talento humano.- Vendedores, Asistente comercial, Bodegueros y Técnicos.

CONTROLES DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: DESPACHO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B3

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IB3 1	Tiempo de despacho de factura	Tiempo	Mide el tiempo de despacho de factura	$\frac{\#\text{ de horas tomadas}}{\text{Total de facturas despachadas}} x\ 100$	Mensual	<30 min
IB3 2	Tasa de productos defectuosos	Productividad	Mide la cantidad de repuestos que fueron devueltos	$\frac{\#\text{unidades devueltas}}{\text{Total unidades vendidas}} x\ 100$	Mensual	<10%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: DESPACHO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe requerimientos del cliente	Comercial	Los vendedores reciben los requerimientos de los clientes para luego ser analizadas.	Vendedores
2	Analiza requerimientos	Comercial	Los vendedores analizan los requerimientos de los clientes para satisfacer todas las necesidades.	Vendedores
3	Verifica stock de repuestos	Comercial	Los vendedores verifican si existen los repuestos que el cliente necesita.	Vendedores
4	Ingresa datos de pedido	Comercial	El asistente comercial ingresa los datos del pedido al sistema contable.	Asistente comercial
5	Imprime factura	Comercial	El asistente comercial imprime la factura del pedido.	Asistente comercial
6	Despacho factura	Comercial	Los bodegueros despachan las facturas generadas.	Bodegueros
7	Receptan ítems devueltos	Comercial	Los vendedores reciben los productos que el cliente devuelve	Vendedores
8	Revisa productos	Servicios	Los técnicos revisan los productos que el cliente devolvió para verificar que funcionen correctamente.	Técnicos
9	Entrega productos rechazados	Comercial	Los vendedores entregan los productos que no funcionan correctamente	Vendedores
10	Devuelve valores cobrados	Comercial	El asistente comercial devuelve los valore cobrados por la venta realizada.	Asistente comercial

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

PROCESO: BODEGA **CÓDIGO:** B

SUBPROCESO: DESPACHO DE REPUESTOS **CÓDIGO:** B3

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
B2. Almacenamiento de repuestos	Factura a despachar	Los vendedores reciben los requerimientos del cliente y los analizan, verifican stock de repuestos. El asistente comercial ingresa los datos del pedido al sistema e imprimen las facturas, luego loa bodegueros despachan las facturas emitidas. Si el cliente no está conforme con los producto, los vendedores proceden a receptar los repuestos devueltos, los envían a los técnicos para realizar las respectivas revisiones, si los repuestos están en mal estado o tienen algún defecto se devuelven los repuestos a los clientes caso contrario se registra la devolución en venta y el asistente comercial devuelve los valores cobrados.	Producto solicitados	C4. Ventas de mostrador

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO DESPACHO DE REPUESTOS

NOMBRE DEL PROCESO:	BODEGA	**CODIFICACIÓN:** B
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	DESPACHO DE REPUESTOS	**CODIFICACIÓN:** B3
ALCANCE	Este proceso involucra al jefe de bodega y a los bodegueros.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Asistente comercial, Bodegueros y Técnicos.

PROVEEDORES

B2. Almacenamiento de repuestos

ENTRADAS

Factura a despachar

PROCESO

Recibe requerimientos del cliente
Analiza requerimientos
Verifica stock de repuestos
Ingresa datos de pedido
Imprime factura
Despacho factura
Receptan ítems devueltos
Revisa productos
Entrega productos rechazados
Devuelve valores cobrados

CLIENTES

C4. Ventas de mostrador

SALIDAS

Productos solicitados

OBJETIVO

Registrar las salidas de mercadería de bodega así como también las entradas por devoluciones.

INDICADORES

IB3 1
IB3 2

REQUISITOS

SDR-F-001
SDR-DEV-002

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del cliente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL

ENTRADAS DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Pedido de cliente.- Factura que será despachada al cliente.

SALIDAS DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Productos solicitados.- Productos despachados al cliente.

RECURSOS DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Asistente comercial, Asistente de compras públicas, Vendedores y Bodega.

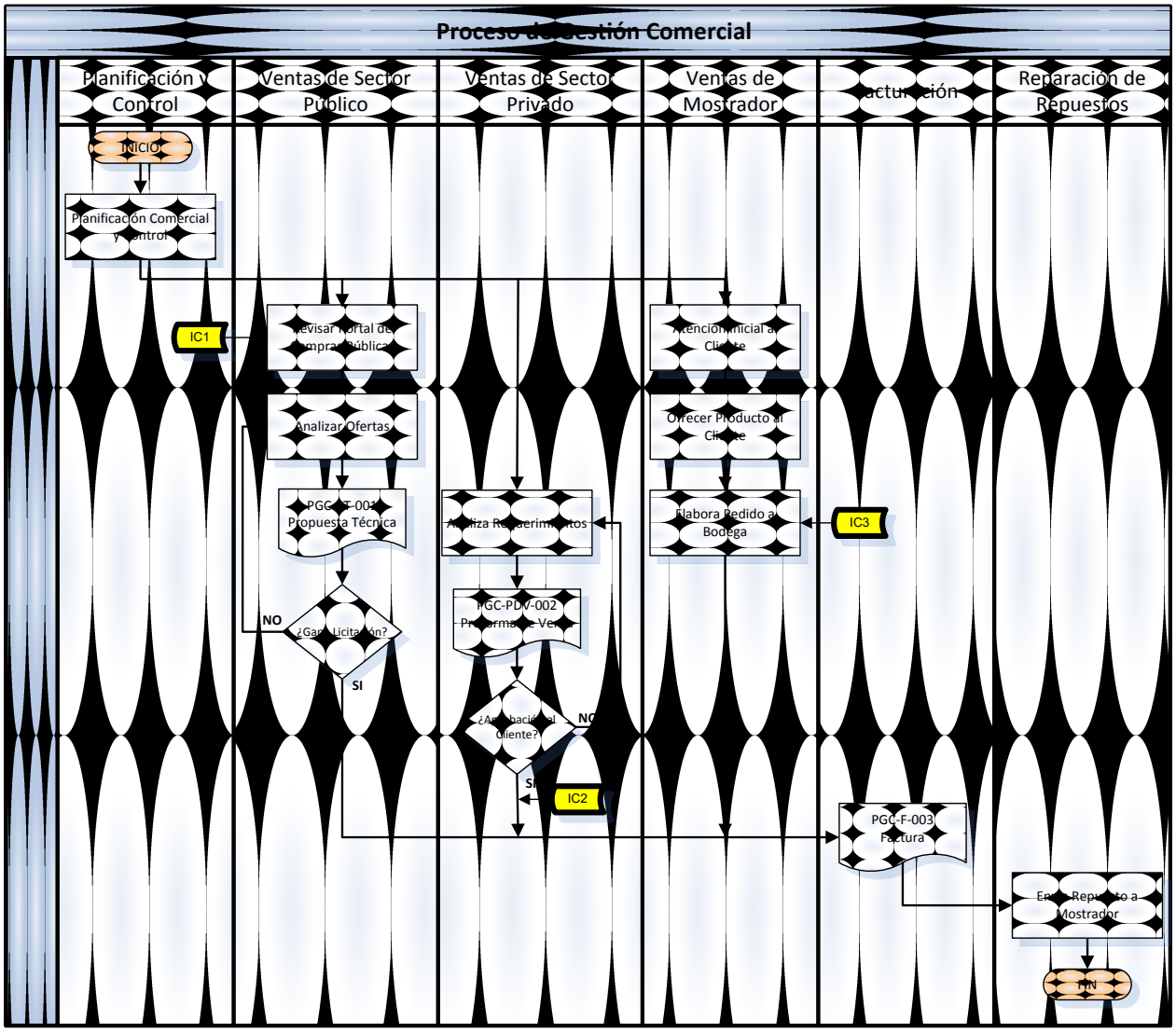
CONTROLES DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC1	Tiempo de revisión de portal de compras públicas	Tiempo	Mide el tiempo de revisión del portal de compras públicas	$\frac{\#\text{ de horas empleadas}}{\text{Total visitas portal}}$	Mensual	<30 min
IC2	Tasa de clientes aprobados	Efectividad	Mide la cantidad de clientes que han sido aprobados	$\frac{\#\text{ de clientes aprobados}}{\text{Total de clientes analizados}} x\ 100$	Mensual	>90%
IC3	Tasa de pedidos a bodega	Efectividad	Mide la cantidad de pedidos realizados a bodega	$\frac{\#\text{ de pedidos}}{\#\text{ atención al cliente}} x\ 100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificación comercial y control	Comercial	El asistente comercial planifica y controla las ventas de las maquinarias.	Asistente comercial
2	Revisar portal de compras públicas	Comercial	El asistente de compras públicas revisa el portal de compras públicas para iniciar un proceso de subasta o licitación.	Asistente de compras públicas
3	Analizar ofertas	Comercial	El asistente de compras públicas analiza las ofertas para realizar las respectivas gestiones con el cliente.	Asistente de compras públicas
4	Analiza requerimientos	Comercial	Los vendedores analizan los requerimientos de los clientes que llegan al mostrador.	Vendedores
5	Atención inicial al cliente	Comercial	Los vendedores realizan la atención al cliente	Vendedores
6	Ofrecer producto al cliente	Comercial	Los vendedores ofrecen a los clientes toda la gama de productos para cumplir las necesidades de los mismos.	Vendedores
7	Elabora pedido a bodega	Comercial	Los vendedores elaboran el pedido a bodega una vez concretada la venta.	Vendedores
8	Envía repuesto a mostrador	Servicios	Cuando son ventas de mostrador, bodega envía repuestos para al mostrador para reponer los ya vendidos.	Bodega

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
B. Bodega	Pedido del cliente	El asistente comercial realiza el plan comercial y control, el cual, una vez aprobado es difundido en todos los departamentos de la empresa. Las compras se pueden realizar mediante el portal de compras públicas, al sector privado o ventas de mostrador. El asistente de compras públicas realiza las gestiones para vender las maquinarias mediante el portal de compras públicas. Los vendedores realizan las ventas al sector privado, analizando los requerimientos de los clientes, además realizan la venta de los repuestos que se encuentran en el mostrador.	Producto solicitados	Departamento financiero Clientes de MAQUITSU S.A. D. Servicio técnico

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO GESTIÓN COMERCIAL

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	El alcance de este procedimiento involucra al Área Comercial pero además a los miembros de la organización que sin ser parte del departamento, son actores y responsables en parte de los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente comercial, Asistente de compras públicas, Vendedores y Bodega.

PROVEEDORES

B. Bodega

ENTRADAS

Pedido del cliente

PROCESO

Planificación comercial y control
Revisar portal de compras públicas
Analizar ofertas
Analiza requerimientos
Atención inicial al cliente
Ofrecer producto al cliente
Elabora pedido a bodega
Envía repuesto a mostrador

OBJETIVO

Identificar el procedimiento de venta de producto y/o maquinaria bajo 3 modalidades, es decir mediante ventas al sector público, ventas al sector privado y ventas de mostrador.

CLIENTES

Departamento Financiero
Clientes de MAQUITSU S.A.
D. Servicio Técnico

SALIDAS

Productos solicitados.

INDICADORES

IC1
IC2
IC3

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

REQUISITOS

PGC-PT-001
PGC-PDV-002
PGC-F-003

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

Estudio de mercado.- Análisis realizado al mercado de maquinarias pesadas para tener una idea de la viabilidad comercial de la empresa.

SALIDAS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

Plan de ventas.- Proceso en el cual se especifica las actividades que el personal debe seguir para ser eficientes y poder aumentar las ventas tanto públicas como privadas.

RECURSOS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y COTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

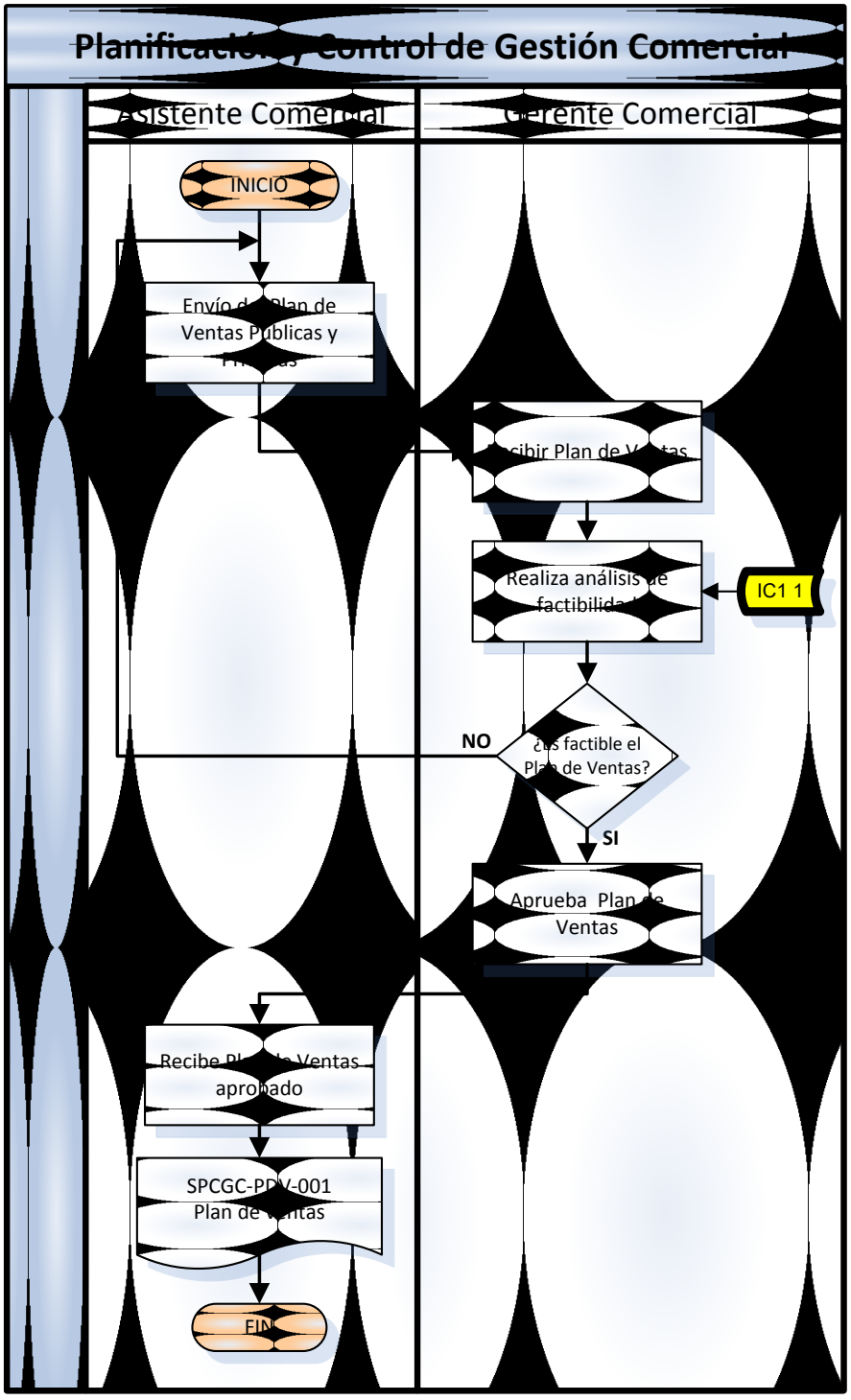
Talento humano.- Asistente comercial y Gerente comercial.

CONTROLES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC1 1	Tiempo de análisis de factibilidad	Tiempo	Mide el tiempo de análisis de factibilidad del plan de ventas	# de horas tomadas	Mensual	<4 horas

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTORL DE GERTÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envío de plan de ventas públicas y privadas	Comercial	El asistente comercial envía el plan de ventas públicas y privadas para el respectivo análisis.	Asistente comercial
2	Recibir plan de ventas	Comercial	El gerente comercial recibe el plan de ventas públicas y privadas.	Gerente comercial
3	Realiza análisis de factibilidad	Comercial	El gerente comercial realiza el respectivo análisis para luego dar la aprobación.	Gerente comercial
4	Aprueba plan de ventas	Comercial	Una vez analizado el plan de ventas, el gerente comercial aprueba el plan de ventas	Gerente comercial
5	Recibe plan de ventas aprobado	Comercial	El asistente comercial recibe el plan de ventas aprobado para ser publicado.	Asistente comercial

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Departamento comercial	Estudio de mercado	El asistente comercial elabora el plan de ventas a partir de datos históricos de ventas que el departamento comercial le facilita, procede a enviarle al gerente comercial para la aprobación, si el plan comercial y control es aprobado, el asistente comercial lo difunde a los diferentes departamentos de la empresa, caso contrario se realiza otro plan comercial y control	Plan de ventas	C2. Ventas sector público C3. Ventas sector privado C4. Ventas de mostrador

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C1
ALCANCE	Este subproceso involucra a la Asistente de Comercial y al Gerente Comercial.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente comercial y Gerente comercial.

PROVEEDORES

Departamento Comercial

ENTRADAS

Estudio de mercado

PROCESO

Envío de plan de ventas públicas y privadas
Recibir plan de ventas
Realiza análisis de factibilidad
Aprueba plan de ventas
Recibe plan de ventas aprobado

CLIENTES

C2. Ventas sector público
C3. Ventas sector privada
C4. Ventas de mostrador

SALIDAS

Plan de ventas

OBJETIVO

Planificar las relaciones comerciales con los clientes para ofertar las maquinarias en stock.

INDICADORES

IC1 1

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

REQUISITOS

SPCGC-PDV-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **VENTAS SECTOR PÚBLICO**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

Portal de compras públicas.- Herramienta usada para ofrecer o adquirir bienes de manera digital.

SALIDAS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

Maquinaria subastada.- Maquinaria vendida en un proceso de subasta.

Maquinaria licitada.- Maquinaria vendida en un proceso de licitación.

RECURSOS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Asistente de compras públicas, Vendedores, Contador general, Técnicos y Gerente financiero.

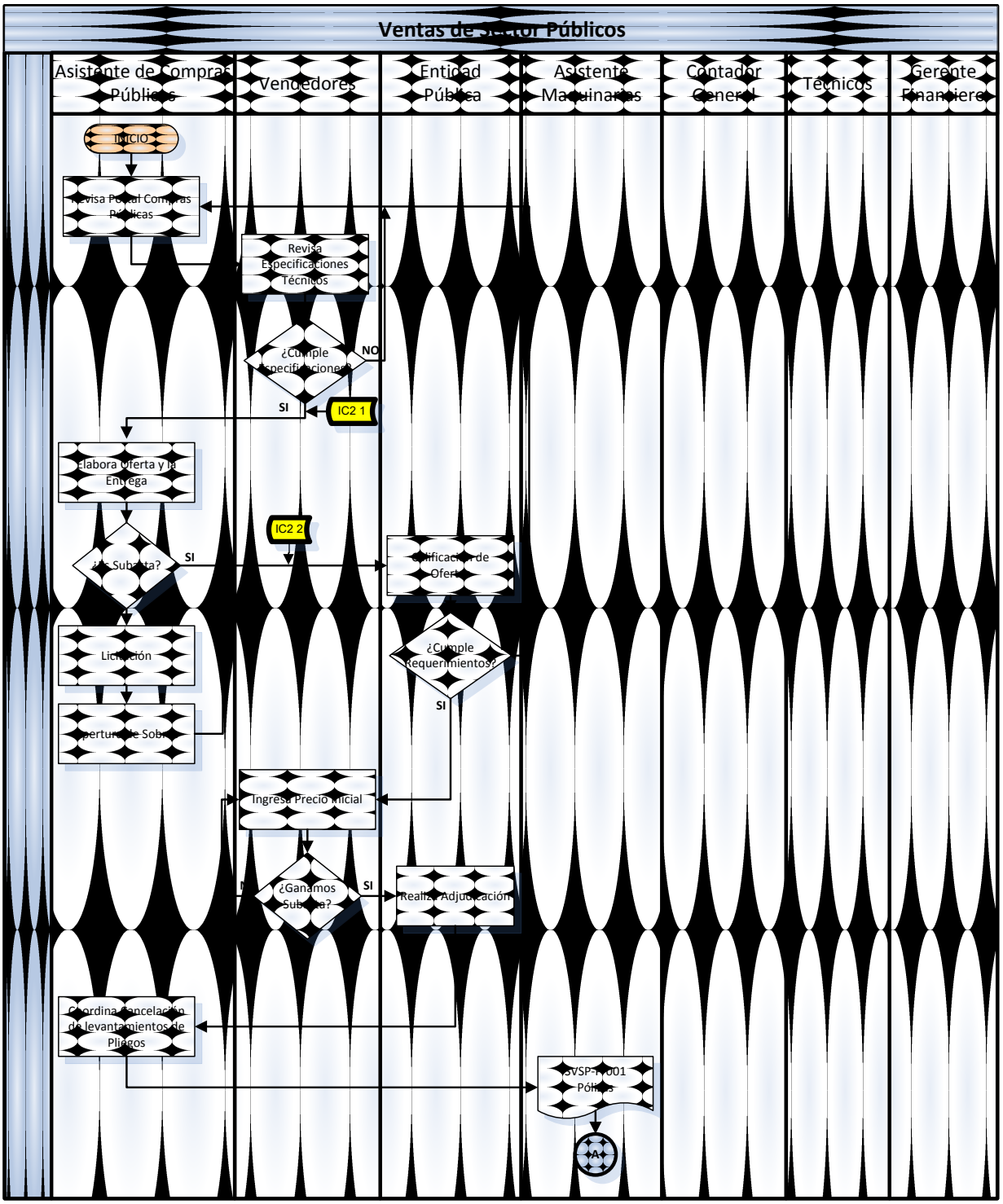
CONTROLES DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PÚBLICO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

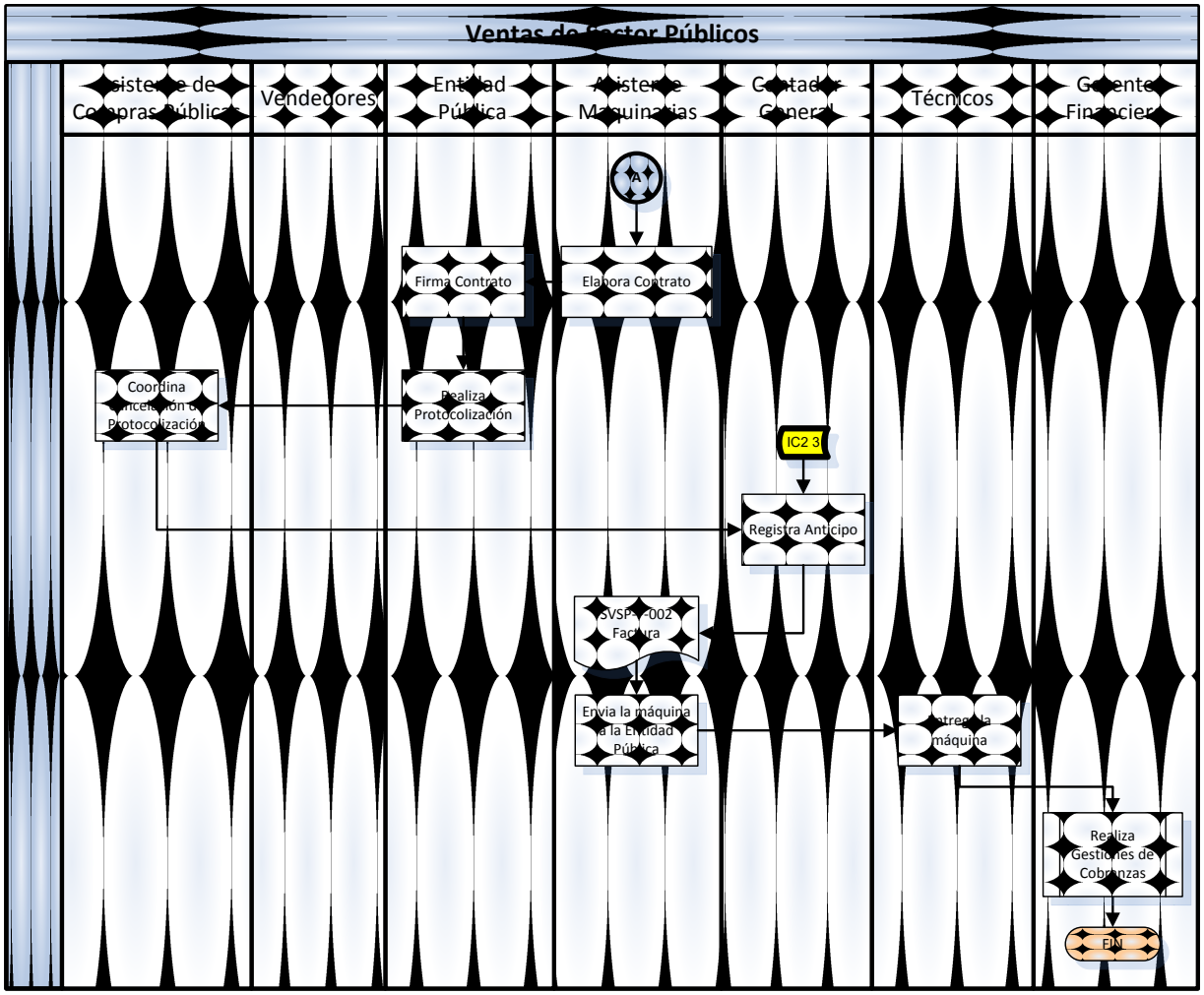
Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PÚBLICO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PÚBLICO



DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PÚBLICO **CÓDIGO:** C2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC2 1	Tasa de especificaciones cumplidas	Efectividad	Mide la cantidad de cumplimientos de especificaciones técnicas	$\frac{\#\text{ de especificaciones cumplidas}}{\text{Total de espeficicaciones}} x\ 100$	Mensual	100%
IC2 2	Tasa de oferta en subasta	Efectividad	Mide la cantidad de ventas mediante subastas	$\frac{\#\text{ de ventas en subasta}}{\text{Total vemtas públicas}} x\ 100$	Mensual	>80%
IC2 3	Tasa de anticipos en ventas públicas	Efectividad	Mide la cantidad de anticipo en ventas públicas	$\frac{\text{Anticipos}}{\text{Total factura venta pública}} x\ 100$	Mensual	>50%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PÚBLICO **CÓDIGO:** C2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisa portal de compras públicas	Comercial	El asistente de compras públicas revisa el portal de compras públicas.	Asistente de compras públicas
2	Revisa especificaciones técnicas	Comercial	Los vendedores revisan dentro del portal de compras públicas las especificaciones técnicas del cliente.	Vendedores
3	Elabora la oferta y la entrega	Comercial	El asistente de compras públicas elabora la oferta para el cliente.	Asistente de compras públicas
4	Licitación	Comercial	En caso de no ser subasta, la licitación se lleva a cabo.	Asistente de compras públicas
5	Apertura de sobres	Comercial	El asistente de compras públicas realiza la apertura de sobres.	Asistente de compras públicas
6	Ingresa precio inicial	Comercial	En caso de ser subasta y cumpliendo todos los requerimientos los vendedores ingresan el precio inicial para empezar la subasta.	Vendedores

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PÚBLICO **CÓDIGO:** C2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Coordina cancelación de levantamientos de pliegos	Comercial	El asistente de compras públicas hace el respectivo levantamiento de pliegos	Asistente de compras públicas
8	Elabora contrato	Comercial	El asistente de maquinaria elabora el contrato para concretar venta.	Asistente de maquinaria
9	Coordina cancelación de protocolización	Comercial	El asistente de compras públicas coordina la cancelación de protocolización.	Asistente de compras públicas
10	Registra anticipo	Financiero	El contador general registra el anticipo que realiza el cliente.	Contador general
11	Envía la máquina a la entidad pública	Comercial	El asistente de maquinaria realiza las gestiones para enviar la maquina a la entidad pública.	Asistente de maquinarias
12	Entrega la máquina	Servicios	Los técnicos entregan la maquina haciendo las respectivas pruebas de funcionamiento.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PÚBLICO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PÚBLICO **CÓDIGO:** C2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C1. Planificación y control de gestión comercial	Portal de compras públicas	El asistente de compras públicas revisa el portal de compras públicas para analizar las necesidades de los clientes, luego empezar un proceso de subasta o licitación. Los vendedores ingresan el precio inicial, si ganamos la subasta el asistente de compras públicas coordina la cancelación de levantamientos de pliegos, luego el asistente de maquinaria elabora el contrato y envía a la entidad pública para ser firmado. Una vez firmado el contrato el coordinador de compras públicas coordina la cancelación de protocolización y el contador general procede a registrar el anticipo. Los técnicos entregan la maquinaria subastada o licitada junto con la factura.	Maquinaria subastada Maquinaria licitada	C5. facturación

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS DEL SECTOR PÚBLICO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VENTAS SECTOR PÚBLICO	**CODIFICACIÓN:** C2
ALCANCE	Este subproceso involucra a varias personas, no solo del departamento comercial sino a varias personas de otros departamentos así como también a terceros fuera de la empresa.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente de compras públicas, Vendedores, Contador general, Técnicos y Gerente financiero.

PROVEEDORES

C1. Planificación y control de gestión comercial

ENTRADAS

Portal de compras públicas

PROCESO

Revisa portal de compras públicas
Revisa especificaciones técnicas
Elabora la oferta y la entrega
Licitación
Apertura de sobres
Ingresa precio inicial
Coordina cancelación de levantamientos de pliegos
Elabora contrato
Coordina cancelación de protocolización
Registra anticipo
Envía la máquina a la entidad pública
Entrega la máquina

CLIENTES

C5. Facturación

SALIDAS

Maquinaria subastada
Maquinaria licitada

OBJETIVO

Realizar las gestiones necesarias para tener un orden específico cuando exista una venta mediante el Portal de Compras Públicas.

INDICADORES

IC2 1
IC2 2
IC2 3

REQUISITOS

SVSP-P-001
SVSP-F-002

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **VENTAS SECTOR PRIVADO**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

Requerimientos del cliente.- Especificaciones de los productos que el cliente desea adquirir.

SALIDAS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

Producto solicitado.- Repuesto que el cliente desea comprar.

RECURSOS DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Vendedores, Gerente financiero, Asistente maquinaria, Técnicos.

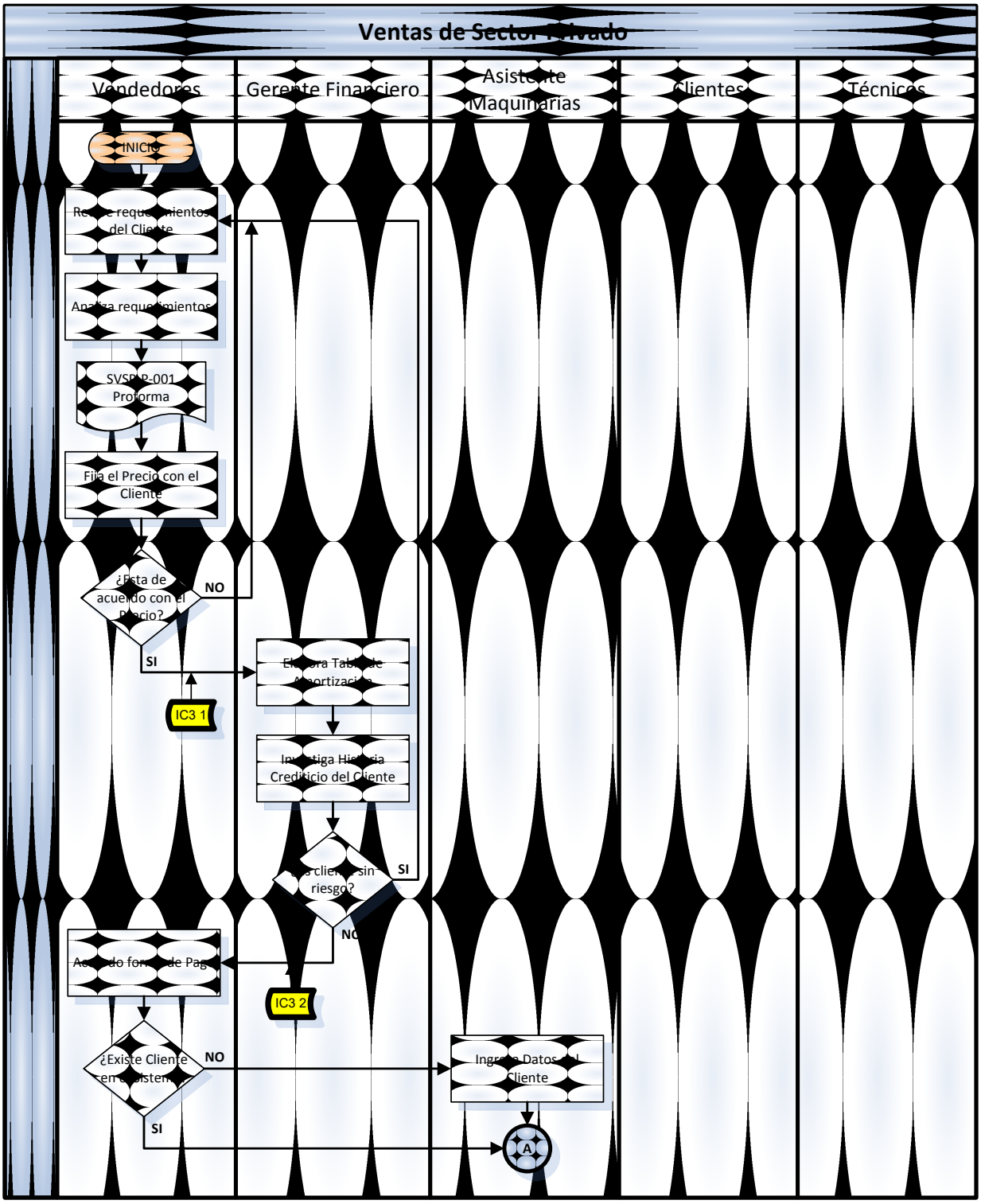
CONTROLES DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PRIVADO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

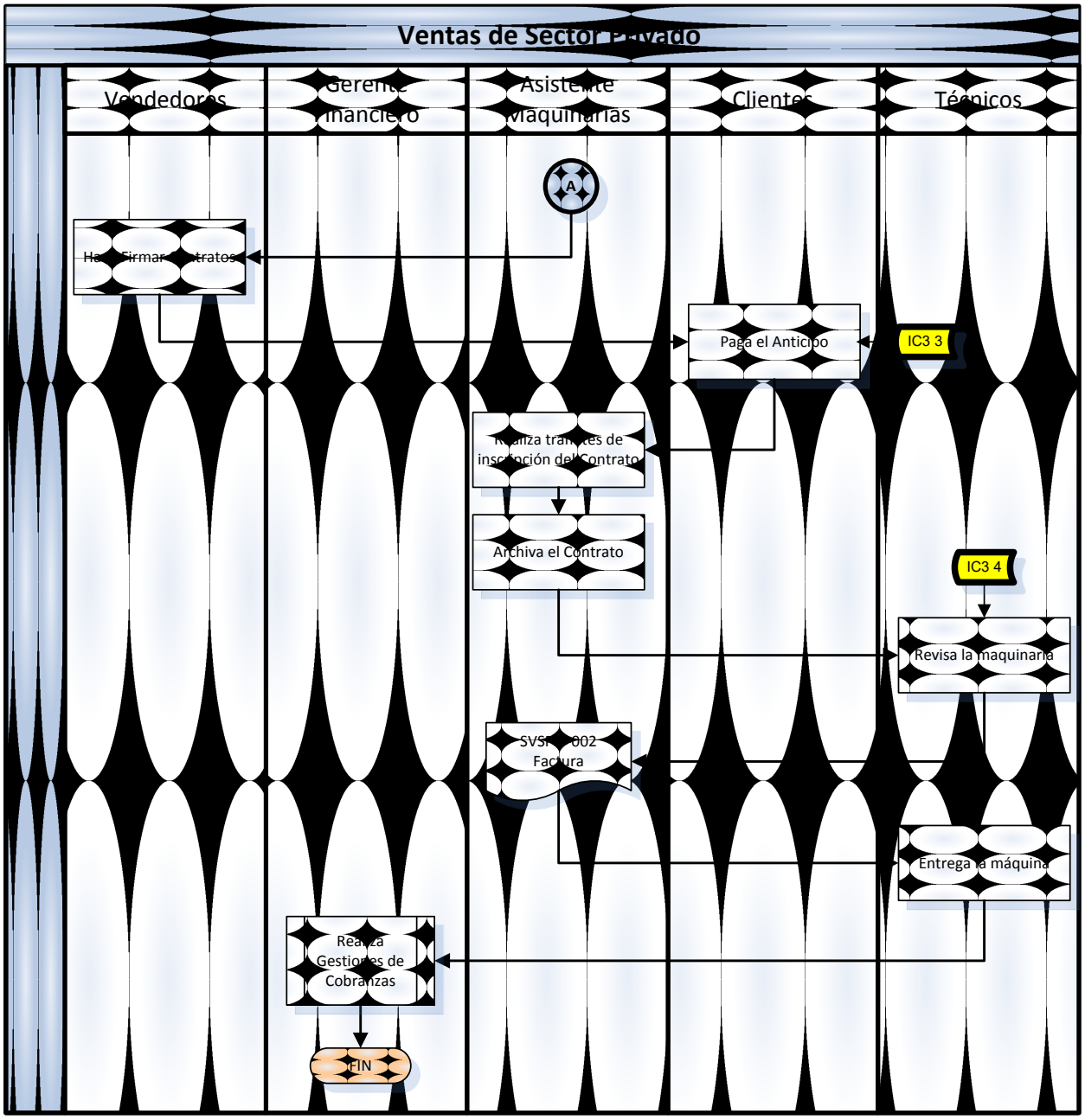
Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PRIVADO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE SECTOR PRIVADO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PRIVADO **CÓDIGO:** C3

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC3 1	Tasa de clientes acorde con el precio	Efectividad	Mide la cantidad de clientes que están de acuerdo con el precio de la máquina	$\frac{\#\text{ de clientes acorde con el precio}}{\text{Total de clientes}} x\ 100$	Mensual	100%
IC3 2	Tasa de clientes sin riesgo	Efectividad	Mide la cantidad de clientes sin riesgos crediticio	$\frac{\#\text{ de clientes sin riesgo}}{\text{Total de clientes acorde al precio}} x\ 100$	Mensual	100%
IC3 3	Tasa de anticipos en ventas privadas	Efectividad	Mide la cantidad de anticipo en ventas privadas	$\frac{\text{Anticipos}}{\text{Total factura venta privadas}} x\ 100$	Mensual	>50%
IC3 4	Tiempo de revisión de maquinaria	Tiempo	Mide el tiempo de revisión de las maquinarias vendidas	$\frac{\#\text{ de minutis tomados}}{\text{Total maquinas vendidas sector privada}}$	Mensual	<30 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PRIVADO **CÓDIGO:** C3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe requerimientos del cliente	Comercial	Los vendedores reciben los requerimientos de los clientes.	Vendedores
2	Analiza requerimientos	Comercial	Los vendedores analizan los requerimientos del cliente para cumplir todas las necesidades.	Vendedores
3	Fija el precio con el cliente	Comercial	Los vendedores fijan el precio conveniente para la empresa y el cliente.	Vendedores
4	Elabora tabla de amortización	Financiero	El gerente financiero elabora la tabla de amortización para el cliente.	Gerente financiero
5	Investiga historia crediticia del cliente	Financiero	El gerente financiero investiga la historia crediticia del cliente para aprobar el crédito del cliente.	Gerente financiero

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PRIVADO **CÓDIGO:** C3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
6	Acuerdo forma de pago	Comercial	Los vendedores acuerdan con el cliente la forma de pago si es crédito o contado.	Vendedores
7	Ingresa datos del cliente	Comercial	El asistente de maquinaria ingresa datos del cliente una vez concretada la venta.	Asistente de maquinaria
8	Hace firmar contrato	Comercial	Los vendedores hacen firmar los contratos a los clientes.	Vendedores
9	Realiza tramites de inscripción del contrato	Comercial	El asistente de maquinaria realiza los trámites de inscripción del contrato.	Asistente de maquinaria
10	Archiva el contrato	Comercial	El asistente de maquinaria archiva el contrato.	Asistente de maquinaria
11	Revisa la maquinaria	Servicios	Los técnicos revisan la maquinaria antes de ser vendida.	Técnicos
12	Entrega la maquina	Servicios	Los técnicos entregan la maquinaria a los clientes.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS SECTOR PRIVADO **CÓDIGO:** C3

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C1. Planificación y control de gestión comercial	Requerimiento del cliente	Los vendedores reciben los requerimientos de los clientes para analizarlos y poder proveer una maquinaria que satisfaga dichas necesidades. Una vez elegida la maquinaria, el vendedor fija el precio con el cliente, si el cliente está conforme con el precio, el gerente financiero realiza la tabla de amortización de la deuda, caso contrario el vendedor procede a fijar nuevo precio. Los vendedores hacen firmar los contratos, el asistente de maquinaria hace firmar el contrato y procede a archivarlo. Los técnicos proceden a realizar una prueba de funcionamiento y luego hace la entrega de la maquinaria.	Producto solicitado	C5. Facturación

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS SECTOR PRIVADO

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VENTAS SECTOR PRIVADO	**CODIFICACIÓN:** C3
ALCANCE	Este proceso involucra a funcionarios de varios departamentos si como también a usuarios y/o clientes.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Gerente financiero, Asistente maquinaria, Técnicos.

PROVEEDORES

C1. Planificación y control de gestion comercial

ENTRADAS

Requerimientos del cliente

PROCESO

Recibe requerimientos del cliente
Analiza requerimientos
Fija el precio con el cliente
Elabora tabla de amortización
Investiga historia crediticia del cliente
Acuerdo forma de pago
Ingresa datos del cliente
Hace firmar contrato
Realiza tramites de inscripción del contrato
Archiva el contrato
Revisa la maquinaria
Entrega la maquina

OBJETIVO

Mejorar el proceso de venta de las maquinarias mediante un orden específico de actividades y así tener un mejor servicio al cliente.

CLIENTES

C5. Factura

SALIDAS

Productos solicitados

INDICADORES

IC3 1
IC32
IC3 3
IC3 4

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

REQUISITOS

SVSP-P-001
SVSP-F-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **VENTAS DE MOSTRADOR**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

Servicio al cliente.- Atención brindad a los clientes para satisfacer las necesidades de los mismos.

SALIDAS DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

Productos solicitados.- Productos despachados al cliente.

RECURSOS DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Vendedores, Caja, Coordinador de bodega y Seguridad.

CONTROLES DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

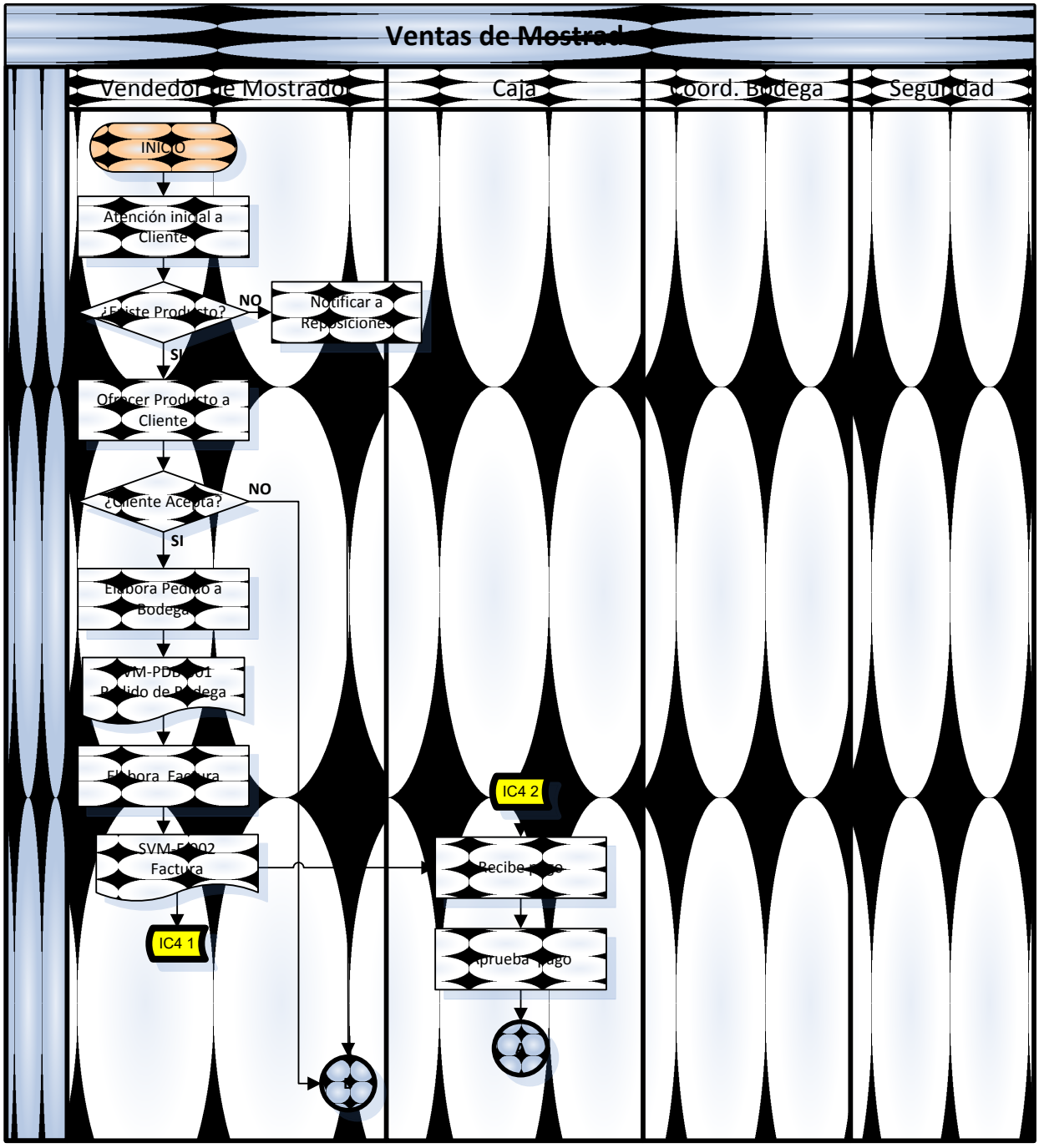
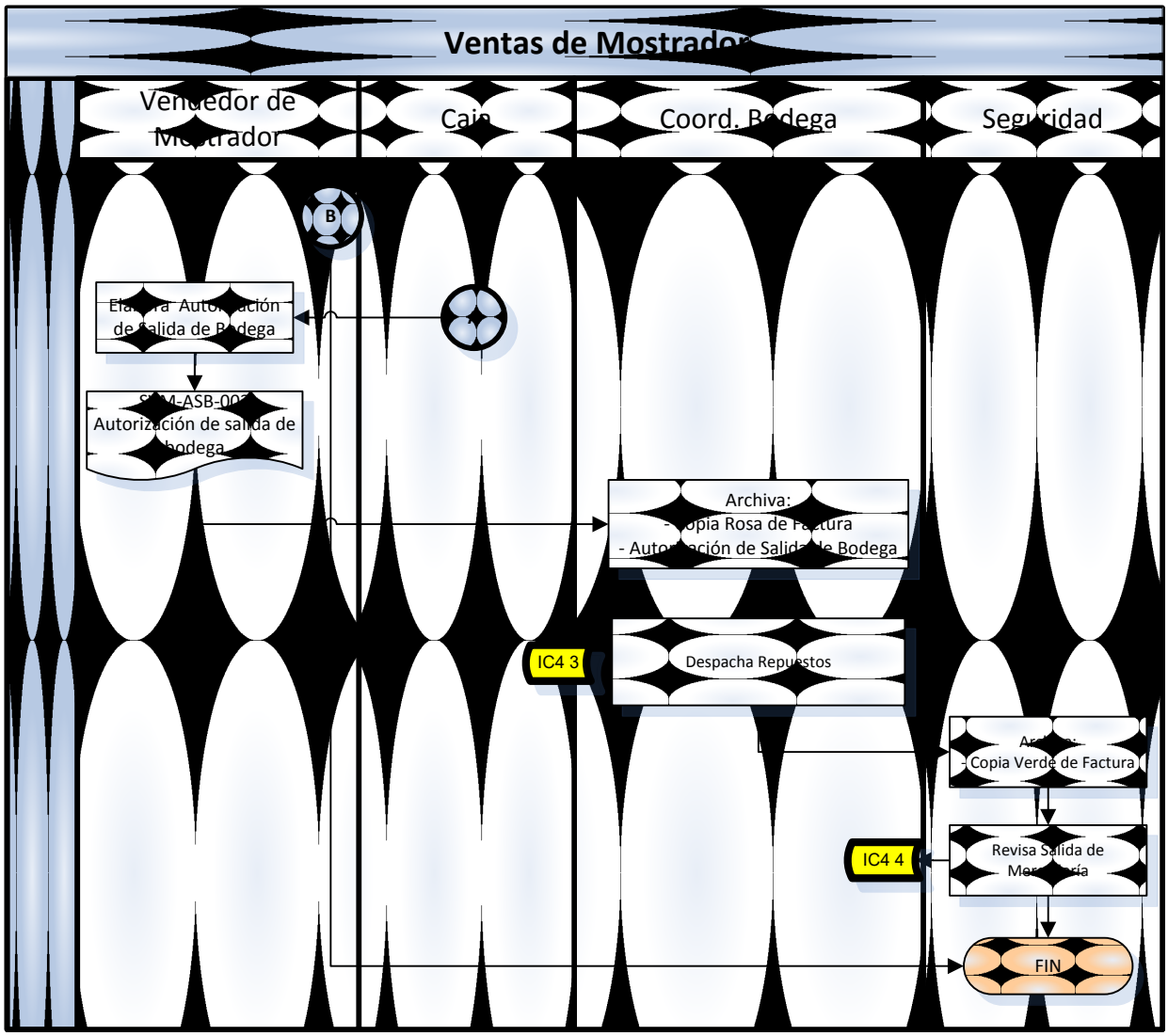


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: VENTAS DE MOSTRADOR **CÓDIGO:** C4

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC4 1	Tasa de facturas anuladas	Calidad	Mide la efectividad del vendedor y los errores cometidos	# facturas anuladas	Mensual	<5
IC4 2	Total de recaudaciones en venta de repuestos	Económico	Mide el monto recaudado mensualmente en venta de repuestos	Total recaudado en venta de repuestos	Mensual	$400,000.00
IC4 3	Devolución de repuestos	Eficiencia	Mide el porcentaje de devoluciones que se generan	$\frac{\#\text{ de items devueltos}}{\#\text{ items vendidos}} x100$	Mensual	<2%
IC4 4	Inconformidades en la salida de mercadería	Calidad	Mide las inconformidades que se generan con respecto a la salida de la mercadería	# inconformidades presentadas	Mensual	<2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: VENTAS DE MOSTRADOR **CÓDIGO:** C4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Atención inicial al cliente	Comercial	Los vendedores atienden a los clientes para recibir las especificaciones técnicas.	Vendedores
2	Notificar a reposiciones	Comercial	En caso de no tener a disposición los productos en el mostrador, los vendedores notifican a reposiciones.	Vendedores
3	Ofrecer producto a cliente	Comercial	Los vendedores ofrecen los productos que se encuentran a disposición en el mostrador.	Vendedores
4	Elabora pedido a bodega	Comercial	Los vendedores elaboran el pedido a bodega una vez concretada la venta.	Vendedores
5	Elabora factura	Comercial	Los vendedores elaboran la respectiva factura de la venta.	Vendedores
6	Recibe pago	Financiero	Caja recibe el pago de la factura de la venta de mostrador	Caja

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS DE MOSTRADOR **CÓDIGO:** C4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Aprueba pago	Financiero	Caja aprueba el pago de la factura.	Caja
8	Elabora autorización de salida de bodega	Comercial	Los vendedores elaboran la autorización de salida de bodega.	Vendedores
9	Archiva copia rosa de factura y autorización de salida de bodega	Servicios	El coordinador de bodega archiva la copia rosada de la factura y autorización de salida de bodega para el control correspondiente.	Coordinador de bodega
10	Despacha repuestos	Servicios	El coordinador de bodega despacha los repuestos vendidos.	Coordinador de bodega
11	Archiva copia verde de factura	Servicios	Seguridad archiva copia verde de la factura para el control correspondiente.	Seguridad
12	Revisa salida de mercadería	Servicios	Seguridad revisa salida de mercadería.	Seguridad

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: VENTAS DE MOSTRADOR **CÓDIGO:** C4

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
B4. Despacho de repuestos	Servicio al cliente	Los vendedores atienden a los clientes, reciben los requerimientos y ofrecen los productos disponibles. Si el cliente está de acuerdo con el producto ofrecido el vendedor elabora el pedido a bodega junto con la factura, el cajero procede a cobrar los valores, luego la factura es enviada a bodega para realizar el despacho correspondiente, bodega archiva copia rosa de factura y autorización de salida de bodega, al momento de salir la mercadería el guardia archiva la copia verde de la factura.	Producto solicitados	C5. Facturación C6. Reposición de Reposición

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO VENTAS DE MOSTRADOR

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	VENTAS DE MOSTRADOR	**CODIFICACIÓN:** C4
ALCANCE	Este subproceso involucra a los vendedores, asistente comercial del Departamento Comercial y a los técnicos del Departamento de Servicios, así como también a los clientes.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Caja, Coordinador de bodega y Seguridad.

PROVEEDORES

C1. Planificación y control de gestión comercial
B4. Despacho de repuestos

ENTRADAS

Servicio al cliente

PROCESO

Atención inicial al cliente
Notificar a reposiciones
Ofrecer producto a cliente
Elabora pedido a bodega
Elabora factura
Recibe pago
Aprueba pago
Elabora autorización de salida de bodega
Archiva copia rosa de factura y autorización de salida de bodega
Despacha repuestos
Archiva copia verde de factura
Revisa salida de mercadería

CLIENTES

C5. Facturación
C6. Reposición de repuestos

SALIDAS

Productos solicitados

OBJETIVO

Mantener un buen servicio al cliente con una atención eficaz y eficiente cumpliendo con las especificaciones de las necesidades de ellos.

INDICADORES

IC4 1
IC4 2
IC4 3
IC4 4

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

REQUISITOS

SVM-PDB-001
SVM-F-002
SVM-ASB-003

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **FACTURACIÓN**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

Información de pedido.- Factura con especificaciones de pedido del cliente.

SALIDAS DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

Factura.- Documento que acredita la transferencia de bienes.

RECURSOS DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Vendedores y Asistente de maquinaria.

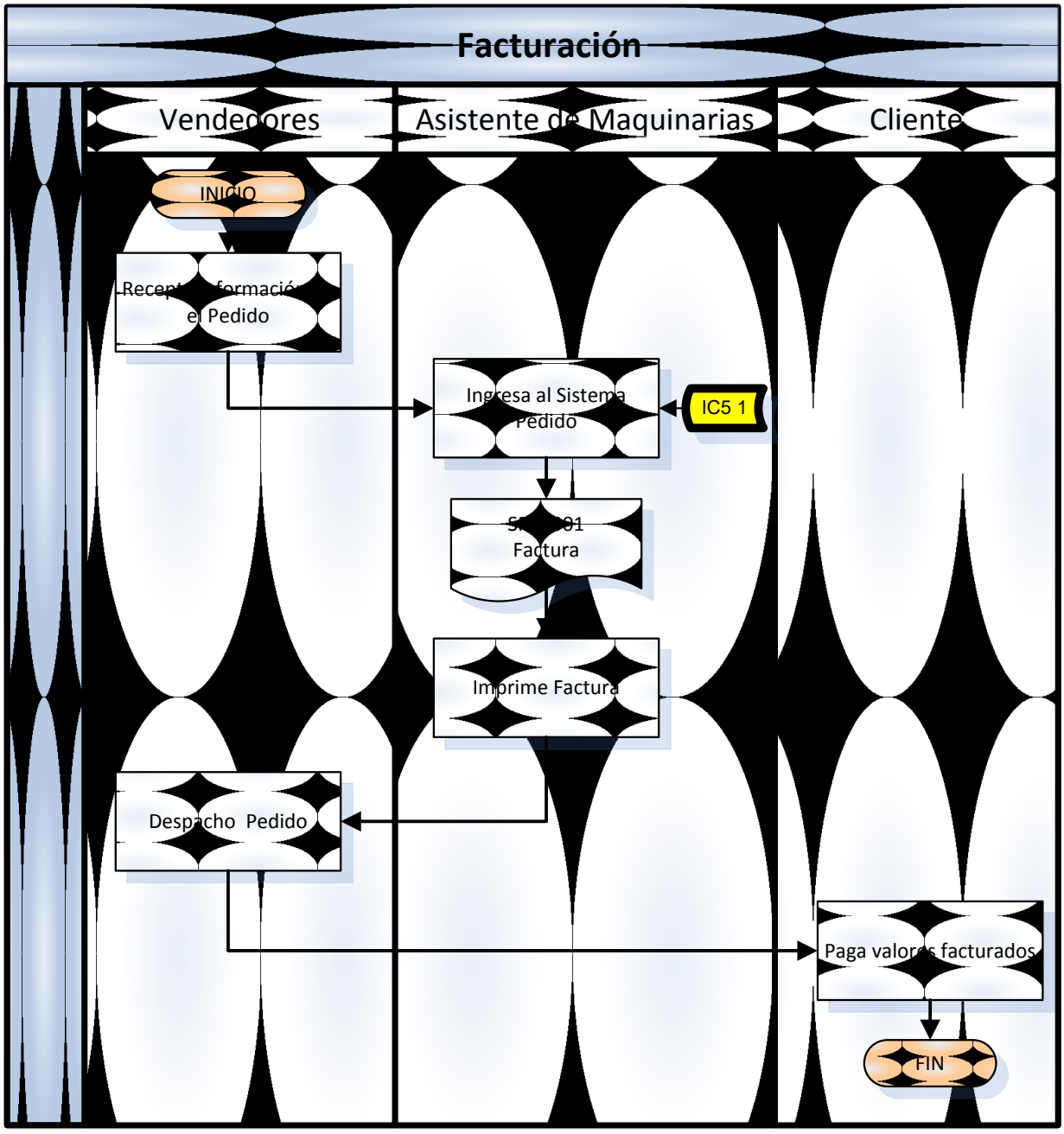
CONTROLES DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN



DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: FACTURACIÓN **CÓDIGO:** C5

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC5 1	Tiempo de ingreso de pedido	Tiempo	Mide el tiempo de ingreso de pedido al sistema	$\frac{\#\text{ minutos tomadas}}{\#\text{ de facturas ingresadas}}$	Mensual	<15 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: FACTURACIÓN **CÓDIGO:** C5

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepta información de pedido	Comercial	Los vendedores atienden a los vendedores para receptar la información del pedido.	Vendedores
2	Ingresa al sistema el pedido	Comercial	El asistente de maquinaria ingresa al sistema el pedido del cliente.	Asistente de maquinaria
3	Imprime factura	Comercial	El asistente de maquinaria imprime la factura.	Asistente de maquinaria
4	Despacho de pedido	Comercial	Los vendedores realizan el respectivo despacho.	Vendedores

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C
SUBPROCESO: FACTURACIÓN **CÓDIGO:** C5

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C2. Ventas sector público C3. Ventas sector privado C4. Ventas de mostrador	Información de pedido	Los vendedores receptan el pedido del cliente, envía los requerimientos del cliente al asistente de maquinaria y procede a emitir la factura, imprime la factura, la cual es enviada al vendedor para que realice el respectivo despacho.	Factura	Departamento de contabilidad

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO FACTURACIÓN

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:** C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	FACTURACIÓN	**CODIFICACIÓN:** C5
ALCANCE	Este subproceso involucra al personal del Departamento Comercial y a los clientes.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores y Asistente de maquinaria

PROVEEDORES

C2. Ventas sector público
C3. Ventas sector privado
C4. Ventas de mostrador

ENTRADAS

Información de pedido

PROCESO

Recepta información de pedido
Ingresa al sistema el pedido
Imprime factura
Despacho de pedido

OBJETIVO

Identificar el proceso de facturación de la empresa con el objetivo de mejorar el proceso si existiera alguna deficiencia.

CLIENTES

Departamento de contabilidad

SALIDAS

Factura

INDICADORES

IC5 1

REQUISITOS

SF-F-001

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **GESTIÓN COMERCIAL**

SUBRPROCESO: **REPOSICIÓN DE REPUESTOS**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

Solicitud de reposición.- Documento de control interno, que sirve para solicitar la reposición de productos vendidos del mostrador.

SALIDAS DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

Reposición de producto.- Producto salido de bodega hacia los mostradores.

RECURSOS DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

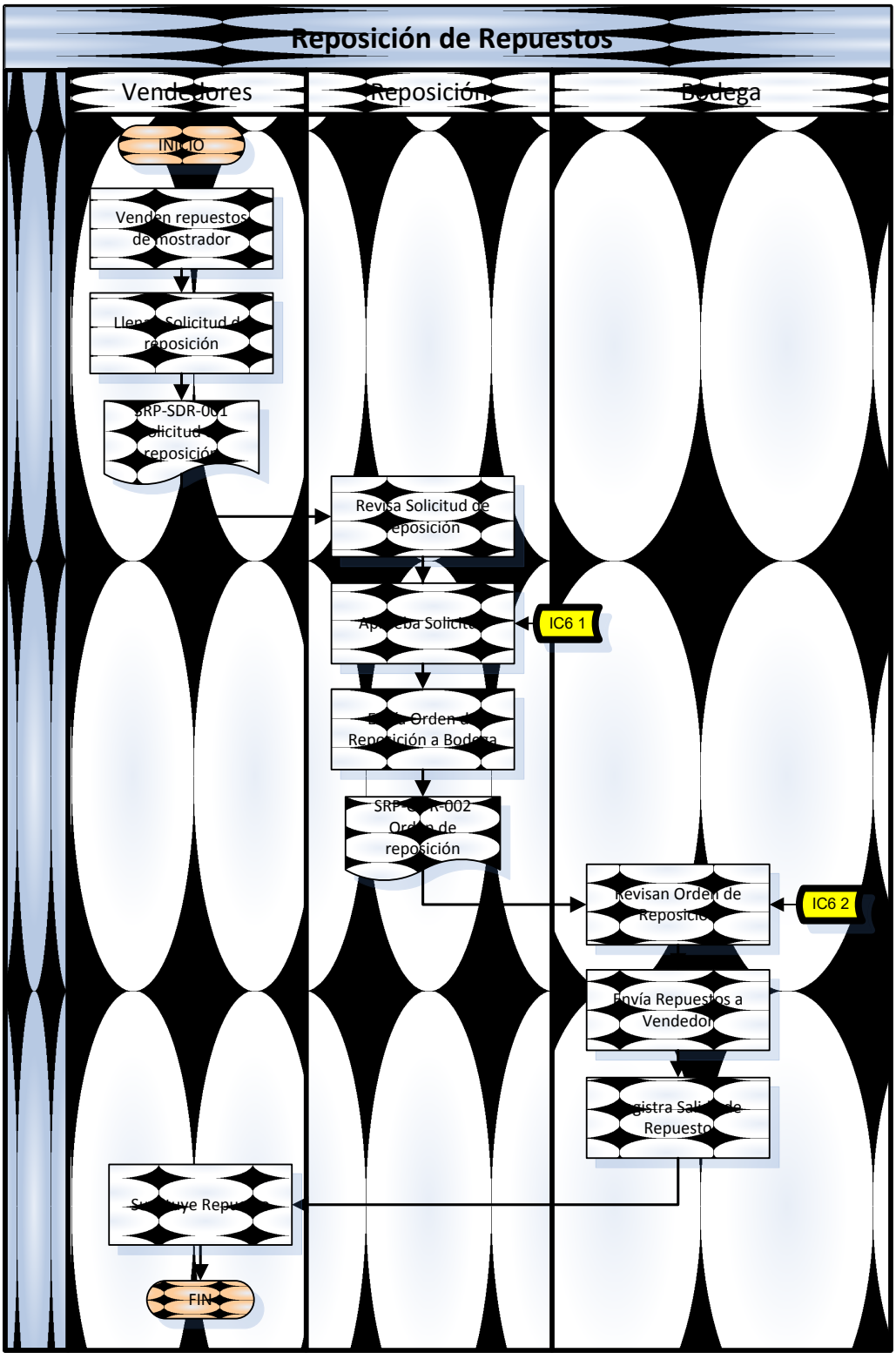
Talento humano.-Vendedores, Reposición y Bodega.

CONTROLES DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: REPOSICIÓN DE REPUESTOS **CÓDIGO:** C6

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IC6 1	Tasa de solicitudes de reposición	Efectividad	Mide la cantidad de solicitudes aprobadas de reposición	$\frac{\#\text{ solicitudes aprobadas}}{\text{Total solicitudes}}\ x\ 100$	Mensual	100%
IC6 2	Tiempo de revisión de solicitud de reposición	Tiempo	Mide el tiempo de revisión de solicitud de reposición	$\frac{\#\text{minutis tomados}}{\text{Total solicitudes aprobadas}}$	Mensual	<30 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: REPOSICIÓN DE REPUESTOS **CÓDIGO:** C6

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Venden repuestos de mostrador	Comercial	Los vendedores venden los repuestos del mostrador.	Vendedores
2	Llena solicitud de reposición	Comercial	Una vez vendidos los repuestos del mostrador, los vendedores llenan la solicitud de reposición y proceden a enviarla a reposición.	Vendedores
3	Revisan solicitud de reposición	Comercial	Reposición revisa la solicitud para comprobar que estén los datos correctos y completos.	Reposición
4	Aprueba solicitud	Comercial	En caso de cumplir con todos los requisitos, reposición aprueba la solicitud, caso contrario devuelve la solicitud para su modificación.	Reposición
5	Envía orden de reposición a bodega	Comercial	Reposición envía la solicitud a bodega.	Reposición
6	Revisa orden de reposición	Comercial	Bodega revisa la orden de reposición.	Bodega
7	Envía repuestos a vendedor	Comercial	Bodega envía repuestos a vendedor.	Bodega

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: REPOSICIÓN DE REPUESTOS **CÓDIGO:** C6

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Registra salida de repuesto	Comercial	Bodega registra salida de repuestos.	Bodega
9	Sustituye repuesto	Comercial	Los vendedores sustituyen los repuestos.	Vendedores

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** C

SUBPROCESO: REPOSICIÓN DE REPUESTOS **CÓDIGO:** C6

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C4. Ventas de mostrador	Solicitud de reposición	Los vendedores llenan la solicitud de reposición de repuestos, proceden a enviarla a bodega, los encargados de bodega revisan la solicitud y verifican que todos los datos estén correctos y que consten con las firmas correspondientes de los responsables, luego bodega procede a enviar los repuestos a los vendedores y colocarlos en el lugar correspondiente.	Reposición de producto	Vendedores

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO REPOSICIÓN DE REPUESTOS

NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	**CODIFICACIÓN:**	C
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	REPOSICIÓN DE REPUESTOS	**CODIFICACIÓN:**	C6
ALCANCE	Este subproceso involucra al Departamento Comercial como los Vendedores, Reposición y Bodega.		

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Reposición y Bodega.

PROVEEDORES

C4. Ventas de mostrador

ENTRADAS

Solicitud de reposición

PROCESO

Venden repuestos de mostrador
Llena solicitud de reposición
Revisan solicitud de reposición
Aprueba solicitud
Envía orden de reposición a bodega
Revisa orden de reposición
Envía repuestos a vendedor
Registra salida de repuesto
Sustituye repuesto

OBJETIVO

Reponer los repuestos vendidos del mostrador para que los clientes observen la gama de productos que tenemos para la venta.

CLIENTES

Vendedores

SALIDAS

Reposición de repuestos

INDICADORES

IC6 1
IC6 2

CONTROLES

Políticas de la Empresa
políticas del Cliente

REQUISITOS

SRP-SDR-001
SRP-ODR-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO

ENTRADAS DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

Maquinaria defectuosa.- Maquinaria que carece de características funcionales de fábrica.

SALIDAS DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

Maquinaria reparada.-Maquinaria arreglada por los técnicos de la empresa.

RECURSOS DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

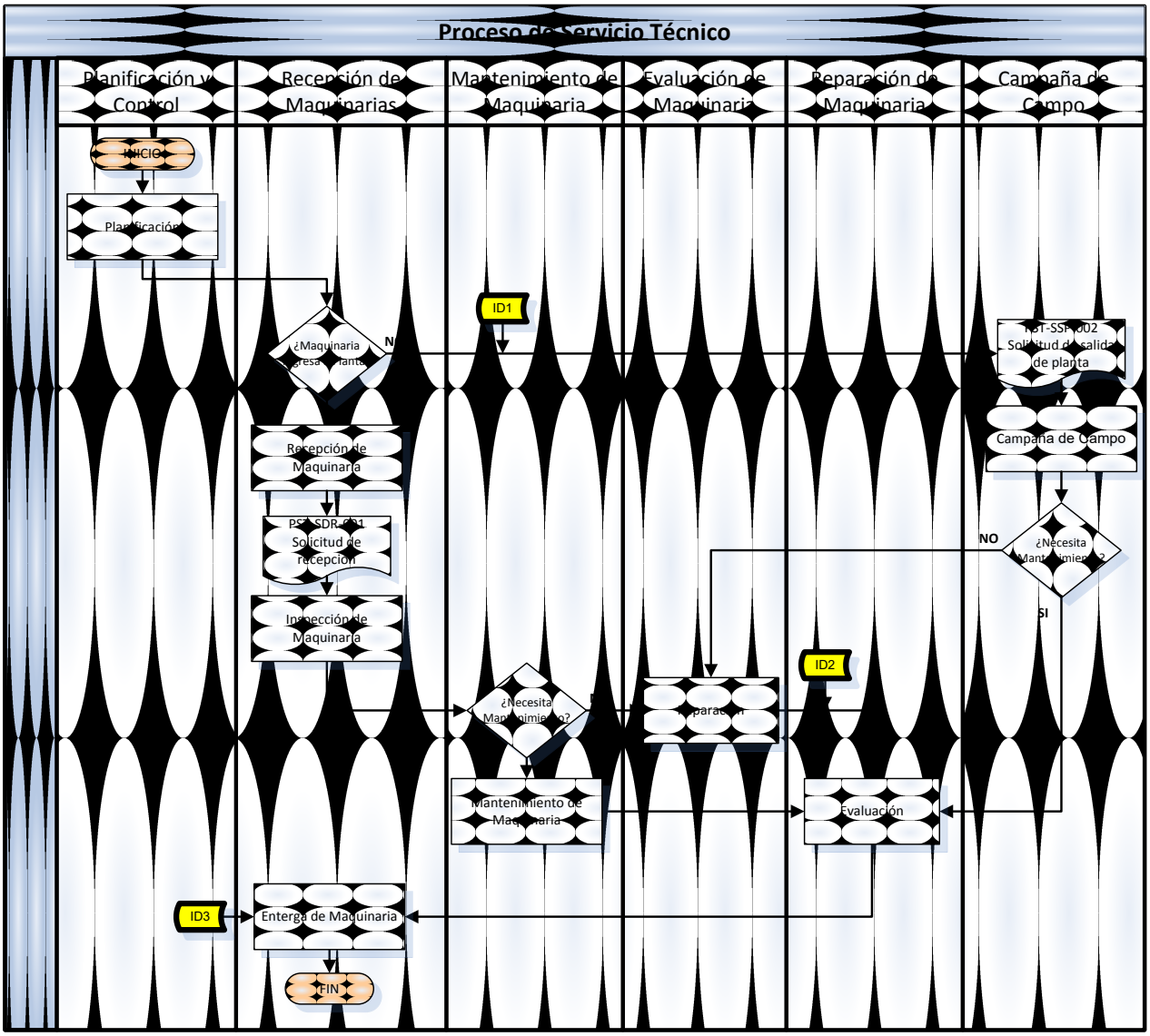
Talento humano.-Técnicos, Coordinador de planificación y Ayudantes.

CONTROLES DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID1	Tasa de maquinarias atendidas fuera de la planta	Efectividad	Mide la cantidad de maquinarias atendidas fuera de la planta	$\frac{\#\text{ maquinarias atendidas fuera de planta}}{\text{Total maquinaria a recibir servicio técnico}} x\ 100$	Mensual	<50%
ID2	Tasa de maquinarias reparadas dentro de la planta	Efectividad	Mide la cantidad de maquinarias reparadas e ingresadas a la planta	$\frac{\#\text{maquinarias reparadas}}{\#\text{ de maquinarias ingresadas a la planta}} x100$	Mensual	100%
ID3	Tiempo de entrega de maquinarias reparadas	Tiempo	Mide el tiempo de entrega de maquinarias reparadas dentro de la planta	$\frac{\#\text{ minutos empleadas}}{\#\text{ maquinarias reparadas}}$	Mensual	<30 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Planificación	Servicios	El coordinador de planificación realiza el plan de servicio técnico para satisfacer a los clientes.	Coordinador de planificación
2	Recepción de maquinaria	Servicios	Si la maquinaria es llevada a la planta por el cliente, los técnicos reciben las maquinarias que serán reparadas.	Técnicos
3	Inspección de maquinaria	Servicios	Los técnicos inspeccionan las maquinas antes de ser entregadas.	Técnicos
4	Mantenimiento de maquinaria	Servicios	Los ayudantes dan mantenimiento a las maquinarias.	Ayudantes
5	Reparación	Servicios	Los ayudantes reparan las maquinarias.	Ayudantes
6	Evaluación	Servicios	Los técnicos evalúan las maquinarias antes de ser entregadas.	Técnicos
7	Campaña de campo	Servicios	Si los clientes requieren el servicio técnico a domicilio, los técnicos realizan la campaña de campo.	Técnicos
8	Entrega de maquinaria	Servicios	Los técnicos entregan las maquinarias reparadas.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL **CÓDIGO:** D

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C. Gestión Comercial	Maquinaria defectuosa	Si los clientes solicitan el servicio técnico y traen la maquinaria a la planta, los técnicos proceden a recibir las maquinarias, los técnicos inspeccionan los posibles daños y posibles soluciones, los ayudantes proceden a reparar la maquinaria con las instrucciones de los técnicos. Si los clientes solicitan el servicio técnico a domicilio, los técnicos y los ayudantes visitan a los clientes y proceden a reparar la maquinaria.	Maquinaria reparada	Clientes de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO SERVICIO TÉCNICO

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	El alcance de este procedimiento involucra al Departamento de Servicios, pero además a los miembros de la organización que sin ser parte del departamento, son actores y responsables en parte de los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de planificación, Técnicos y Ayudantes.

PROVEEDORES

C. Gestión Comercial

ENTRADAS

Maquinaria defectuosa

PROCESO

Planificación
Recepción de maquinaria
Inspección de maquinaria
Mantenimiento de maquinaria
Reparación
Evaluación
Campaña de campo
Entrega de maquinaria

OBJETIVO

Dar un buen servicio al cliente en consultas para dar mantenimiento, evaluación o reparación de las maquinarias.

CLIENTES

Clientes de MAQUITSU S.A.

SALIDAS

Maquinaria reparada

INDICADORES

ID1
ID2
ID3

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

REQUISITOS

PST-SDR-001
PST-SSP-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO**

SUBPROCESO: **PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

Listas de trabajos.- Trabajos a ejecutarse dentro del proceso de servicio técnico.

SALIDAS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

Planificación de servicio técnico.- Cronograma de actividades o procesos para realizar el servicio técnico.

RECURSOS DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

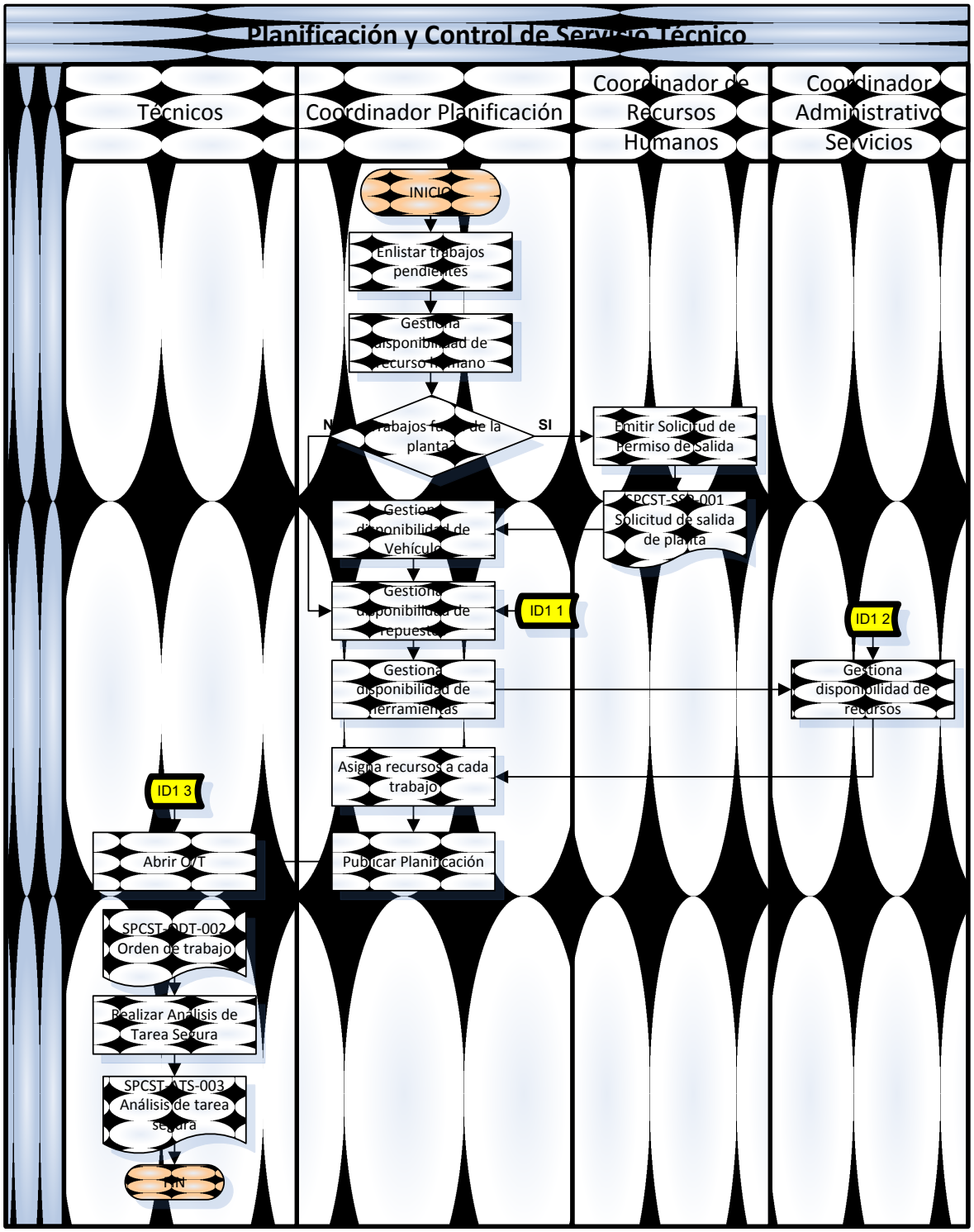
Talento humano.- Técnicos, Coordinador de planificación, Coordinador de recursos humanos y Coordinador administrativo de servicios.

CONTROLES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID1 1	Tiempo de espera en adquisición de repuestos	Tiempo	Mide el tiempo empleado en adquirir los repuestos. Además mide la eficacia del Dto. de Reposiciones	$\frac{\text{Suma de días empleados en conseguir rptos.}}{\#\ OT}$	Mensual	< 1 día
ID1 2	Costo de gestión de recursos	económico	Mide la optimización del costo que implica gestionar la disponibilidad de recursos	$\frac{\text{Costo actual gestión}}{\text{costo anterior de gestión}} x100$	Mensual	< 100%
ID1 3	Tasa de atención de O/T	Efectividad	Medir la relación entre las O/T abiertas y las O/T atendidas	$\frac{\#\ O/T\ \text{atendidas}}{\#\ O/T\ \text{abiertas}} x100$	mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Enlistar trabajos pendientes	Servicios	El coordinador de planificación enlista todos los trabajos pendientes por realizar.	Coordinador de planificación
2	Gestiona disponibilidad de recurso humano	Servicios	El coordinador de recurso humano gestiona disponibilidad de recurso humano para ejecutar trabajos pendientes.	Coordinador de planificación
3	Emitir solicitud de permiso de salida	Administrativo	Si el trabajo a realizar es fuera de la planta, el coordinador de recursos humanos emite la solicitud de permiso de salida.	Coordinador de recursos humanos
4	Gestiona disponibilidad de vehículo	Servicios	El coordinar de planificación gestiona la disponibilidad de vehículo para trasladarse fuera de la planta.	Coordinador de planificación

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
5	Gestiona disponibilidad de repuestos	Servicios	El coordinador de planificación gestiona la disponibilidad de repuestos.	Coordinador de planificación
6	Gestiona disponibilidad de herramientas	Servicios	El coordinador de planificación gestiona la disponibilidad de herramientas.	Coordinador de planificación
7	Gestiona disponibilidad de recursos	Servicios	El coordinador administrativo de servicios gestiona la disponibilidad de recursos.	Coordinador administrativo de servicios
8	Asigna recursos a cada trabajo	Servicios	El coordinador de planificación asigna a cada trabajo los recursos necesarios.	Coordinador de planificación
9	Publicar planificación	Servicios	El coordinador de planificación publica el plan de trabajo.	Coordinador de planificación
10	Abrir O/T	Servicios	Los técnicos abren una O7T	Técnicos
11	Realizar análisis de tarea segura	Servicios	Los técnicos realizan el análisis de tarea segura.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C2. Ventas sector público C3. Ventas sector privado	Listas de trabajos	El coordinador de planificación enlista todos los trabajos a realizar y mediante el análisis de cada trabajo, gestiona la disponibilidad de recursos humanos; vehículo, si el trabajo se realiza fuera de la planta; repuestos; herramientas y recursos, para luego asignar a cada trabajo los recursos necesarios para la ejecución de los mismos. Luego de la publicación de la planificación los técnicos proceden a realizar el análisis de tarea segura.	Planificación de servicio técnico	D2. Recepción de maquinaria D3. Mantenimiento de maquinaria D4. Reparación de maquinaria. D5. Evaluación de maquinaria D6. Campaña de campo.

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO PLANIFICACIÓIN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D1
ALCANCE	Involucra al Departamento de Servicios y el Coordinador de Planificación, ya que tiene una evaluación proyectada, estimada o futura de las Actividades de Control de los Servicios Técnicos de los Equipos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Técnicos, Coordinador de planificación, Coordinador de recursos humanos y Coordinador administrativo de servicios.

PROVEEDORES

C2. Ventas sector público
C3. Ventas sector privado

ENTRADAS

Listado de trabajos

PROCESO

Enlistar trabajos pendientes
Gestiona disponibilidad de recurso humano
Emitir solicitud de permiso de salida
Gestiona disponibilidad de vehículo
Gestiona disponibilidad de repuestos
Gestiona disponibilidad de herramientas
Gestiona disponibilidad de recursos
Asigna recursos a cada trabajo
Publicar planificación
Abrir O/T
Realizar análisis de tarea segura

OBJETIVO

Realizar un Control General en los Equipos; la capacidad técnicas, herramientas o repuestos para lograr una eficiente Planificación, de la actividad encargada de vigilar la "calidad" del desempeño de los técnicos.

CLIENTES

D2. Recepción de maquinaria
D3. Mantenimiento de maquinaria
D4. Reparación de maquinaria
D5. Evaluación de maquinaria
D6. Campaña de campo

SALIDAS

Planificación de servicio técnico

INDICADORES

ID1 1
ID1 2
ID1 3

CONTROLES

Política de la Empresa
Política del Cliente

REQUISITOS

PCST-SSP-001
PCST-ODT-002
PCST-ATS-003

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

ENTRADAS DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

Notificación de llegada de maquinaria.- Documento que establece información de las maquinarias que recibirán servicio técnico.

SALIDAS DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

Recepción de maquinaria.- Maquinaria recibida en la planta.

RECURSOS DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Importaciones, Técnico y Coordinador de planificación.

CONTROLES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

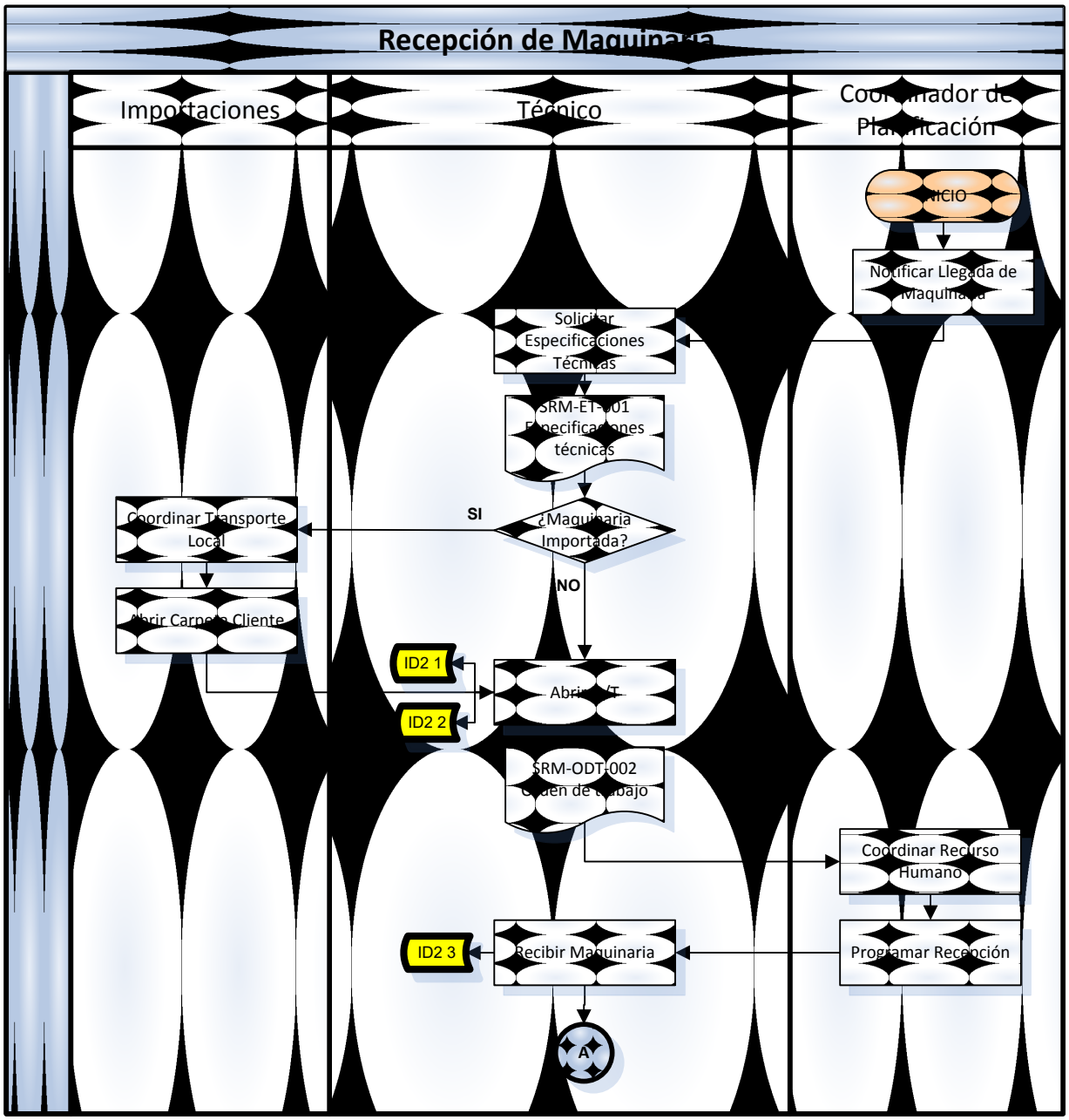
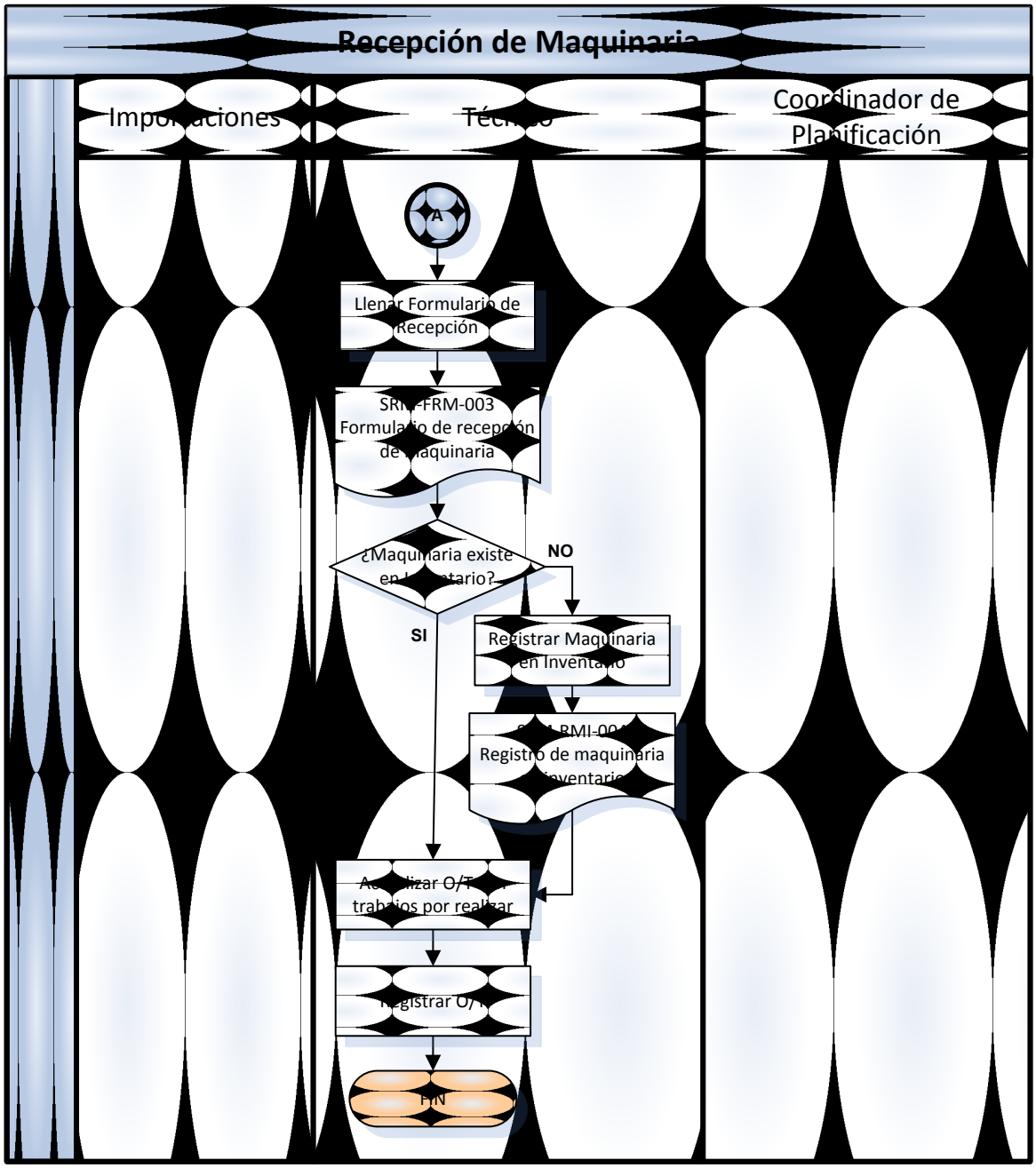


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA



DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID2 1	# de O/T atendidas fuera de las instalaciones	Efectividad	Cuantificar la cantidad de trabajo con relación a servicio técnico dentro y fuera de las instalaciones	# O/T atendidas fuera de planta	Mensual	10
ID2 2	# de O/T atendidas en las instalaciones	Efectividad		# O/T atendidas en planta	Mensual	10
ID2 3	Tasa de accidentes laborales en recepción de maquinarias	Eficiencia	Mide la seguridad del proceso y eficiencia del mismo	$\frac{\#\text{ accidente laborales}}{\#\text{ O/T atendidas en planta}} x100$	Mensual	0%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Notificación de llegada de maquinaria	Servicios	El coordinador de planificación emite la notificación de llegada de maquinaria.	Coordinador de planificación
2	Solicitar especificaciones técnicas	Servicios	Los técnicos solicitan las especificaciones técnicas.	Técnicos
3	Coordinar transporte local	Administrativo	Si la maquinaria es de importación, el departamento de importaciones coordina transporte local.	Importaciones
4	Abrir carpeta cliente	Administrativo	El departamento de importaciones abre la carpeta del cliente.	Importaciones
5	Abrir O/T	Servicios	Los técnicos abren la orden de trabajo correspondiente.	Técnicos
6	Coordinar recurso humano	Servicios	El coordinador de planificación coordina la asignación de recurso humano para realizar el trabajo.	Coordinador de planificación
7	Programar recepción	Servicios	El coordinador de planificación programa la recepción de la maquinaria.	Coordinador de planificación

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Recibir maquinaria	Servicios	Los técnicos reciben las maquinarias.	Técnicos
9	Llenar formulario de recepción	Servicios	El coordinador de planificación publica el plan de trabajo.	Técnicos
10	Registrar maquinaria en inventario	Servicios	Los técnicos abren una orden de trabajo.	Técnicos
11	Actualizar O/T con trabajos a realizar	Servicios	Los técnicos realizan el análisis de tarea segura.	Técnicos
12	Registrar O/T	Servicios	Los técnicos registran la orden de trabajo.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: RECEPCIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
D1. Planificación y control de servicio técnico	Notificación de llegada de maquinaria	El coordinador de planificación emite la recepción de maquinaria, los técnicos reciben la recepción de maquinaria y solicitan las especificaciones técnicas de las maquinarias, aben la orden de trabajo correspondiente y la registran en el sistema. Si la maquinaria es de importación, el departamento de importación se encarga de gestionar la importación de la maquinaria. Los técnicos reciben la maquinaria.	Recepción de maquinaria	D3. Mantenimiento de maquinaria D4. Reparación de maquinaria

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO RECEPCIÓN DE MAQUINARIA

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	RECEPCIÓN DE MAQUINARIA	**CODIFICACIÓN:** D2
ALCANCE	Coordina el transporte planificado.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Importaciones, Técnico y Coordinador de planificación.

PROVEEDORES

D1. Planificación y control de servicio técnico

ENTRADAS

Notificación de llegada de maquinaria

PROCESO

Notificación de llegada de maquinaria
Solicitar especificaciones técnicas
Coordinar transporte local
Abrir carpeta cliente
Abrir O/T
Coordinar recurso humano
Programar recepción
Recibir maquinaria
Llenar formulario de recepción
Registrar maquinaria en inventario
Actualizar O/T con trabajos a realizar
Registrar O/T

CLIENTES

D3. Mantenimiento de maquinaria
D4. Reparación de maquinaria

SALIDAS

Recepción de maquinaria

OBJETIVO

Integración del producto recibido para la empresa ya sea Equipos o repuestos, reportar o notificar la llegada y llenar un Formulario.

INDICADORES

ID2 1
ID2 2
ID2 3

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

REQUISITOS

SRM-ET-001
SRM-ODT-002
SRM-FRM-003
SRM-RMI-004

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO**

SUBPROCESO: **MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

Maquinaria defectuosa.- Maquinaria que carece de características funcionales de fábrica.

SALIDAS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

Maquinaria dada mantenimiento.-Maquinaria defectuosa reparada al 100%.

RECURSOS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

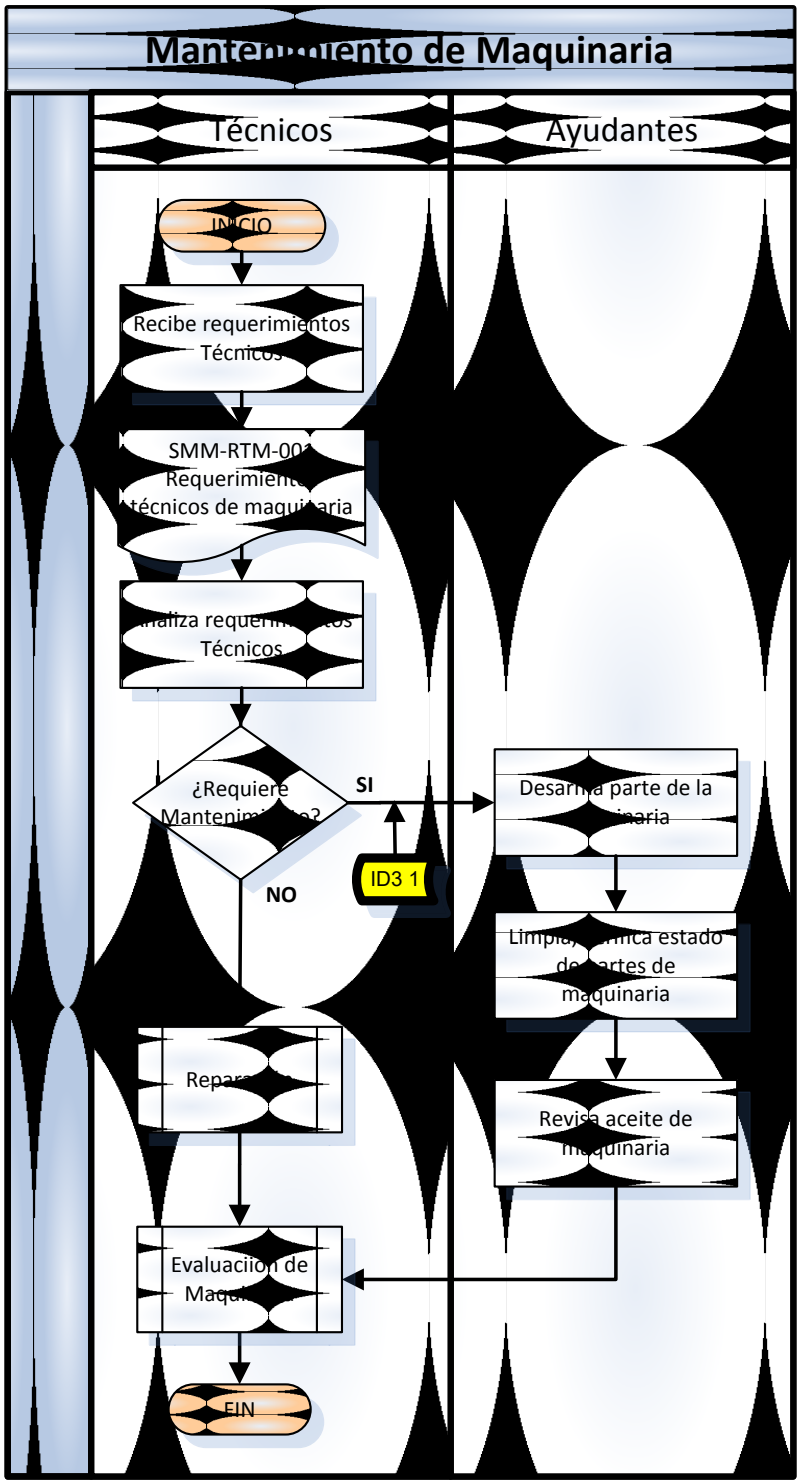
Talento humano.-Técnicos y Ayudantes.

CONTROLES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D3

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID3 1	Tasa de maquinaria requieren mantenimiento	Efectividad	Mide la cantidad de maquinarias a realizar mantenimiento	$\frac{\#\text{ maquinarias requieren mantenimiento}}{\#\text{ maquinarias receptadas}} x\ 100$	Mensual	<100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe requerimientos técnicos	Servicios	Los técnicos reciben los requerimientos técnicos.	Técnicos
2	Analiza requerimientos técnicos	Servicios	Los técnicos analizan los requerimientos técnicos de la maquinaria.	Técnicos
3	Desarma partes de la maquinaria	Servicios	Los ayudantes desarman las partes de la maquinaria.	Ayudantes
4	Limpia, verifica estado de partes de maquinaria	Servicios	Los ayudantes limpian, verifican el estado de cada parte de la maquinaria.	Ayudantes
5	Revisa aceite de maquinaria	Servicios	Los ayudantes revisan el aceite de la maquinaria.	Ayudantes

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D3

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
D1. Planificación y control de servicio técnico D2. Recepción de maquinaria	Maquinaria defectuosa	Los técnicos analizan los requerimientos técnicos y proceden a revisar la maquinaria, hacen el respectivo mantenimiento de la maquinaria, limpiando y verificando las partes de la maquinaria, luego proceden hacer la prueba de calidad y funcionamiento.	Maquinaria dada mantenimiento	D5. Evaluación de maquinaria

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	**CODIFICACIÓN:** D3
ALCANCE	Involucra al Departamento Servicio Técnicos y ayudantes; en la cual si el equipo está preparado en la intervención en el fallo, es rápida y la reposición en la mayoría de los casos será con el mínimo tiempo.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Técnicos y Ayudantes

PROVEEDORES

D1. Planificación y control de servicio técnico
D2. Recepción de maquinaria

ENTRADAS

Maquinaria defectuosa

PROCESO

Recibe requerimientos técnicos
Analiza requerimientos técnicos
Desarma partes de la maquinaria
Limpia, verifica estado de partes de maquinaria
Revisa aceite de maquinaria

OBJETIVO

La labor es la Optimización de la disponibilidad del equipo productivo:
Maximización de la vida de la máquina
Disminución de los costos de mantenimiento

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

CLIENTES

D5. Evaluación de maquinaria

SALIDAS

Maquinaria dada mantenimiento

INDICADORES

ID3 1

REQUISITOS

SMM-RTM-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: **SERVICIO TÉCNICO**

SUBPROCESO: **REPARACIÓN DE MAQUINARIA**

ENTRADAS DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

Maquinaria dañada.-Maquinaria que necesita cambio de partes para funcionar correctamente.

SALIDAS DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

Maquinaria reparada.-Maquinaria dañada, reparada al 100%.

RECURSOS DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Coordinador de planificación, Técnicos, Ayudantes, Bodega y Coordinador de compras.

CONTROLES DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

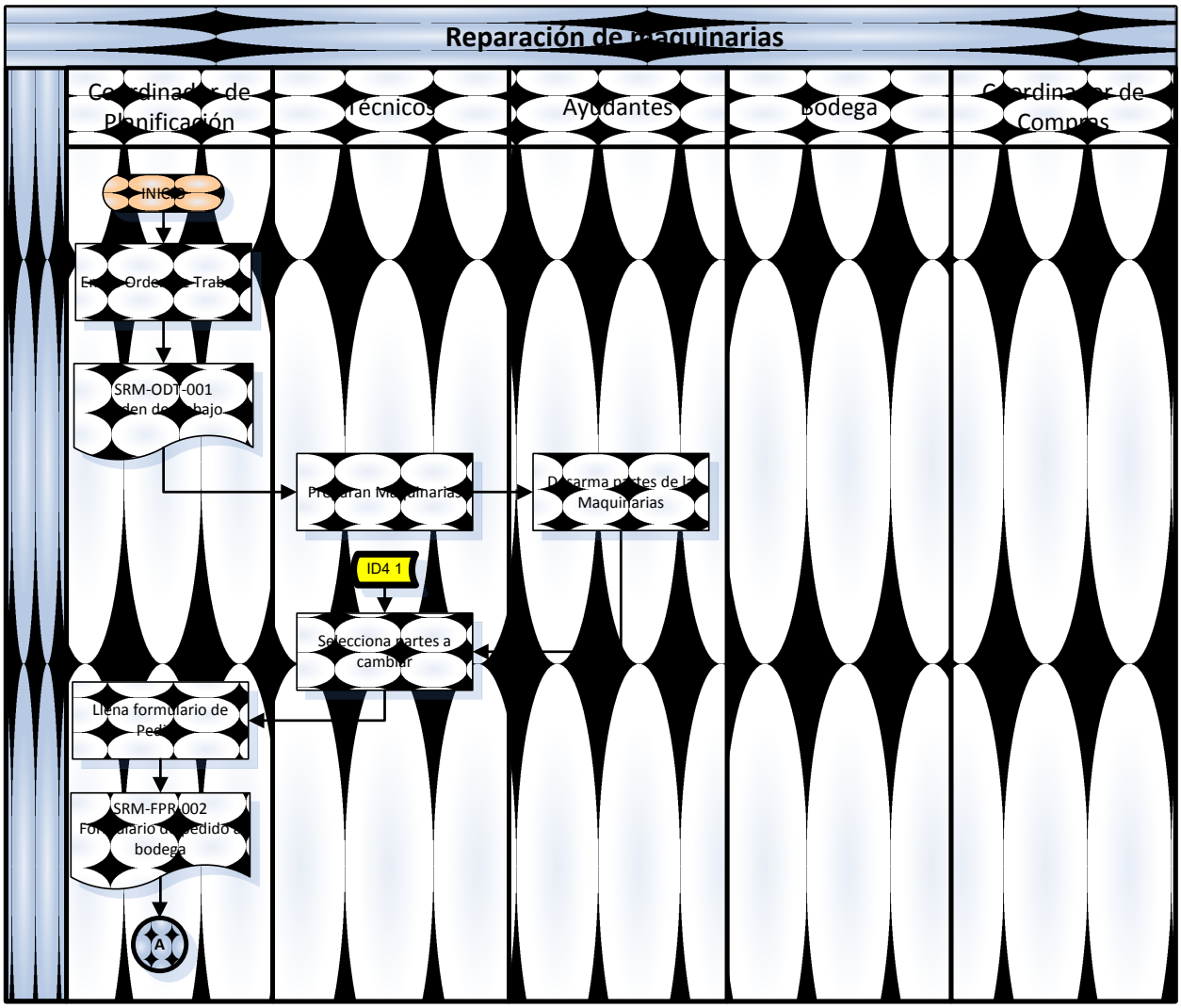
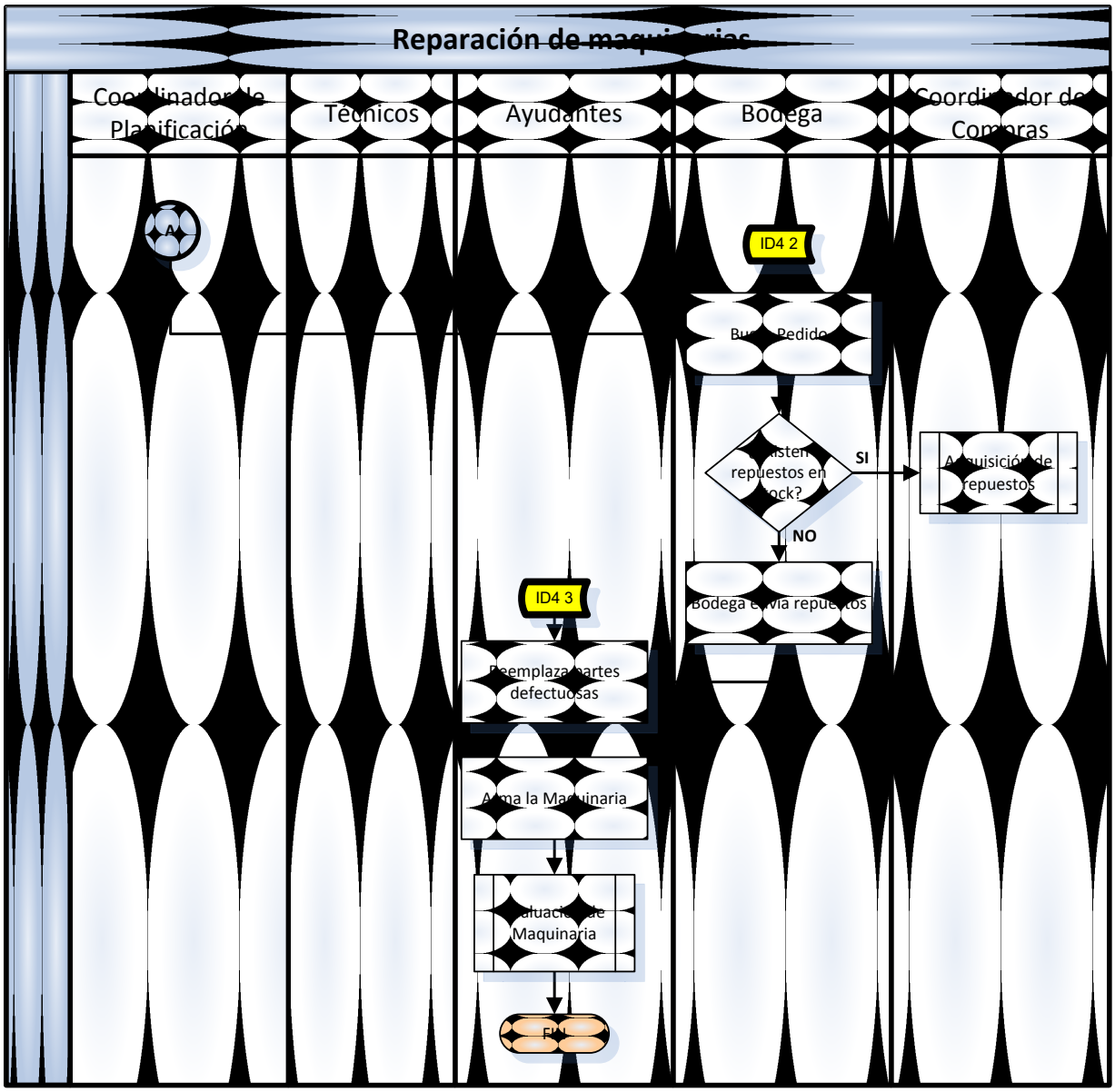


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: REPARACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D4

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID4 1	Tasa de partes defectuosas	Efectividad	Mide la cantidad de piezas defectuosas que tienen la máquina a reparar.	$\frac{\#\text{ de piezas defectuosas}}{\#\text{ maquinarias a reparar}} x\ 100$	Mensual	<50%
ID4 2	Tasa de formularios de pedidos aprobados	Eficiencia	Mide la cantidad de formularios de pedidos aprobados por bodega.	$\frac{\#\text{ formularios aprobados}}{\text{Total formularios de pedido}} x\ 100$	Mensual	100%
ID4 3	Tasa de piezas defectuosas cambiadas	Eficiencia	Mide la cantidad de piezas defectuosas cambiadas.	$\frac{\#\text{ piezas cambiadas}}{\text{Total piezas defectuosas}} x\ 100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: REPARACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Emite orden de trabajo	Servicios	El coordinador de planificación emite la orden de trabajo respectiva.	Coordinador de planificación
2	Preparan maquinarias	Servicios	Los técnicos preparan las maquinarias para repararlas.	Técnicos
3	Desarma partes de la maquinaria	Servicios	Los ayudantes desarman las maquinarias.	Ayudantes
4	Selecciona partes a cambiar	Servicios	Los técnicos verifican que cada parte de la maquinaria este en buen estado, caso contrario elige las partes defectuosas.	Técnicos
5	Llena formulario de pedido	Servicios	El coordinador de planificación llena el formulario de pedido de repuestos a bodega.	Coordinador de planificación
6	Busca pedido	Comercial	Bodega busca los formularios de pedido de repuestos.	Bodega
7	Bodega envía repuestos	Comercial	Bodega envía los repuestos a los técnicos.	Bodega

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: REPARACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Reemplaza partes defectuosas	Servicios	Los ayudantes reemplazan las partes defectuosas por partes nuevas.	Ayudantes
9	Arma la maquinaria	Servicios	Los ayudantes aman la maquinaria con los repuestos nuevos.	Ayudantes
10	Evaluación de maquinaria	Servicios	Los técnicos y los ayudantes realizan una prueba de calidad y funcionamiento para entregar la maquinaria en buen estado.	Ayudantes

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: REPARACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D4

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
D1. Planificación y control de servicio técnico D2. Recepción de maquinaria	Maquinaria dañada	El coordinador de planificación emite la orden de trabajo para que los técnicos procedan a preparar las maquinas. Los técnicos inspeccionan las maquinarias y verifican las partes defectuosas de la maquinaria para pedir repuestos a bodega. Bodega envía los repuestos a los técnicos y los ayudantes cambian las piezas defectuosas por los repuestos nuevos. Los técnicos y los ayudantes realizan una prueba de calidad y funcionamiento a las maquinarias para entregar la maquinaria en buen estado.	Maquinaria reparada	D5. Evaluación de maquinaria D6. Campaña de campo

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO REPARACIÓN DE MAQUINARIA

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:**	D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	REPARACIÓN DE MAQUINARIA	**CODIFICACIÓN:**	D4
ALCANCE	Calidad en los repuestos o herramientas de marcas reconocidas		

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de planificación, Técnicos, Ayudantes, Bodega y Coordinador de compras.

PROVEEDORES

D1. Planificación y control de servicio técnico
D2. Recepción de maquinaria

ENTRADAS

Maquinaria dañada

PROCESO

Emite orden de trabajo
Preparan maquinarias
Desarma partes de la maquinaria
Selecciona partes a cambiar
Llena formulario de pedido
Busca pedido
Bodega envía repuestos
Reemplaza partes defectuosas
Arma la maquinaria
Evaluación de maquinaria

OBJETIVO

Seguridad e Higiene Industrial en las maquinarias

CLIENTES

D5. Evaluación de maquinaria
D6. Campaña de campo

SALIDAS

Maquinaria reparada

INDICADORES

ID4 1
ID4 2
ID4 3

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

REQUISITOS

SRM-ODT-001
SRM-FPR-002

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

ENTRADAS DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

Maquinaria dada mantenimiento.- Maquinaria defectuosa reparada al 100%.

Maquinaria reparada.- Maquinaria dañada, reparada al 100%.

SALIDAS DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

Maquinaria evaluada.-Maquinaria verificada el funcionamiento.

RECURSOS DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

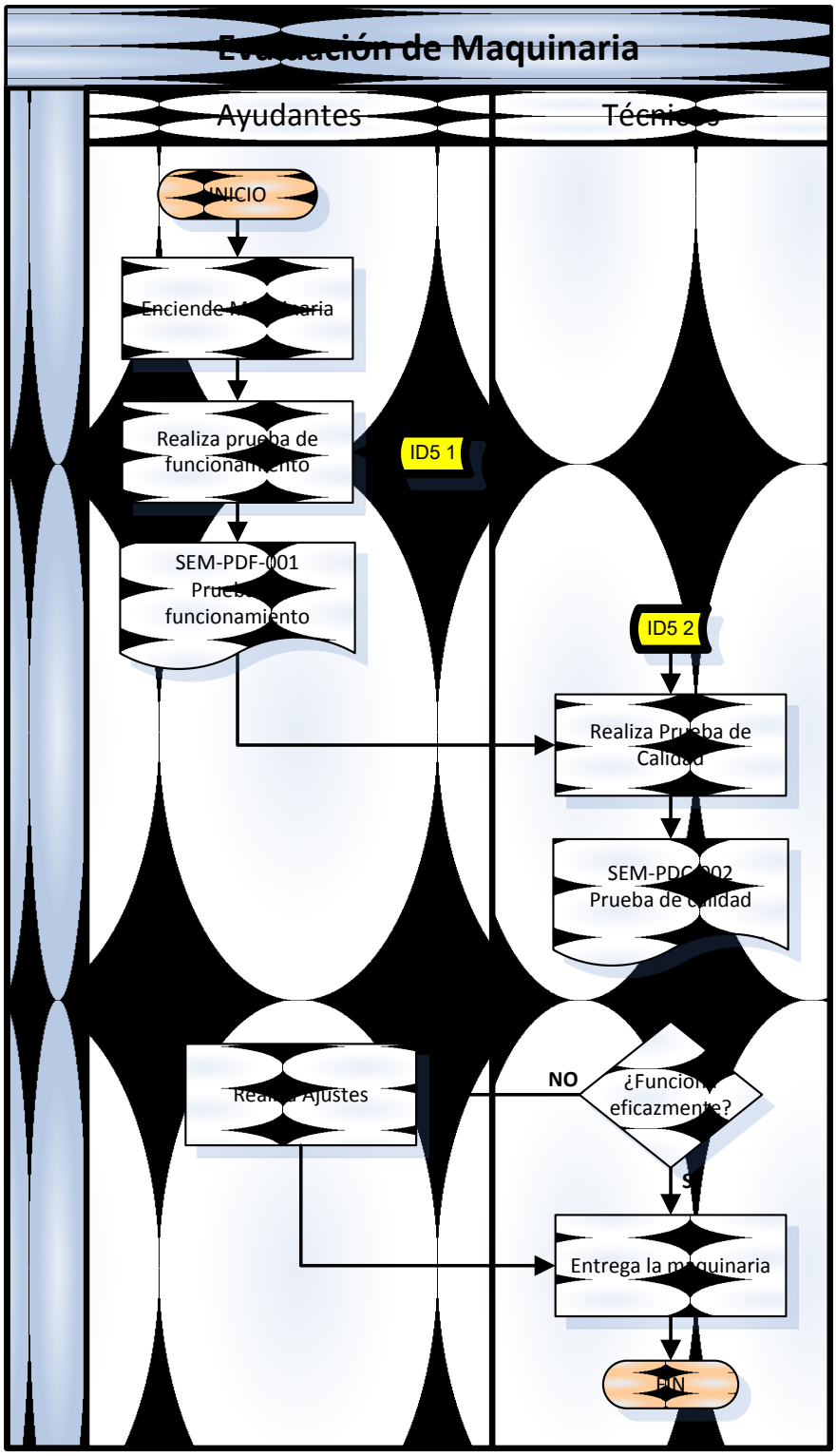
Talento humano.- Técnicos y Ayudantes.

CONTROLES DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D5

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID5 1	Tasa de pruebas de funcionamiento aprobadas	Efectividad	Mide la eficiencia de la maquinaria en realizar un trabajo	$\frac{\#\text{ de pruebas aprobadas}}{\text{Total pruebas de funcionamiento}} x100$	Mensual	100%
ID5 2	Tasa de pruebas de calidad aprobadas	Eficiencia	Mide la calidad del trabajo de la maquinaria	$\frac{\#\text{ de pruebas aprobadas}}{\text{Total pruebas de calidad}} x100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D5

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Enciende maquinaria	Servicios	Los ayudantes encienden la maquinaria para realizar evaluación.	Ayudantes
2	Realiza prueba de funcionamiento	Servicios	Los ayudantes realizan la prueba de funcionamiento para verificar la efectividad del trabajo de la maquinaria.	Ayudantes
3	Realiza prueba de calidad	Servicios	Los técnicos realizan la prueba de calidad de la maquinaria para verificar la eficiencia del trabajo realizado.	Técnicos
4	Realiza ajustes	Servicios	Si la maquinaria tiene algún defecto, los ayudantes realicen los ajustes correspondientes.	Ayudantes
5	Entrega la maquinaria	Servicios	Los técnicos entregan la maquinaria en buen estado.	Técnicos

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: EVALUACIÓN DE MAQUINARIA **CÓDIGO:** D5

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
D1. Planificación y control de servicio técnico D3. Mantenimiento de maquinaria D4. Reparación de maquinaria	Maquinaria dada mantenimiento Maquinaria reparada	Los técnicos analizan los requerimientos técnicos y proceden a revisar la maquinaria, hacen el respectivo mantenimiento de la maquinaria, limpiando y verificando las partes de la maquinaria, luego proceden hacer la prueba de calidad y funcionamiento.	Maquinaria evaluada	Clientes de MAQUITSU S.A. D6. Campaña de campo

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:**	D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	EVALUACIÓN DE MAQUINARIA	**CODIFICACIÓN:**	D5
ALCANCE	Alcanzar o prolongar la vida útil de los bienes.		

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Reposición y Bodega.

PROVEEDORES

D1. Planificación y control de servicio técnico
D3. Mantenimiento de maquinaria
D4. Reparación de maquinaria

ENTRADAS

Maquinaria dada mantenimiento
Maquinaria reparada

PROCESO

Enciende maquinaria
Realiza prueba de funcionamiento
Realiza prueba de calidad
Realiza ajustes
Entrega la maquinaria

CLIENTES

Cliente de MAQUITSU S.A.
D6. Campaña de campo

SALIDAS

Maquinaria evaluada

OBJETIVO

La labor es la Optimización de la disponibilidad del equipo productivo.
Maximización de la vida de la maquinaria.
Disminución de los costos de mantenimiento.

INDICADORES

IC6 1
IC6 2

REQUISITOS

SEM-PDF-001
SEM-PDC-002

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO

SUBPROCESO: CAMPAÑA DE CAMPO

ENTRADAS DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO

Formulario de campaña de campo.-Documento para realizar servicio técnico a domicilio.

SALIDAS DEL SUBPROCESO CAMPAÑO DE CAMPO

Maquinaria evaluada.- Maquinaria verificada el funcionamiento.

RECURSOS DEL SUBPROCESO CAMPAÑO DE CAMPO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

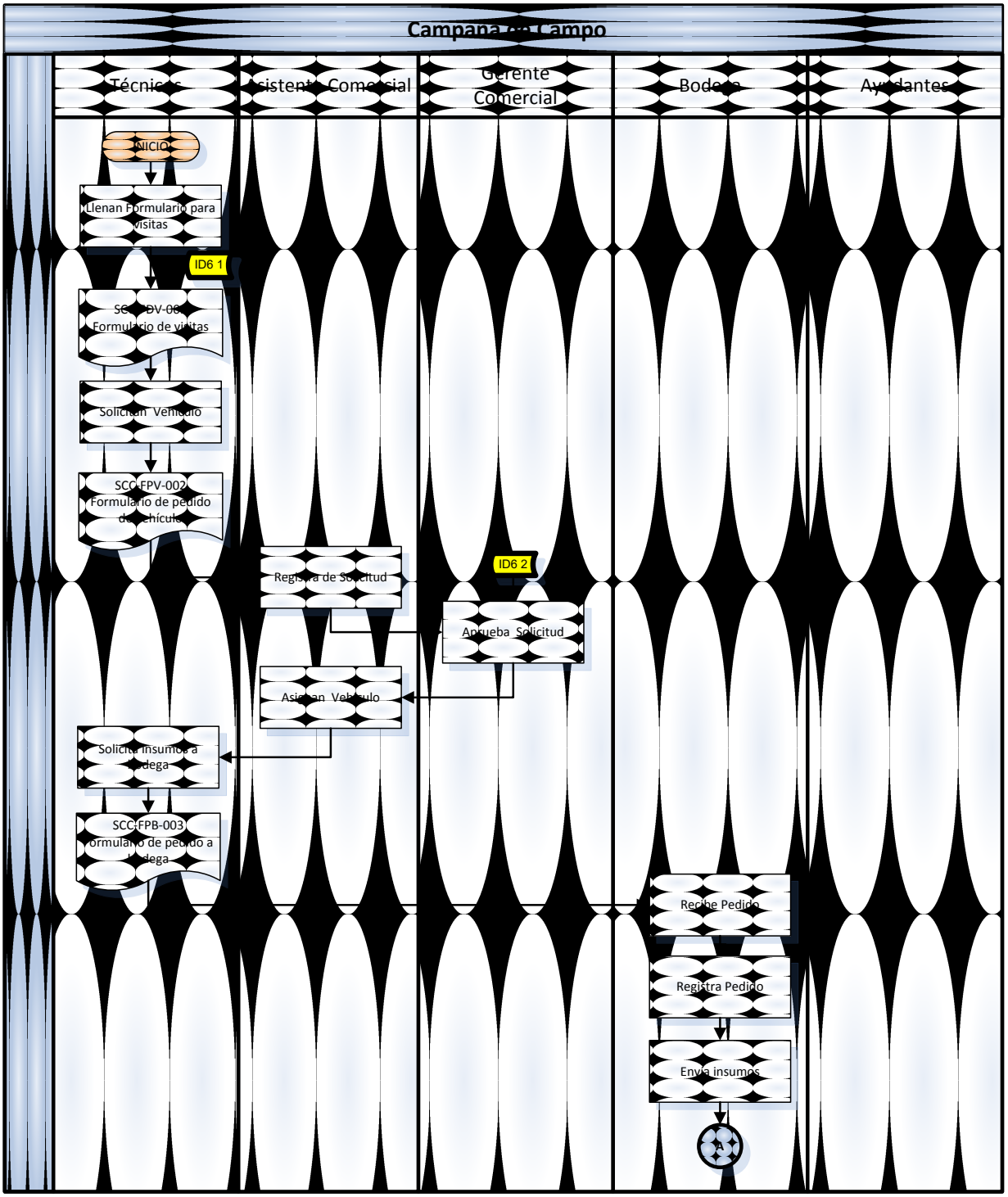
Talento humano.- Técnicos, Asistente comercial, Gerente general, Bodega y Ayudantes.

CONTROLES DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

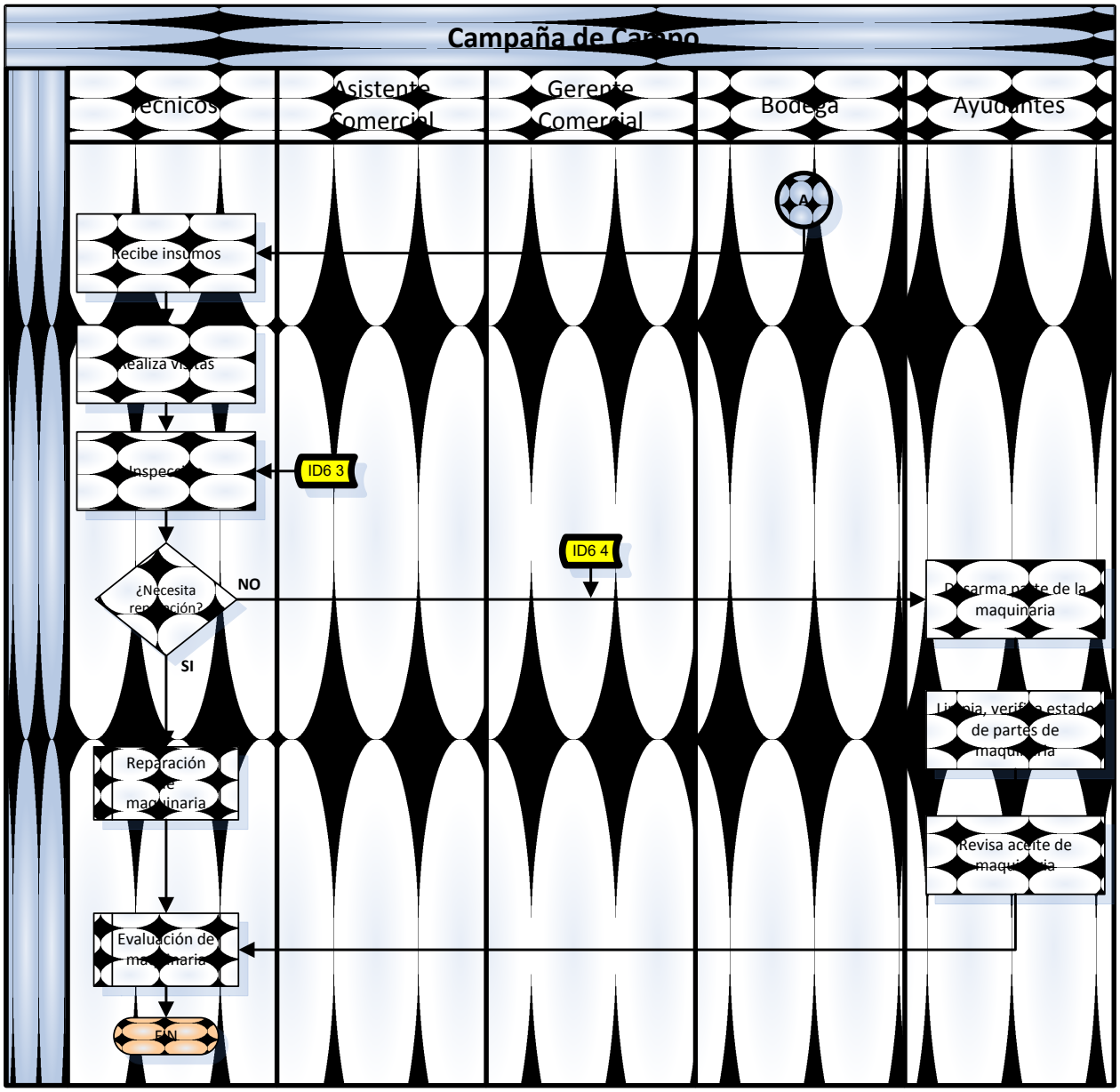
Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: CAMPAÑA DE CAMPO **CÓDIGO:** D6

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
ID6 1	Tasa de formularios de visitas aprobados	Efectividad	Mide la cantidad de visitas aprobadas	$\frac{\#\text{ de visitas aprobadas}}{\text{Total formulario de visitas}} x100$	Mensual	100%
ID6 2	Tasa de formularios de vehículos aprobados	Efectividad	Mide la cantidad de formulario de vehículos aprobados	$\frac{\#\text{ formularios vehiculos aprobados}}{\text{Total formularios de vehículos}} x100$	Mensual	100%
ID6 3	Tiempo de inspección de maquinaria	Tiempo	Mide el tiempo de inspección de maquinaria	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\text{Total maquinarias inspeccionadas}}$	Mensual	< 30 min
ID6 4	Tasa de maquinarias dadas mantenimiento fuera de la empresa	Efectividad	Mide la cantidad de maquinarias que se han dado mantenimientos fuera de la empresa	$\frac{\#\text{ de maquinarias dadas mantenimientos fuera de la empresa}}{\text{Total maquinarias atendidas fuera de la empresa}} x100$	Mensual	< 100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: CAMPAÑA DE CAMPO **CÓDIGO:** D6

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Llena formulario para visitas	Servicios	Los técnicos llenan el formulario para realizar visitas a los clientes.	Técnicos
2	Solicitan vehículo	Servicios	Los técnicos solicitan vehículos para realizar visitas.	Técnicos
3	Registra solicitud	Comercial	El asistente comercial registra solicitud de vehículo.	Asistente comercial
4	Aprueba solicitud	Comercial	El gerente comercial aprueba la solicitud de vehículo.	Gerente comercial
5	Asigna vehículo	Comercial	El asistente comercial asigna el vehículo para que los técnicos y los ayudantes realicen las visitas.	Asistente comercial
6	Solicitan insumo a bodega	Servicios	Los técnicos solicitan insumos a bodega para dar mantenimiento a las maquinarias.	Técnicos
7	Recibe pedido	Comercial	Bodega recibe la solicitud de pedido.	Bodega
8	Registra pedido	Comercial	Si existen los en bodega, se procede a registrar el pedido.	Bodega
9	Envía insumos	Comercial	Bodega envía los insumos a los técnicos.	Bodega
10	Recibe insumos	Servicios	Los técnicos reciben los insumos enviados por bodega	Técnicos
11	Realiza visita	Servicios	Los técnicos y los ayudantes realizan la visita a los clientes.	Técnicos
12	Inspección	Servicios	Los técnicos inspeccionan las maquinarias y verifican si necesitan mantenimientos o reparación.	Técnicos
13	Desarma partes de la maquinaria	Servicios	Si las maquinarias necesitan mantenimiento, los ayudantes proceden a desarmar las partes de las maquinarias.	Ayudantes
14	Limpia, verifica estado de partes de la maquinaria	Servicios	Los ayudantes limpian las partes de las maquinarias y verifican que las partes estén en buen estado.	Ayudantes
15	Revisa aceite de la maquinaria	Servicios	Los ayudantes revisan el aceite de la maquinaria.	Ayudantes

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO CAMPAÑA DE CAMPO

PROCESO: SERVICIO TÉCNICO **CÓDIGO:** D

SUBPROCESO: CAMPAÑA DE CAMPO **CÓDIGO:** D6

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
D1. Planificación y control de servicio técnico D4. Reparación de maquinaria D5. Evaluación de maquinaria	Formulario de campaña de campo	Los técnicos realizan los formularios para realizar las visitas, llenan los formularios de pedido de vehículo los cuales son aprobados por el gerente comercial, el asistente comercial asigna el vehículo para que los técnicos y los ayudantes realicen la visita. Los técnicos piden los insumos necesarios para dar mantenimiento a las maquinarias que previamente han sido inspeccionadas. Si la maquinaria necesita reparación los técnicos proceden a reparar la maquinaria solicitando los repuestos necesarios a bodega. Los técnicos y los ayudantes realizan las pruebas de funcionamiento y calidad respectivas para entregar la maquinaria en buen estado.	Maquinaria evaluada	Clientes de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO EVALUACIÓN DE MAQUINARIA

NOMBRE DEL PROCESO:	SERVICIO TÉCNICO	**CODIFICACIÓN:** D
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CAMPAÑA DE CAMPO	**CODIFICACIÓN:** D6
ALCANCE	Este subproceso involucra al personal de Área Comercial.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Vendedores, Reposición y Bodega.

PROVEEDORES

D1. Planificación y control de servicio técnico
D4. Reparación de maquinaria
D5. Evaluación de maquinaria

ENTRADAS

Formulario de campaña de campo

PROCESO

Llena formulario para visitas
Solicitan vehículo
Registra solicitud
Aprueba solicitud
Asigna vehículo
Solicitan insumo a bodega
Recibe pedido
Registra pedido
Envía insumos
Recibe insumos
Realiza visita
Inspección
Desarma partes de la maquinaria
Limpia, verifica estado de partes de la maquinaria
Revisa aceite de la maquinaria

CLIENTES

Cliente de MAQUITSU S.A.

SALIDAS

Maquinaria evaluada

OBJETIVO

Gestionar las visitas a los clientes que necesitan los servicios de los Técnicos.

INDICADORES

ID6 1
ID6 2
ID6 3
ID6 4

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente

REQUISITOS

SCC-FDV-001
SCC-FPV-002
SCC-FPB-003

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR

ENTRADAS DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Solicitud de Crédito.-Requerimiento para realizar una compra con pagos en determinado plazo.

SALIDAS DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Pagos contabilizados.- Ingreso de cuotas pagadas por el cliente al sistema contable bajo los parámetros establecidos por la empresa.

RECURSOS DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Asistente financiero, Vendedores y Asistente de cobranzas.

CONTROLES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

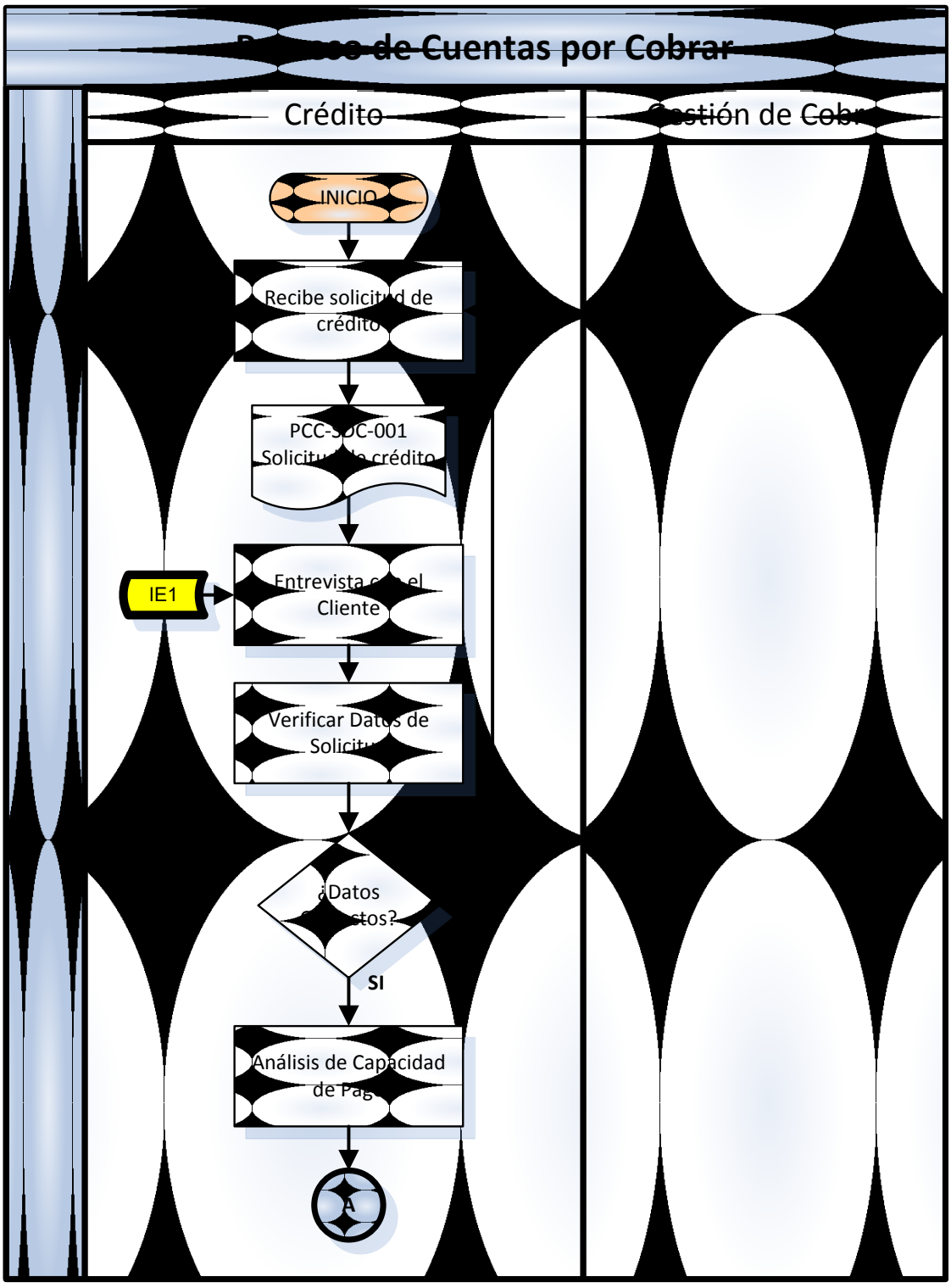
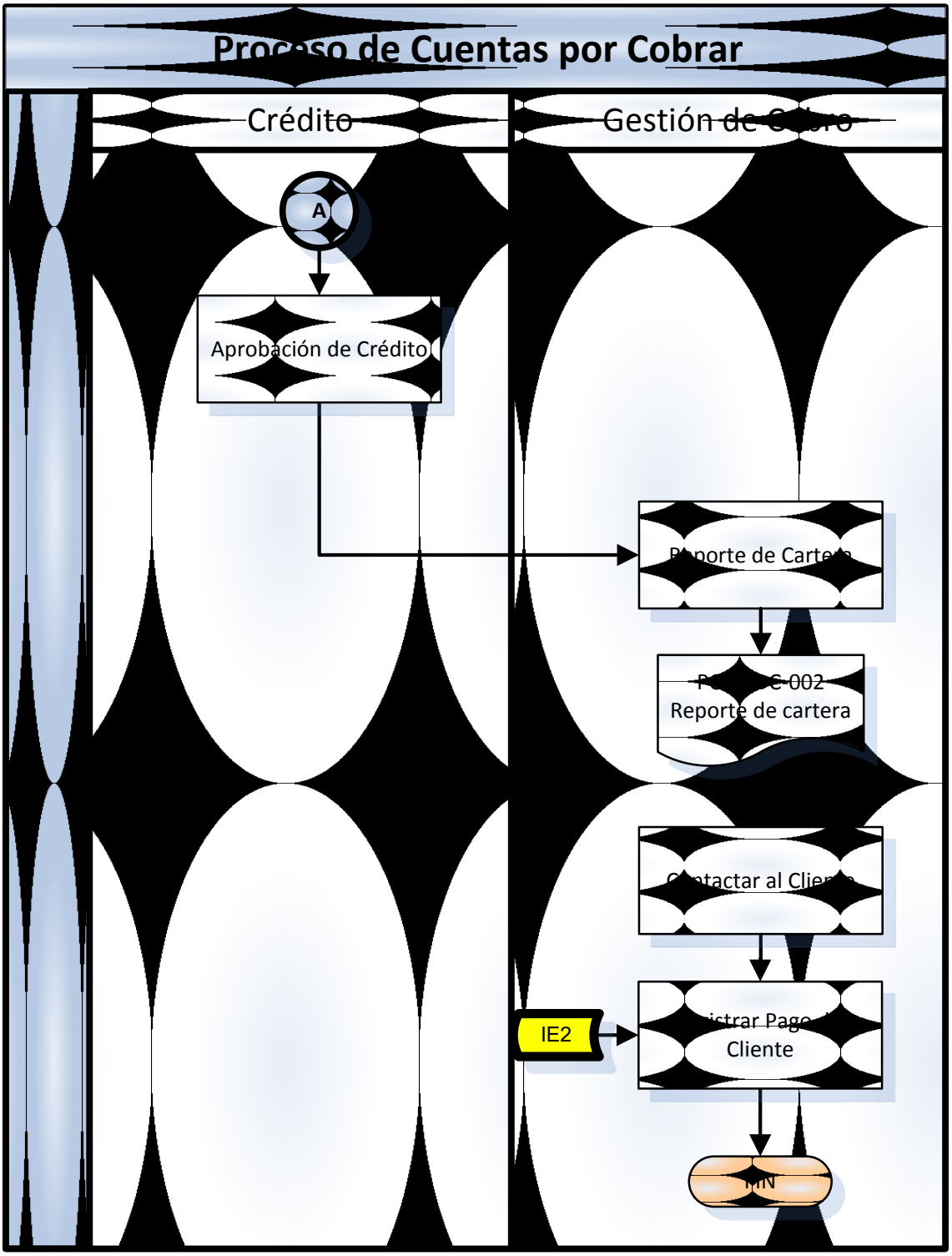


DIAGRAMA DEL FLUJO DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IE1	Tiempo de entrevista del cliente	Tiempo	Mide el tiempo de entrevista el cliente para aprobación del crédito	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\#\text{ de entrevistas}}$	Mensual	< 30 min
IE2	Tasa de cobros realizados	Productividad	Mide la cantidad de cobros realizados	$\frac{\text{cobros realizados}}{\text{Cartera vencida}} x100$	Mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recibe solicitud de crédito	Financiero	El asistente financiero recibe la solicitud de crédito del cliente.	Asistente financiero
2	Entrevista con el cliente	Financiero	El asistente financiero entrevista al cliente que requiere crédito.	Asistente financiero
3	Verificar datos de solicitud	Financiero	El asistente financiero verifica datos de la solicitud.	Asistente financiero
4	Análisis de capacidad de pago	Financiero	El asistente financiero analiza la capacidad económica del cliente para realizar los pagos establecidos.	Asistente financiero
5	Aprobación de crédito	Financiero	Si todos los datos del cliente son correctos, el asistente financiero aprueba el crédito.	Asistente financiero
6	Reporte de cartera	Comercial	Los vendedores presentan el reporte de todos los créditos establecidos.	Vendedores
7	Contactar al cliente	Financiero	El asistente de cobranzas contacta al cliente para efectuar los cobros de las cuotas.	Asistente de cobranzas
8	Registrar pago del cliente	Financiero	El asistente de cobranzas registra los pagos que el cliente realiza.	Asistente de cobranzas

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO CUENTA POR COBRAR

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C. Gestión Comercial	Solicitud de crédito	El asistente financiero recibe la solicitud de crédito, procede a verificar que todos los requisitos estén correctos, entrevista al cliente y analiza la capacidad económica del cliente para efectuar los pagos establecidos. Una vez establecido los parámetros del crédito, el asistente financiero aprueba el crédito del cliente. Los vendedores presentan el reporte de créditos conferidos. El asistente de cobranzas contacta al cliente para cobrar las cuotas vencidas del crédito para ingresar los en el sistema contable de la empresa.	Pagos contabilizados	Departamento Financiero

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR

NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS POR COBRAR	**CODIFICACIÓN:** E
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	El alcance de este procedimiento involucra al área de Cobranzas, pero además a los miembros de la organización que sin ser parte del departamento, son actores y responsables en parte de los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente financiero, Vendedores y Asistente de cobranzas.

PROVEEDORES

C. Gestión Comercial

ENTRADAS

Solicitud de crédito

PROCESO

Solicitud de crédito
Entrevista con el cliente
Verificar datos de solicitud
Análisis de capacidad de pago
Aprobación de crédito
Reporte de cartera
Contactar al cliente
Registrar pago del cliente

CLIENTES

Departamento Financiero

SALIDAS

Pagos contabilizados

OBJETIVO

Definir de manera clara y precisa la operación del área de Cobranzas, haciendo énfasis en cada uno de sus procesos claves, así como en sus actores y responsables.

INDICADORES

IE1
IE2

REQUISITOS

PCC-SDC-001
PCC-RDC-002

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR

SUBPROCESO: CRÉDITO

ENTRADAS DEL SUBPROCESO CRÉDITO

Solicitud de Crédito.- Requerimiento para realizar una compra con pagos en determinado plazo.

SALIDAS DEL SUBPROCESO CRÉDITO

Crédito conferido.-Solicitud de crédito otorgado al cliente.

RECURSOS DEL SUBPROCESO CRÉDITO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente financiero y Vendedores.

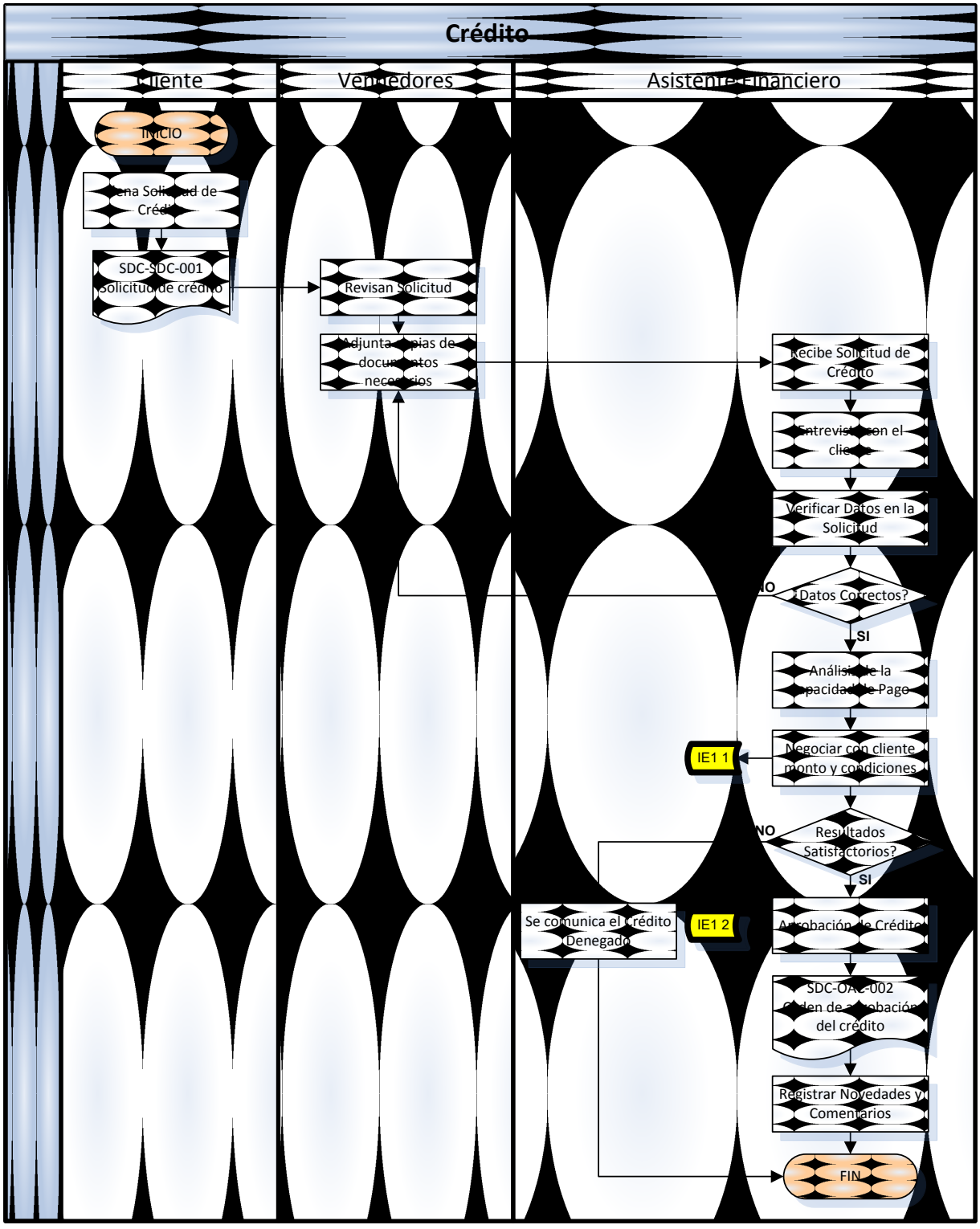
CONTROLES DEL SUBPROCESO CRÉDITO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CRÉDITO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO CRÉDITO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: CRÉDITO **CÓDIGO:** E1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IE1 1	Montos de créditos aprobados	Económico	Mide los montos de créditos aprobados en un periodo	Total monto de créditos aprobados	Mensual	< 1'000,000.00
IE1 2	Tasa de solicitudes de crédito aprobadas	Eficiencia	Mide el porcentaje de créditos aprobados en relación a las solicitudes que ingresan	$\frac{\#\text{ de solicitudes aprobadas}}{\#\text{ de solicitudes ingresadas}} x100$	Mensual	20%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CRÉDITO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: CRÉDITO **CÓDIGO:** E1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Revisan solicitud	Financiero	Los vendedores revisan la solicitud de créditos previamente llenadas por los clientes.	Vendedores
2	Adjuntan copia de documentos necesarios	Financiero	Los vendedores adjuntan las copias de documentos necesarios.	Vendedores
3	Recibe solicitud de crédito	Financiero	El asistente financiero recibe la solicitud de crédito.	Asistente financiero
4	Entrevista con el cliente	Financiero	El asistente financiero entrevista al cliente para otorgar crédito.	Asistente financiero
5	Verificar datos en la solicitud	Financiero	El asistente financiero verifica los datos de la solicitud de crédito.	Asistente financiero
6	Análisis de la capacidad de pago	Financiero	Si los datos están correctos, el asistente financiero analiza la capacidad de pago del cliente	Asistente financiero
7	Negociar con cliente monto y condiciones	Financiero	El asistente financiero negocia con el cliente el monto y las condiciones del crédito.	Asistente financiero
8	Aprobación del crédito	Financiero	Si la negociación es satisfactoria, el asistente de crédito aprueba el crédito.	Asistente financiero
9	Registrar novedades y comentarios	Financiero	El asistente financiero registra las novedades y comentarios del crédito.	Asistente financiero
10	Se comunica el crédito denegado	Financiero	El asistente financiero comunica el al cliente si el crédito es negado.	Asistente financiero

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO CRÉDITO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: CRÉDITO **CÓDIGO:** E1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C2. Ventas sector público C3. Ventas sector privado	Solicitud de crédito	Los vendedores receptan las solicitudes de crédito y las copias de los documentos necesarios y proceden a revisan que los datos estén completos así como también los documentos adjuntos. El asistente financiero recibe la solicitud de crédito y verifica que los datos sean válidos, entrevista al cliente para receptar información adicional, el asistente financiero analiza la capacidad económica del cliente para efectuar los pagos establecidos, negocia con el cliente el monto y las condiciones del crédito. Si la negociación no es satisfactoria, el crédito es negado, caso contrario se procede a la aprobación del crédito, el asistente financiero debe registrar las novedades y los comentarios.	Crédito conferido	E2. Gestión de cobro

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO CRÉDITO

NOMBRE DEL PROCESO:	CUENTAS POR COBRAR	**CODIFICACIÓN:** E
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CRÉDITO	**CODIFICACIÓN:** E1
ALCANCE	Este subproceso involucra a varios departamentos que indirectamente laboran para analizar créditos que otorga la empresa.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente financiero y Vendedores

PROVEEDORES

C2. Ventas sector público
C3. Ventas sector privado

PROCESO

Revisan solicitud
Adjuntan copia de documentos necesarios
Recibe solicitud de crédito
Entrevista con el cliente
Verificar datos en la solicitud
Análisis de la capacidad de pago
Negociar con cliente monto y condiciones
Se comunica el crédito denegado
Aprobación del crédito
Registrar novedades y comentarios

CLIENTES

E2. Gestión de cobro

ENTRADAS

Solicitud de crédito

SALIDAS

Crédito conferido

OBJETIVO

Analizar los créditos que se concederán a los clientes, para no tener tanto riesgo y poder generar ingresos a corto plazo.

INDICADORES

IE1 1
IE1 2

REQUISITOS

SDC-SDC-001
SDC-DAC-002

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRO

ENTRADAS DEL SUBPROCESO GESTION DE COBRO

Crédito conferido.- Solicitud de crédito otorgado al cliente.

SALIDAS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

Pagos contabilizados.- Ingreso de cuotas pagadas por el cliente al sistema contable bajo los parámetros establecidos por la empresa.

RECURSOS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente cobranzas, Coordinador de cobranzas y Vendedores.

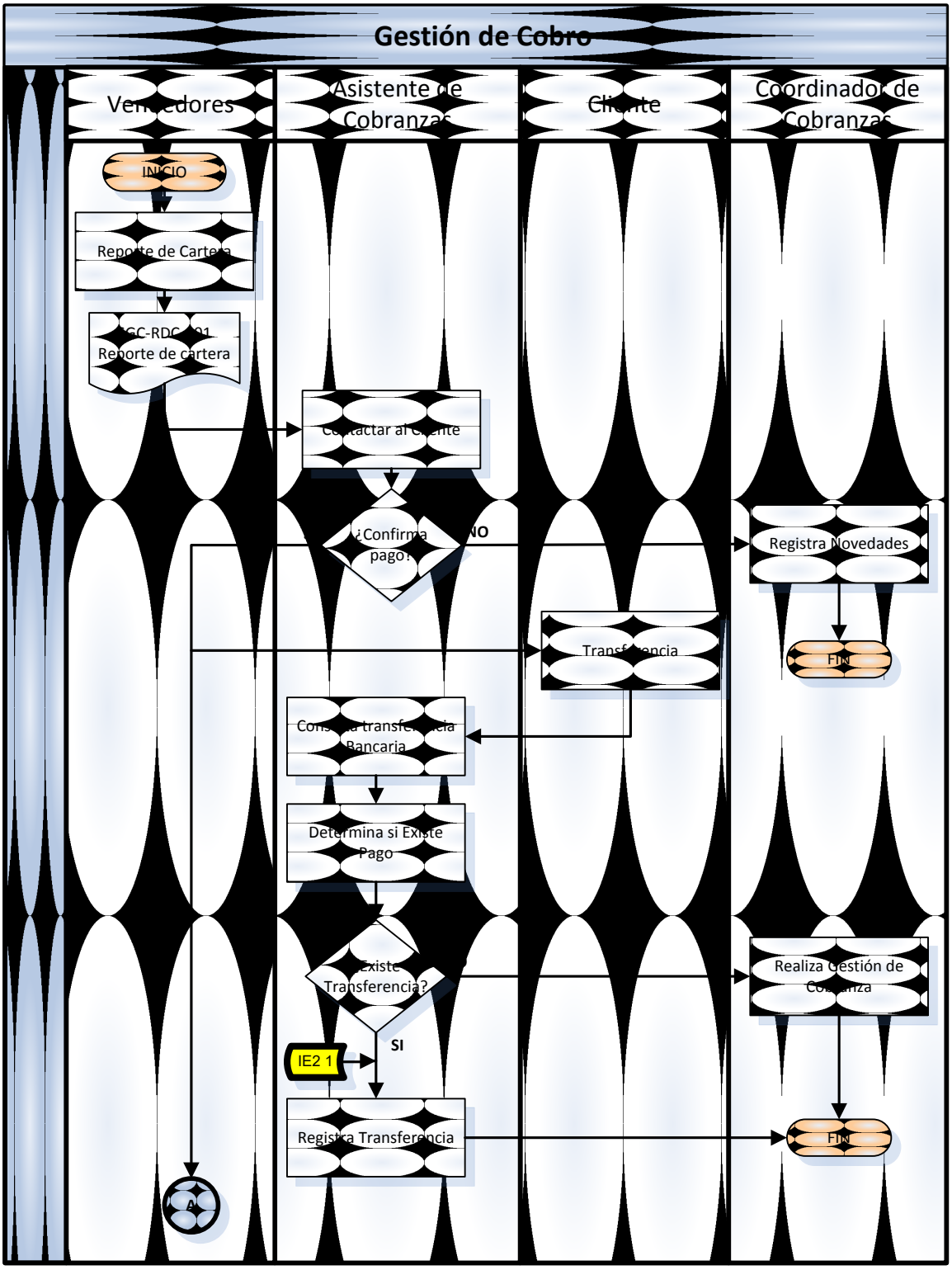
CONTROLES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

Políticas del Cliente.- Disposiciones y acuerdos definidos por el cliente.

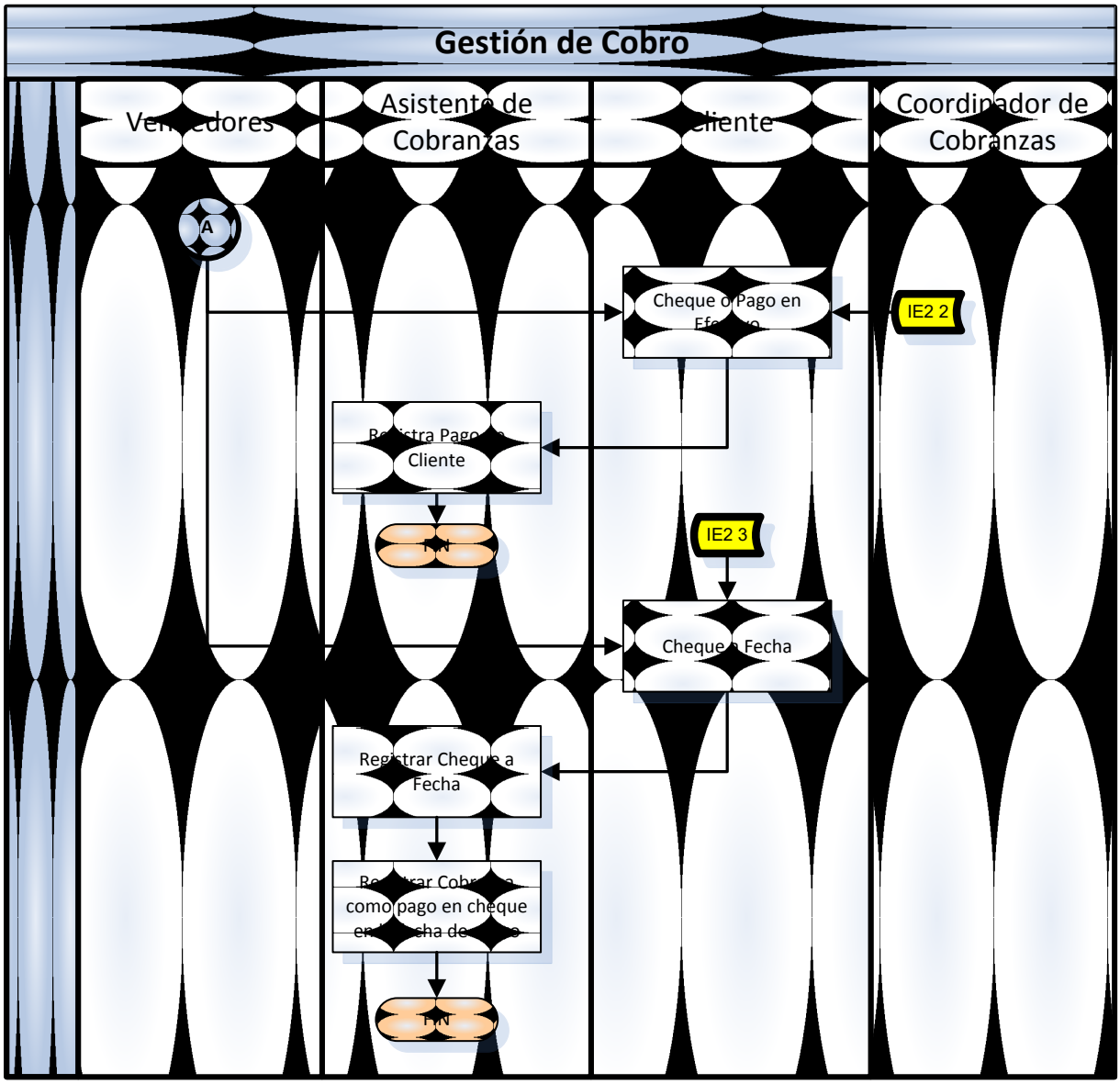
Leyes tributarias.- Disposiciones legales impuestas por el SRI para todas las organizaciones con fines de lucro establecidas en el territorio ecuatoriano.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRO **CÓDIGO:** E2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IE2 1	Montos de cobros por transferencia	Económico	Mide los montos de cobros por transferencia bancaria	$\frac{\text{Cobros por transferencia}}{\text{Total cobros de crédito}} x100$	Mensual	>40%
IE2 2	Montos de cobros en cheque o efectivo	Económico	Mide los montos de cobros en cheque o en efectivo	$\frac{\text{Cobros en cheques o efectivo}}{\text{Total cobros de crédito}} x100$	Mensual	> 40%
IE2 3	Montos de cobros con cheques a la fecha	Económico	Mide los montos de los cobros con cheques a la fecha	$\frac{\text{Cobros con cheques a la fecha}}{\text{Total cobros de crédito}} x100$	Mensual	< 20%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRO **CÓDIGO:** E2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Reporte de cartera	Comercial	Los vendedores realizan el reporte de cartera de crédito para presentar al asistente de cobranzas.	Vendedores
2	Contactar al cliente	Financiero	El asistente de cobranzas contacta a los clientes que tienen cuotas vencidas.	Asistente de cobranzas
3	Registra novedades	Financiero	Si el cliente no paga la cuota en el plazo establecido el coordinador de cobranzas registra las novedades presentadas.	Coordinador de cobranzas
4	Transferencia		El cliente realiza el pago de la deuda mediante transferencia bancaria.	Cliente
5	Consulta transferencia bancaria	Financiero	Si el cliente efectúa el pago en el plazo establecido y si el pago es por transferencia, el asistente de cobranzas consulta la transferencia bancaria.	Asistente de cobranzas
6	Determina si existe pago	Financiero	El asistente de cobranzas determina si existe pago.	Asistente de cobranzas
7	Registra transferencia	Financiero	Si el cliente el pago, el asistente de cobranzas registra la transferencia.	Asistente de cobranzas

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRO **CÓDIGO:** E2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
8	Realiza gestión de cobranzas	Financiero	Si no existe transferencia, el coordinador de cobranzas realiza la gestión de cobranzas.	Coordinador de cobranzas
9	Cheque o Pago en Efectivo		El cliente realiza el pago de la deuda mediante cheque o pago en efectivo.	Cliente
10	Registra pago de cliente	Financiero	Si el pago se efectúa en cheque o en efectivo , el asistente de cobranzas registra el pago del cliente	Asistente de cobranzas
11	Cheque a fecha		El cliente realiza el pago de la deuda mediante cheque a fecha.	Cliente
12	Registra cheque a fecha	Financiero	Si el pago se efectúa con cheque a la fecha, el asistente de cobranzas registra el cheque a la fecha.	Asistente de cobranzas
13	Registrar cobranzas como pago en cheque en la fecha de cobro	Financiero	Cuando el pago con cheque a la fecha se cobre, el asistente de cobranzas registrará el cobro de la deuda como pago con cheque a la fecha.	Asistente de cobranzas

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBRO

PROCESO: CUENTAS POR COBRAR **CÓDIGO:** E

SUBPROCESO: GESTIÓN DE COBRO **CÓDIGO:** E2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
C2. Ventas sector público C3. Ventas sector privado	Crédito conferido	Los vendedores realizan el reporte de créditos conferidos, los reportes son enviados al asistente de cobranzas, quien contacta al cliente para cobrar la deuda. El cliente puede realizar los pagos de las cuotas vencidas mediantes transferencia bancaria, cheque o efectivo y cheques a la fecha. Si es transferencia bancaria, el asistente de cobranzas verifica la trasferencia y la registra. Si es cheque o efectivo, el asistente de cobranzas registra el pago del cliente. Si es cheque a la fecha, el asistente de cobranzas registra el cheque y cuando se cobre se registra el pago de la deuda.	Pagos contabilizados	Departamento Financiero

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE COBROS

NOMBRE DEL PROCESO:	CEUNTAS POR COBRAR	**CODIFICACIÓN:** E
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	GESTIÓN DE COBROS	**CODIFICACIÓN:** E2
ALCANCE	Este subproceso involucra directamente al personal de Cobranzas y a terceras personas que tienen participación indirecta dentro del subproceso.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Importaciones, Técnico y Coordinador de planificación.

PROVEEDORES

C2. Ventas sector público
C3. Ventas sector privado

ENTRADAS

Crédito conferido

PROCESO

Reporte de cartera
Contactar al cliente
Registra novedades
Transferencia
Consulta transferencia bancaria
Determina si existe pago
Registra transferencia
Realiza gestión de cobranzas
Cheque o pago en efectivo
Registra pago de cliente
Cheque a fecha
Registra cheque a fecha
Registrar cobranzas como pago en cheque en la fecha de cobro

CLIENTES

Departemento Financiero

SALIDAS

Pagos contabilizados

OBJETIVO

Planear los cobros de los créditos concedidos a los clientes en las diferentes formas de pago.

INDICADORES

IE2 1
IE2 2
IE2 3

REQUISITOS

SGC-RDC-001

CONTROLES

Políticas de la Empresa
Políticas del Cliente
Leyes tributarias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESOS DE APOYO

PROCESOS	SUBPROCESOS
F Proceso de Recursos Humanos	F1. Selección de Personal
	F2. Contratación de Personal
	F3. Gestión de Nómina
	F4. Capacitación de Personal
G Proceso Administrativo	G1. Servicios Generales
	G2. Mantenimiento de Infraestructura

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

ENTRADAS DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

Requerimiento de personal.- La cantidad de personal solicitado para cada actividad.

SALIDAS DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

Personal Contratado.- Personal que pasa la entrevista y las pruebas de conocimiento con el Coordinador de talento humano y es contratado.

RECURSOS DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

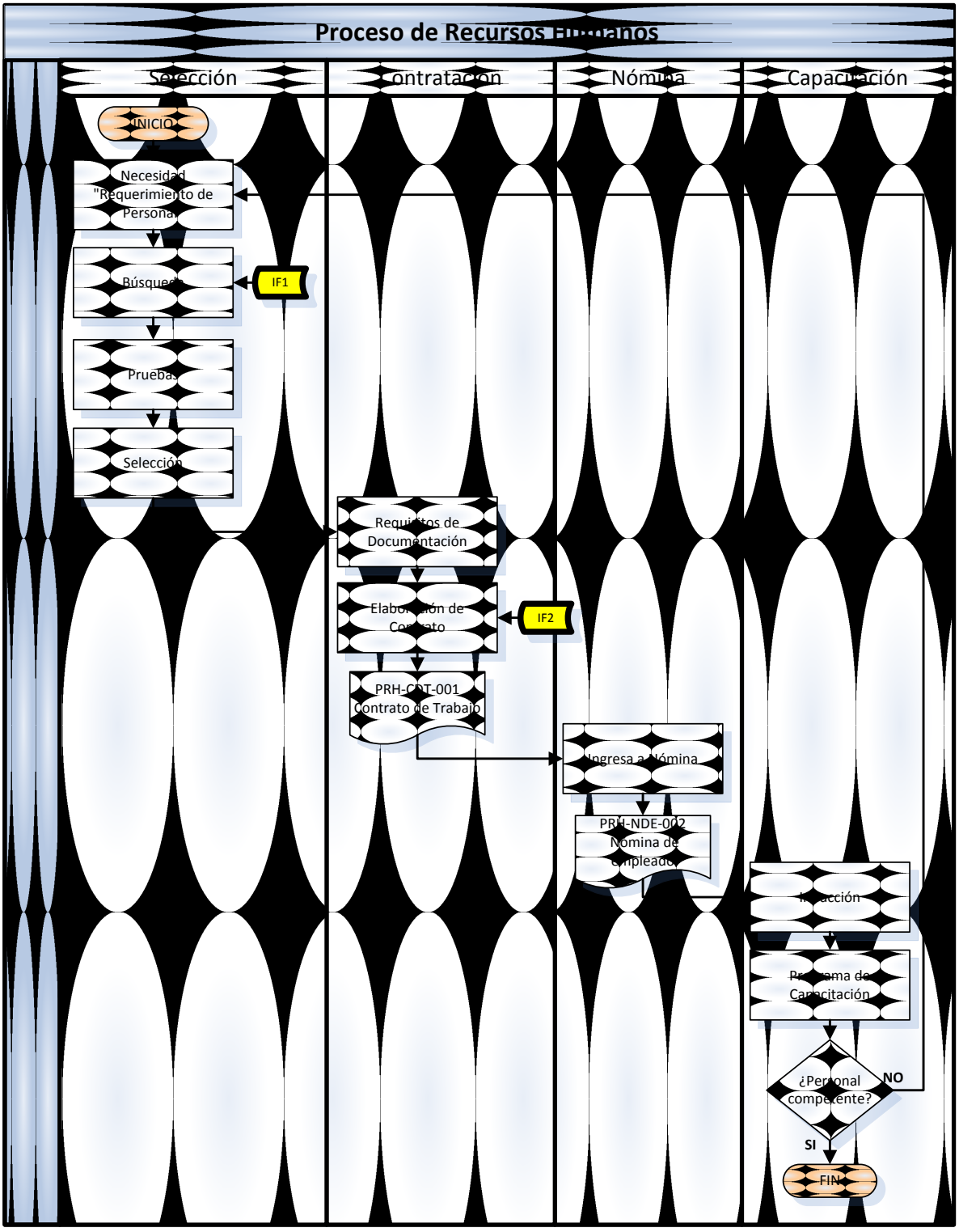
Talento humano.-Gerentes de áreas, Coordinador de talento humano y Nómina.

CONTROLES DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

Código de Trabajo.- Toda empresa establecida en el territorio ecuatoriano debe cumplir con las disposiciones legales impuestas por el Código de trabajo.

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Proceso Recursos Humanos.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF1	Tiempo de búsqueda del personal	Tiempo	Mide el tiempo de entrevista el cliente para aprobación del crédito	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\#\text{ de entrevistas}}$	Mensual	< 30 min
IF2	Tasa de empleados contratados	Eficiencia	Mide la cantidad de empleados contratados	$\frac{\#\text{ de empleados contratdos}}{\#\text{ aspirantes entrevistados}}\ x100$	Semestral	< 50%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Necesidad de requerimiento de personal	Gerencia general	El gerente de cada notifica al coordinador de talento humano si existe la necesidad de contratar personal.	Gerentes de áreas
2	Búsqueda	Administrativo	El coordinador realiza una búsqueda del personal a contratar.	Coordinador de talento humano
3	Pruebas	Administrativo	El coordinador de talento humano realiza las pruebas de conocimiento y destrezas respectivas a cada candidato.	Coordinador de talento humano
4	Selección	Administrativo	El coordinador de talento humano selecciona al mejor candidato.	Coordinador de talento humano
5	Requisitos de documentación	Administrativo	El coordinador de talento humano solicita al candidato, la documentación para efectuar el contrato de trabajo.	Coordinador de talento humano
6	Elaboración de contrato	Administrativo	El coordinador de talento humano elabora el contrato del empleado.	Coordinador de talento humano
7	Ingreso a nómina	Administrativo	Nómina registra a los empleados nuevos en el sistema y procede a realizar la nómina de los empleados.	Nómina
8	Inducción	Administrativo	El coordinador de talento humano realiza una inducción de la empresa al nuevo empleado.	Coordinador de talento humano
9	Programa de capacitación	Administrativo	El coordinador de talento humano gestiona el programa de capacitación.	Coordinador de talento humano

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Aspirantes	Requerimiento de personal	El gerente de cada área notifica la necesidad de contratar personal para la realización de nuevas actividades. El coordinador de talento humano revisa la base de datos de los aspirantes y convoca a los aspirantes para realizar una entrevista, luego de la entrevista el coordinador de talento humano elige a los aspirantes idóneos para la vacante, a estos les realiza una prueba de actitud y conocimientos, analiza los resultados y elige al mejor aspirante. Se procede a realizar el respectivo contrato de trabajo, si el empleado presenta la documentación correspondiente.	Personal contratado	Departamento de Servicios Departamento Comercial Departamento Financiero Departamento Administrativo

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO RECURSOS HUMANOS

NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS	**CODIFICACIÓN:** F
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	Este procedimiento aplica a todas las áreas de la organización, que incluye los aspectos de calidad en los procesos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Gerentes de areas, Coordinador de talento humano y Nómina.

PROVEEDORES

Aspirantes

ENTRADAS

Requerimientos de personal

PROCESO

Necesidad de requerimiento de personal
Búsqueda
Pruebas
Selección
Requisitos de documentación
Elaboración de contrato
Ingreso a nómina
Inducción
Programa de capacitación

CLIENTES

Departamento de Servicios
Departamento Comercial
Departamento Financiero
Departamento Administrativo

SALIDAS

Personal contratado

OBJETIVO

Definir las actividades y lineamientos para el reclutamiento y selección de personal de nuevo ingreso, a fin de asegurar que el personal contratado a partir de la identificación de las necesidades de las áreas cumpla los requisitos definidos en la descripción y perfil de puesto correspondiente y, en lo posible evitar riesgos que pudieran afectar la calidad de los procesos de la compañía.

INDICADORES

IF1
IF2

REQUISITOS

PRH-CDT-001
PRH-NDE-002

CONTROLES

Código de Trabajo
Políticas de la Empresa

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL

ENTRADAS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Requerimiento de Personal.- Cantidad de personal solicitado para cada actividad.

SALIDAS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Personal seleccionado.- Personal que aprueba las expectativas de la empresa.

RECURSOS DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Gerentes de áreas, Coordinador de talento humano y Asistente administrativo.

CONTROLES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

Código de Trabajo.- Toda empresa establecida en el territorio ecuatoriano debe cumplir con las disposiciones legales impuestas por el Código de trabajo.

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el Subproceso Selección del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

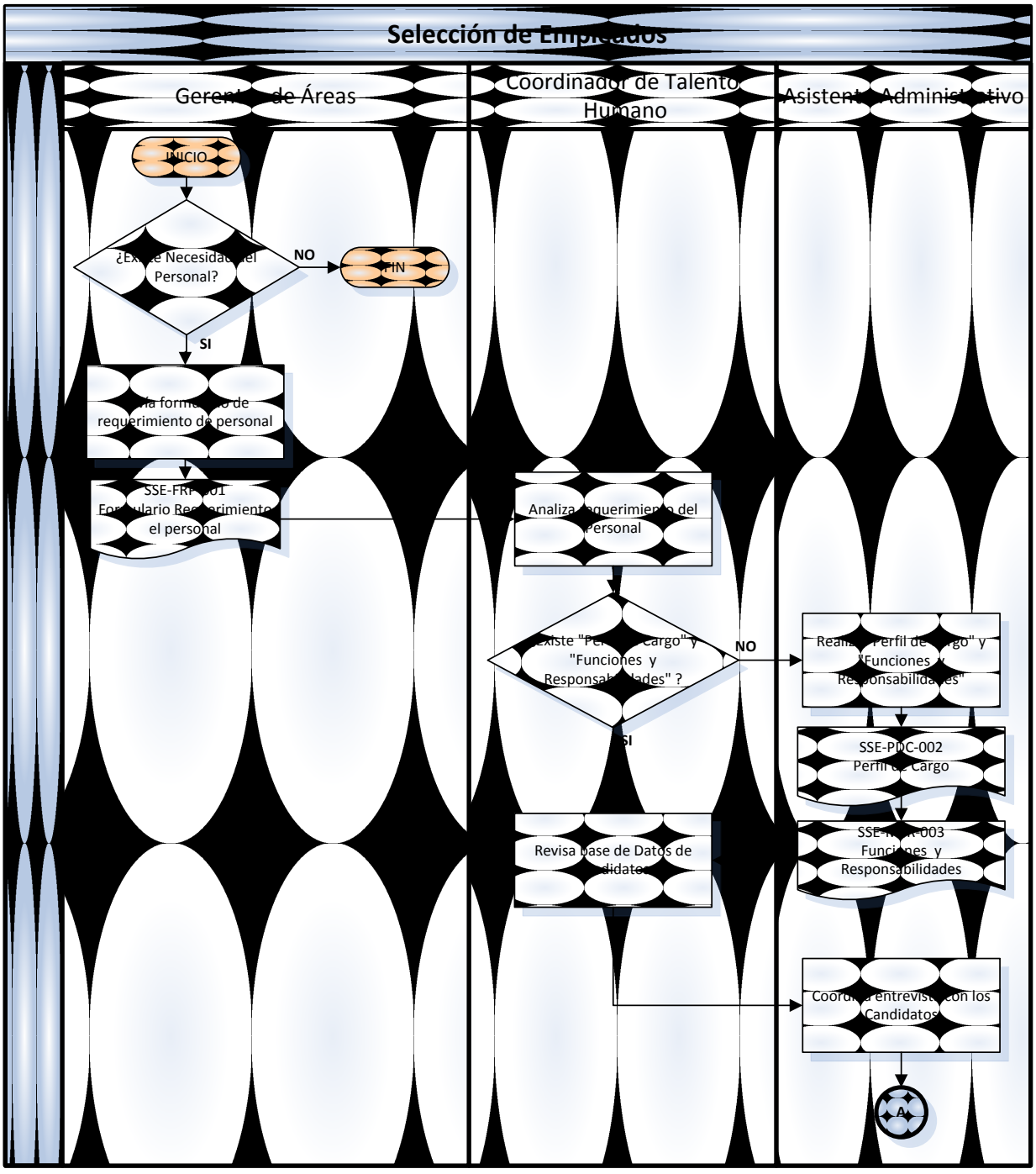
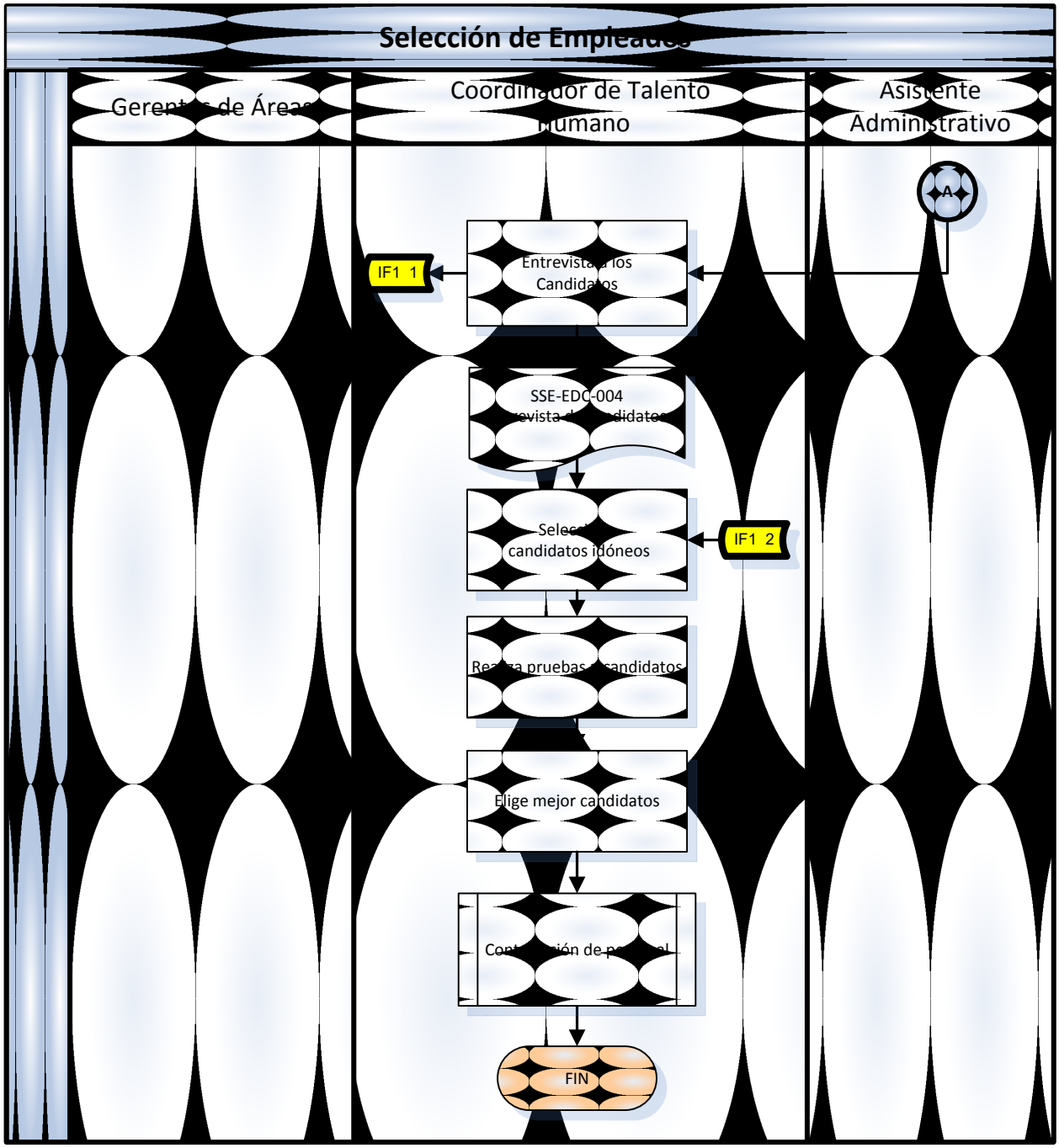


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF1 1	Tiempo de entrevista de los candidatos	Tiempo	Mide el tiempo de entrevista a los candidatos idóneos	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\text{Total candidatos idoneos}} x100$	Mensual	< 30 min
IF1 2	Tasa de candidatos idóneos	Efectividad	Mide la cantidad de candidatos idóneos para el trabajo	$\frac{\#\text{ de candidatos idoneos}}{\text{Total candidatos}} x100$	Mensual	> 50%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Envía formulario de requerimiento de personal	Gerencia general	El gerente de cada área debe llenar el formulario de requerimiento de personal, cuando se necesite contratar nuevo personal.	Gerentes de áreas
2	Analiza requerimientos del personal	Administrativo	El coordinador de talento humano analiza los formularios de requerimiento de personal enviados por los gerentes de cada área.	Coordinador de talento humano
3	Realiza “Perfil de Cargo” y “Funciones y Responsabilidades”	administrativo	Si no existe un perfil del cargo a postularse ni manual de funciones y responsabilidades, el asistente administrativo procede a crearlo.	Asistente administrativo
4	Revisa base de datos de candidatos	Administrativo	El coordinador de talento humano revisa la base de datos de los candidatos.	Coordinador de talento humano
5	Coordina entrevista con los candidatos	Administrativo	El asistente administrativo coordina las entrevistas a los candidatos.	Asistente administrativo
6	Entrevista a los candidatos	Administrativo	El coordinador de talento humano entrevista a todos los candidatos.	Coordinador de talento humano
7	Selecciona candidatos idóneos	Administrativo	El coordinador de talento humano selecciona a los candidatos idóneos para el puesto.	Coordinador de talento humano
8	Realiza prueba a candidatos	Administrativo	El coordinador de talento humano realiza las pruebas de actitud y conocimiento correspondientes.	Coordinador de talento humano
9	Elige el mejor candidato	Administrativo	El coordinador selecciona al mejor candidato.	Coordinador de talento humano

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: SELECCIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Aspirantes	Requerimiento de personal	El coordinador de talento humano analiza los requerimientos de personal de la empresa, cuando existan vacantes en algún puesto o cargo. Revisa la base de datos de los candidatos y procede a seleccionar a los que cumplen las expectativas para el puesto. El asistente administrativo coordina las entrevistas de los candidatos con el coordinador de talento humano. El coordinador de talento humano elige a los candidatos idóneos con las entrevistas realizadas, a estos candidatos se les realiza una prueba de actitud y conocimiento, selecciona al mejor candidato para contratarlo.	Personal seleccionado	F2. Contratación de personal

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SELECCIÓN DE PERSONAL

NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS	**CODIFICACIÓN:** F
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	SELECCIÓN DE PERSONAL	**CODIFICACIÓN:** F1
ALCANCE	Este subproceso involucra al personal del Departamento de Recursos Humanos como al Gerente de Recursos Humanos, también a todos los Gerentes de Áreas.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Gerente de áreas, Coordinador de talento humano y Asistente administrativo.

PROVEEDORES

Aspirantes

ENTRADAS

Requerimiento de personal

PROCESO

Envía formulario de requerimiento de personal
Analiza requerimientos del personal
Realiza "Perfil de Cargo" y "Funciones y Responsabilidades"
Revisa base de datos de candidatos
Coordina entrevista con los candidatos
Entrevista a los candidatos
Selecciona candidatos idóneos
Realiza prueba a candidatos
Elige el mejor candidato

OBJETIVO

Seleccionar el personal más competente del mercado para cumplir con los objetivos de la empresa

CONTROLES

Código de Trabajo
Políticas de la empresa

CLIENTES

F2. Contratación de personal

SALIDAS

Personal seleccionado

INDICADORES

IF1 1
IF1 2

REQUISITOS

SSP-FRP-001
SSP-PDC-002
SSP-MFR-003
SSP-EDC-004

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL

ENTRADAS DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Personal seleccionado.- Personal que aprueba las expectativas de la empresa.

SALIDAS DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Personal contratado.- Persona asignada a un cargo de las áreas solicitantes.

RECURSOS DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

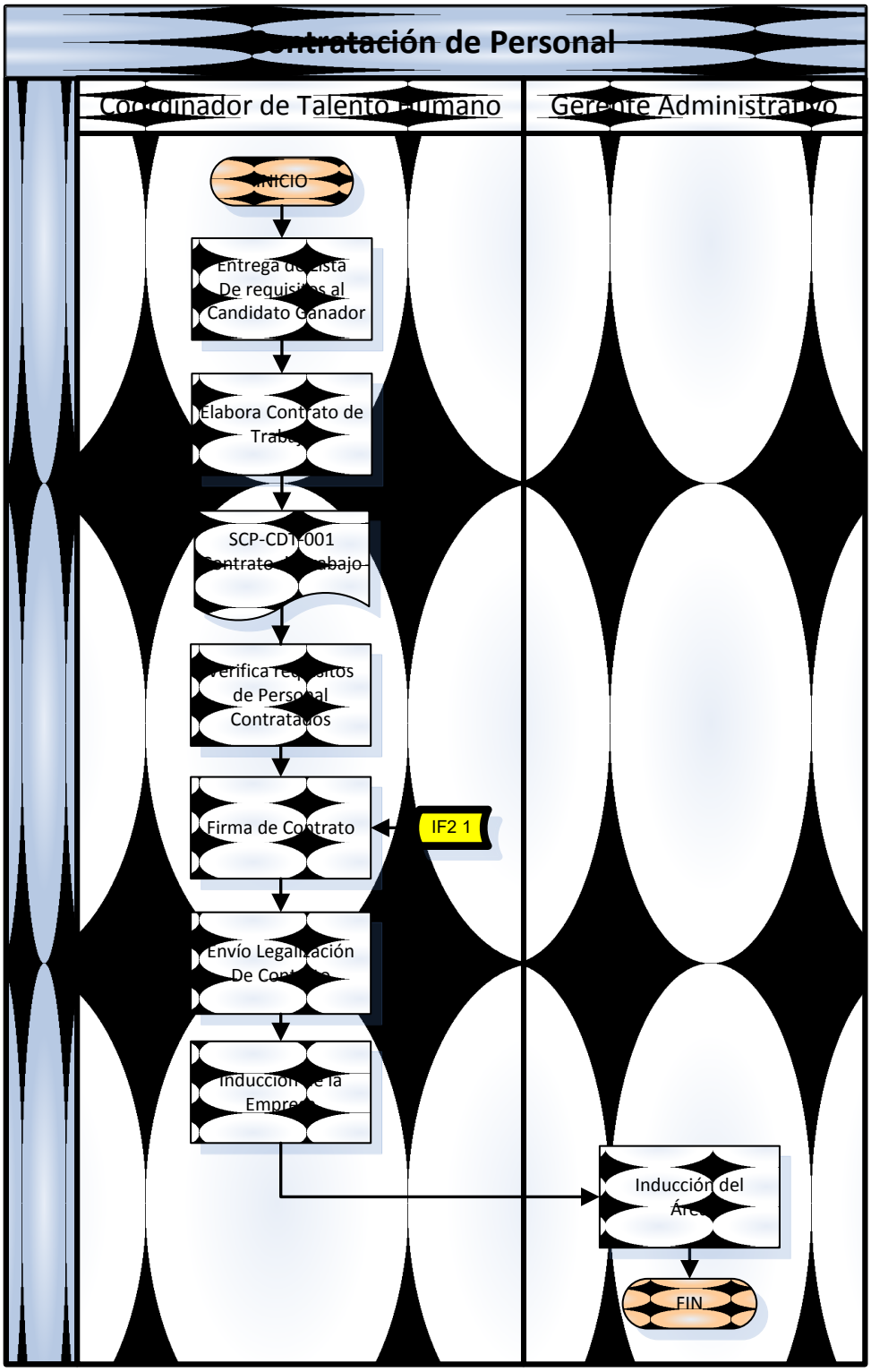
Talento humano.- Coordinador de talento humano y Gerentes de áreas.

CONTROLES DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Código de Trabajo.- Toda empresa establecida en el territorio ecuatoriano debe cumplir con las disposiciones legales impuestas por el Código de trabajo.

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF2 1	Tasa de personal contratado	Productividad	Mide la cantidad de personal contratado	$\frac{\#\text{ de personas contratadas}}{\text{Total candidatos}} x100$	Mensual	< 50%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Entrega de lista de requisitos al candidato ganador	Administrativo	El coordinador de talento humano entrega al candidato la lista de los requisitos que debe presentar.	Coordinador de talento humano
2	Elabora contrato de trabajo	Administrativo	El coordinador de talento humano elabora el contrato.	Coordinador de talento humano
3	Verifica requisitos de personal contratado	Administrativo	El coordinador te talento humano verifica los requisitos del personal contratado.	Coordinador de talento humano
4	Firma de contrato	Administrativo	El coordinador de talento humano hace firmar el contrato.	Coordinador de talento humano
5	Envío legalización de contrato	Administrativo	El coordinador de talento humano envía legalización de contrato.	Coordinador de talento humano
6	Inducción de la empresa	Administrativo	El coordinador de talento humano realiza la inducción de la empresa.	Coordinador de talento humano
7	Inducción del área	Gerencia General	El gerente administrativo realiza la inducción del área.	Gerente Administrativo

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CONTRATACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
F1. Selección de personal	Personal seleccionado	El coordinador de talento humano entrega la lista de requisitos al personal contratado, el personal contratado entrega los documentos necesarios, los cuales son revisados por el coordinador de talento humano. Una vez completo todos los requisitos, se procede a realizar el contrato y fírmalo para completar la contratación legalizada. El coordinador de talento humano da una inducción de la empresa al personal contratado. El gerente administrativo da una inducción del área al personal contratado.	Personal contratado	F3. Gestión de nomina F4. Capacitación de personal

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO CONTRATACIÓN DE PERSONAL

NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS	**CODIFICACIÓN:** F
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CONTRATACIÓN DE PERSONAL	**CODIFICACIÓN:** F2
ALCANCE	Este subproceso involucra al Gerente de Recursos Humanos y a los Gerentes de Áreas.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de talento humano y Gerentes de areas.

PROVEEDORES

F1. Selección de personal

ENTRADAS

Personal seleccionado

PROCESO

Entrega de lista de requisitos al candidato ganador
Elabora contrato de trabajo
Verifica requisitos de personal contratado
Firma de contrato
Envío legalización de contrato
Inducción de la empresa
Inducción del área

CLIENTES

F3. Gestión de nómina
F4. Capacitación de personal

SALIDAS

Personal contratado

OBJETIVO

Definir los parámetros que deben cumplir todos los postulantes a los diferentes puestos de la empresa.

INDICADORES

IF2 1

REQUISITOS

SCP-CDT-001

CONTROLES

Coódigo de trabajo
Políticas de la empres

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: GESTIÓN DE NÓMINA

ENTRADAS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

Nómina de empleados.- Documento que detalla la cantidad a recibir de cada trabajador.

SALIDAS DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

Pago de Nómina.- Pago de la nómina del personal.

RECURSOS DEL SUBPROCESO GESTIONE DE NÓMINA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

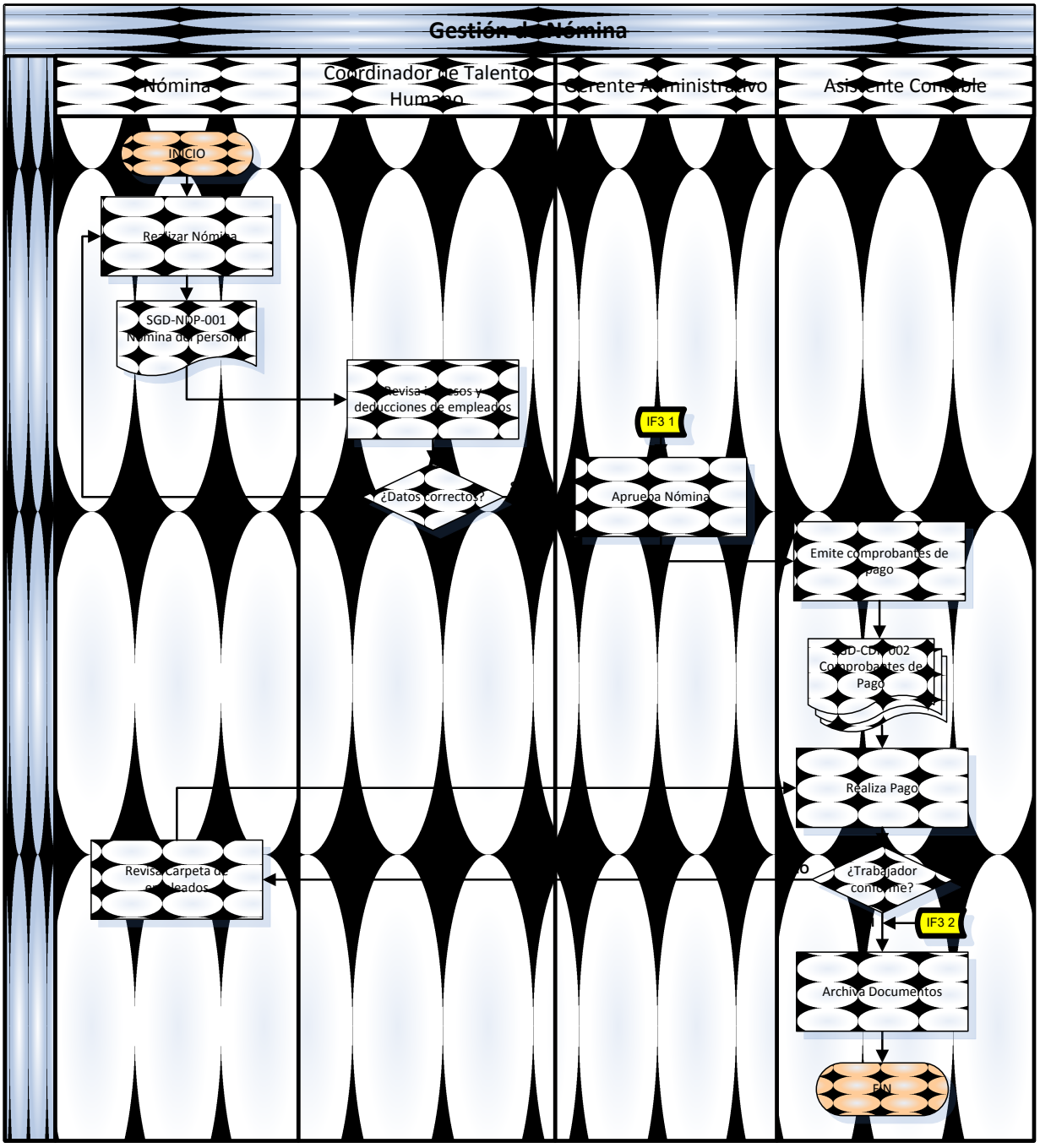
Talento humano.- Coordinador de talento humano, Nómina, Gerente administrativo y Asistente contable.

CONTROLES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

Código de Trabajo.- Toda empresa establecida en el territorio ecuatoriano debe cumplir con las disposiciones legales impuestas por el Código de trabajo.

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: GESTIÓN DE NÓMINA **CÓDIGO:** F3

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF3 1	Tasa de nóminas aprobadas	Eficiencia	Mide la cantidad de nóminas aprobadas	$\frac{\#\text{ de nóminas aprobadas}}{\text{Total nóminas}} x100$	Mensual	100%
IF3 2	Tasa de empleados conformes	Eficiencia	Mide la cantidad de empleados conformes con la remuneración	$\frac{\#\text{ de empleados conformes}}{\text{Total empleados}} x100$	mensual	100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: GESTIÓN DE NÓMINA **CÓDIGO:** F3

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza nómina	Administrativo	Nómina realiza la nómina del mes.	Nómina
2	Revisa ingresos y deducciones de empleados	Administrativo	El coordinador te talento humano revisa que los ingresos y deducciones de los empleados sean correctos.	Coordinador de talento humano
3	Aprueba nómina	Administrativo	El gerente administrativo aprueba la nómina de los empleados.	Gerente administrativo
4	Emite comprobantes de pago	Financiero	El asistente contable emite los comprobantes de pago de los empleados.	Asistente contable
5	Realiza pago	Financiero	El asistente contable realiza el pago.	Asistente contable
6	Archiva documentos	Financiero	Si los empleados están conformes con la remuneración, el asistente contable archiva los comprobantes de pago.	Asistente contable
7	Revisa carpeta de empleados	Administrativo	Si los empleados no están conformes con la remuneración, nómina procede a revisar la carpeta del empleado para verificar los valores.	Nómina

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: GESTIÓN DE NÓMINA **CÓDIGO:** F3

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
F2. Contratación de empleados	Nómina de empleados	Nómina realiza la nómina de empleados, la cual es verificada en los ingresos y deducciones de los empleados por el coordinador de talento humano. El gerente administrativo aprueba la nómina y el asistente contable procede a emitir los comprobantes de ventas. El asistente contable realiza el pago a los empleados, si un empleado está inconforme con la remuneración, nómina procede a revisar la carpeta del empleado para verificar los valores, caso contrario el asistente contable archiva los comprobantes de pago.	Pago de nómina	Departamento Financiero Empleados de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO GESTIÓN DE NÓMINA

NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS	**CODIFICACIÓN:** F
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	GESTIÓN DE NÓMINA	**CODIFICACIÓN:** F3
ALCANCE	Este subproceso involucra al Departamento de Recursos Humanos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de talento humano, Nómina, Gerente administrativo y Asistente contable.

PROVEEDORES

F2. Contratación de empleados

ENTRADAS

Nómina de empleados

PROCESO

Realiza nómina
Revisa ingresos y deducciones de empleados
Aprueba nómina
Emite comprobantes de pago
Realiza pago
Archiva documentos
Revisa carpeta de empleados

CLIENTES

Departamento Financiero
Empleados de MAQUITSU S.A.

SALIDAS

Pago de nómina

OBJETIVO

Tener un entendimiento global de la selección de nuevos empleados para la empresa.

INDICADORES

IF3 1
IF3 2

REQUISITOS

SGD-NDP-001
SGD-CDP-002

CONTROLES

Código de trabajo
Políticas de la empresa

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: RECURSOS HUMANOS

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL

ENTRADAS DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Empleado.- Persona que trabaja para la empresa.

SALIDAS DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Empleado capacitado.- Persona que ha recibido seminarios de aprendizaje o de actualización de conocimientos.

RECURSOS DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Gerente administrativo, Gerencias corporativas y Coordinador de recursos humanos.

CONTROLES DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

Código de Trabajo.- Toda empresa establecida en el territorio ecuatoriano debe cumplir con las disposiciones legales impuestas por el Código de trabajo.

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

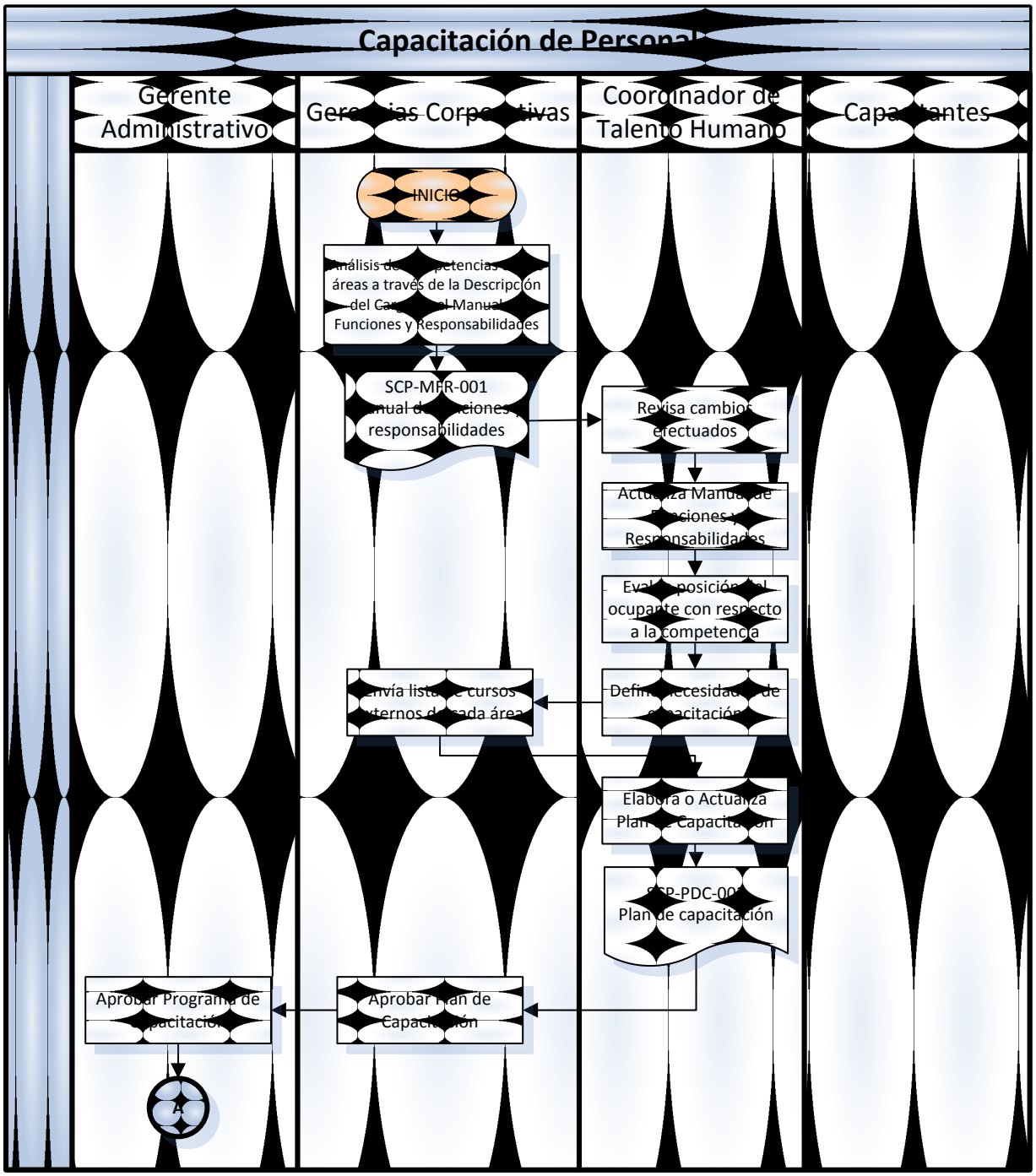
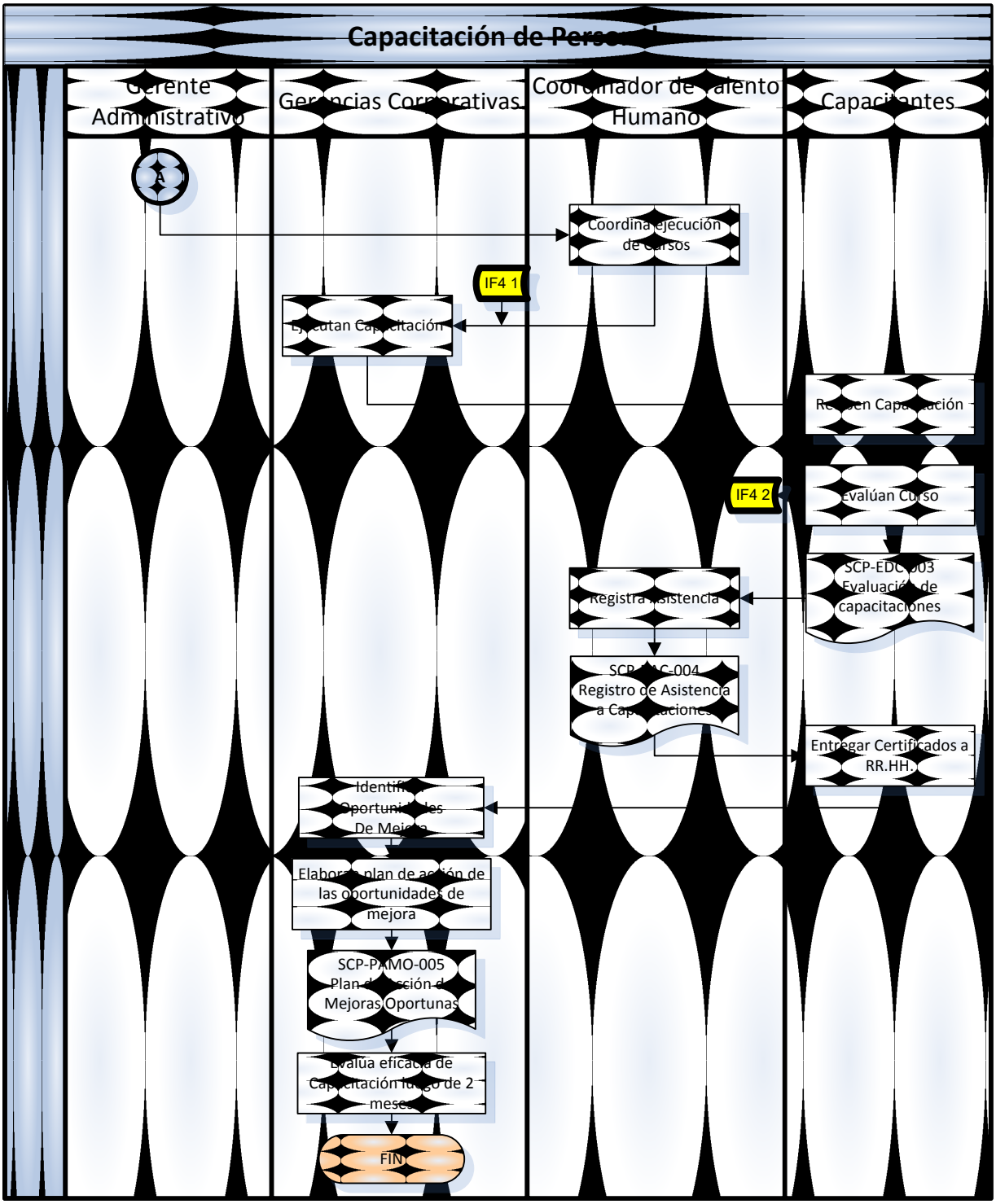


DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F4

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IF4 1	Tasa de efectividad de capacitaciones programadas	Eficiencia	Mide la relación entre capacitaciones planificadas y las efectuadas	$\frac{\text{Capacitacion efectuada}}{\text{Capacitación planificada}} x100$	Semestral	100%
IF4 2	Tasa de empleados conformes	Calidad	Mide la satisfacción de los empleados capacitados con respecto al curso recibido	$\frac{\text{Suma de Evaluaciones}}{\text{\# de Evaluaciones}}$	Por cada capacitación	90

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Análisis de competencias de sus áreas a través de la descripción del cargo en el Manual de Funciones y Responsabilidades	Gerencia General	El Gerente corporativo analiza la eficiencia de los trabajadores en cada área, mediante la descripción del cargo en el manual de funciones y responsabilidades.	Gerente corporativo
2	Revisa cambios efectuados	Administrativo	El coordinador te talento humano revisa que los cambios efectuados.	Coordinador de talento humano
3	Actualiza manual de funciones y responsabilidades	Administrativo	El coordinador de talento humano actualiza el manual de funciones y responsabilidades con los nuevos cambios.	Coordinador de talento humano
4	Evalúa posición del ocupante con respecto a la competencia	Administrativo	El coordinador de talento humano evalúa posición del ocupante con respecto a la competencia.	Coordinador de talento humano
5	Define necesidades de capacitación	Administrativo	El coordinador de talento humano define las necesidades de capacitación.	Coordinador de talento humano
6	Envía lista de cursos externos de cada área	Gerencia General	El gerente corporativo envía lista de cursos externos de cada área.	Gerente corporativo

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F4

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
7	Elabora o actualiza plan de capacitación	Administrativo	El coordinador de talento humano elabora o actualiza plan de capacitación.	Coordinador de talento humano
8	Aprobar plan de capacitación	Gerencia General	El gerente corporativo aprueba el plan de capacitación.	Gerente corporativo
9	Aprobar programa de capacitación	Administrativo	El gerente administrativo aprueba el programa de capacitación.	Gerente administrativo
10	Coordina ejecución de cursos	Gerencia General	El coordinador de talento humano gestiona la ejecución de los cursos de capacitación.	Coordinador de talento humano
11	Ejecuta capacitación	Gerencia General	El gerente administrativo ejecuta la capacitación.	Gerente corporativo
12	Registra asistencia	Administrativo	El coordinador de talento humano registra las asistencias.	Coordinador de talento humano
13	Identificar oportunidades de mejora	Gerencia General	El gerente corporativo identifica oportunidades de mejora.	Gerente corporativo
14	Elaboran plan de acción de las oportunidades de mejora	Gerencia General	El gerente corporativo elabora el plan de acción de las oportunidades de mejora.	Gerente corporativo
15	Evalúa eficacia de capacitación luego de 2 meses	Gerencia General	El gerente corporativo evalúa la eficacia de capacitación después de 2 meses.	Gerente corporativo

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

PROCESO: RECURSOS HUMANOS **CÓDIGO:** F

SUBPROCESO: CAPACITACIÓN DE PERSONAL **CÓDIGO:** F4

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
F2. Contratación de empleados	Empleado	El gerente corporativo analiza la competencia de las áreas a través de la descripción del cargo en el manual de funciones y responsabilidades, gestiona los cambios a realizar en el manual de funciones, el coordinador de talento humano revisa los cambios y luego actualiza los cambios en el manual de funciones y responsabilidades. El coordinador de talento humano evalúa las posiciones del ocupante con respecto a la competencia y define las necesidades de capacitación. El gerente corporativo envía la lista de los cursos externos para cada área al coordinador de talento humano para que este elabore o actualice el plan de capacitación. El plan de capacitación definitivo es aprobado por el gerente corporativo. El programa de capacitación es aprobado por el gerente administrativo. El coordinador de talento humano realiza las gestiones para que el gerente corporativo ejecute la capacitación. Una vez efectuada la capacitación el gerente corporativo define las oportunidades de mejora y las evalúa.	Empleado capacitado	Departamento Financiero Empleados de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO CAPACITACIÓN DE PERSONAL

NOMBRE DEL PROCESO:	RECURSOS HUMANOS	**CODIFICACIÓN:** F
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS	**CODIFICACIÓN:** F4
ALCANCE	Este subproceso involucra al Departamento de Recursos Humanos.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Coordinador de talento humano, Nómina, Gerente administrativo y Asistente contable.

PROVEEDORES

F2. Contratación de empleados

ENTRADAS

Empleado

PROCESO

Análisis de competencias de sus áreas a través de la descripción del cargo en el Manual de Funciones y
Revisa cambios efectuados
Actualiza manual de funciones y responsabilidades
Evalúa posición del ocupante con respecto a la competencia
Define necesidades de capacitación
Envía lista de cursos externos de cada área
Elabora o actualiza plan de capacitación
Aprobar plan de capacitación
Aprobar programa de capacitación
Coordina ejecución de cursos
Ejecuta capacitación
Registra asistencia
Identificar oportunidades de mejora
Elaboran plan de acción de las oportunidades de mejora
Evalúa eficacia de capacitación luego de 2 meses

CLIENTES

Departamento Financiero
Empleados de MAQUITSU S.A.

SALIDAS

Empleado capacitado

OBJETIVO

Mantener capacitado al personal para que tenga suficiente conocimiento para cumplir con las expectativas de los clientes

INDICADORES

IF4 1
IF4 2

REQUISITOS

SCP-MFR.001
SCP-PDC-002
SCP-EDC-003
SCP-RAC-004
SCP-PAMO-005

CONTROLES

Código de trabajo
Políticas de la empresa

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADMINISTRATIVO

ENTRADAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Requerimiento de mantenimiento de infraestructura.-Solicitud para realizar mejoras en la infraestructura de la empresa.

SALIDAS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Mantenimiento de infraestructura.-Infraestructura mejorada.

RECURSOS DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

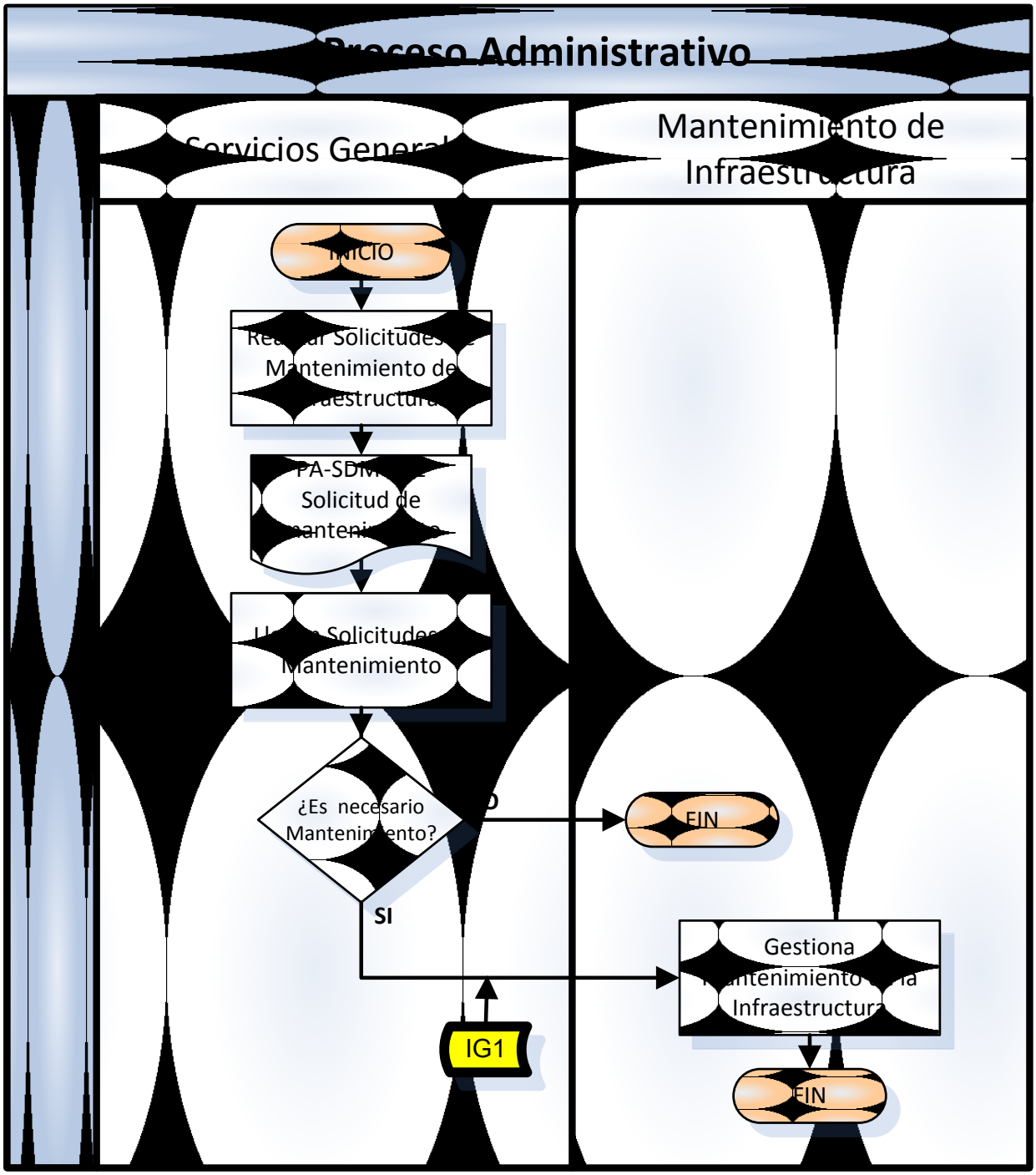
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Asistente administrativo y Gerentes de áreas.

CONTROLES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO



DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IG1	Tasa de solicitudes de mantenimiento aprobadas	Efectividad	Mide la cantidad de solicitudes de mantenimiento a realizar en las infraestructura de la empresa	$\frac{\#\text{ de solicitudes aprobadas para dar mantenimiento}}{\text{Total solicitudes}} x100$	semestral	<100%

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realizar solicitudes de mantenimiento de infraestructura	Administrativo	El asistente administrativo realiza las solicitudes de mantenimiento de infraestructura y procede a enviar a los gerentes de cada área.	Asistente administrativo
2	Llenan solicitudes de mantenimiento	Gerencia general	El gerente de cada área llena las solicitudes de mantenimiento de infraestructura.	Gerentes de áreas
3	Gestiona mantenimiento de la infraestructura	Administrativo	El asistente administrativo analiza las solicitudes y si algún departamento necesita mantenimiento procede a realizar las respectivas gestiones	Asistente administrativo

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Departamento de servicios Departamento comercial Departamento financiero Departamento administrativo	Requerimiento de mantenimiento de infraestructura	El asistente administrativo realiza las solicitudes de mantenimiento de infraestructura, procede a enviarlas a cada gerente de cada área. Los gerentes de cada área las llenan y las envían al asistente administrativo, las solicitudes son analizadas y se toma decisiones de que departamentos se dará mantenimiento.	Mantenimiento de infraestructura	Infraestructura de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRATIVO	**CODIFICACIÓN:** G
NOMBRE DEL SUBPROCESO:		**CODIFICACIÓN:**
ALCANCE	Este procedimiento involucra al personal del Departamento Administrativo.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente administrativo y Gerentes de áreas.

PROVEEDORES

Departamento de Servicios
Departamento Comercial
Departamento Financiero
Departamento Administrativo

PROCESO

Realizar solicitudes de mantenimiento de infraestructura
Llenan solicitudes de mantenimiento
Gestiona mantenimiento de la infraestructura

CLIENTES

Infraestructura de MAQUITSU S.A.

ENTRADAS

Requerimiento de mantenimiento de infraestructura

SALIDAS

Mantenimiento de infraestructura

OBJETIVO

Realizar gestiones de mantenimiento en la infraestructura de la empresa para mejorar la calidad del trabajo.

INDICADORES

IG1

CONTROLES

Políticas de la Empresa

REQUISITOS

SMI-RMI-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADMINISTRATIVO

SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES

ENTRADAS DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

Formulario de mantenimiento de infraestructura.-Documento para realizar un requerimiento de mantenimiento de infraestructura.

SALIDAS DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

Orden de mantenimiento.-Autorización para realizar mantenimiento.

RECURSOS DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

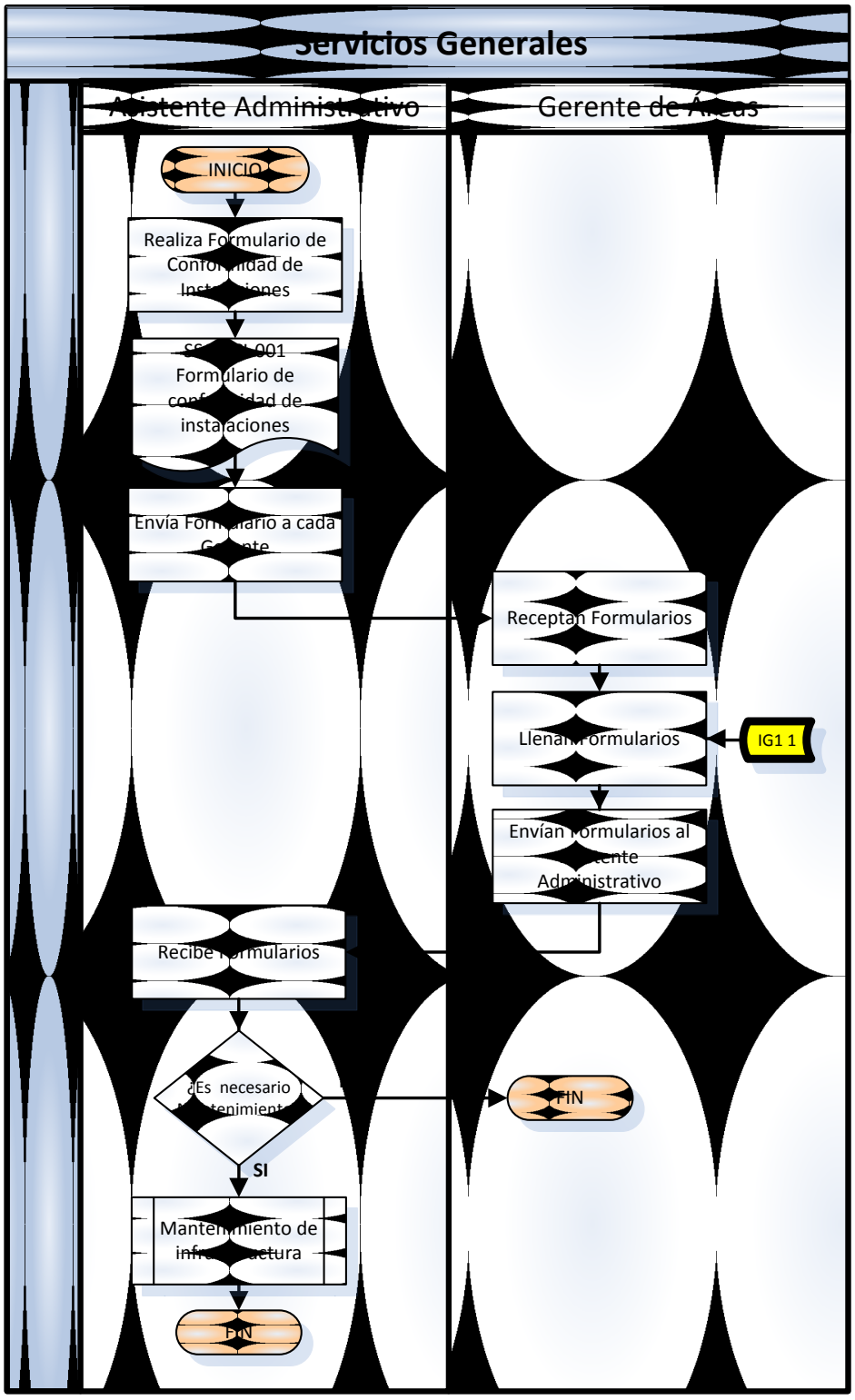
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.-Asistente administrativo y Gerente de cada área.

CONTROLES DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES



Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:	Aprobado Por:
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G
SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES **CÓDIGO:** G1

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IG1 1	Tasa de llenado de formulario	Tiempo	Mide el tiempo de llenado de formulario de mantenimiento de infraestructura	$\frac{\#\text{ de minutos tomados}}{\#\text{ de formularios}}$	Mensual	< 20 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G
SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES **CÓDIGO:** G1

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Realiza formulario de conformidad de instalaciones	Administrativo	El asistente administrativo realiza los formularios de conformidad de instalaciones	Asistente administrativo
2	Envía formulario a cada gerente	Administrativo	El asistente administrativo envía los formularios a cada gerente.	Asistente administrativo
3	Receptan formulario	Gerencia general	El gerente de cada recepta el formulario	Gerentes de áreas
4	Llenan formulario	Gerencia general	El gerente de cada área procede a llenar el formulario de conformidad de instalaciones.	Gerentes de áreas
5	Envía formulario al asistente administrativo	Gerencia general	El gerente de cada área envía el formulario llenado al asistente administrativo	Gerentes de áreas
6	Recibe formulario	Administrativo	El asistente administrativo recibe el formulario y procede a realizar el respectivo análisis de los mismos.	Asistente administrativo

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

SUBPROCESO: SERVICIOS GENERALES **CÓDIGO:** G1

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
Departamento de servicios Departamento comercial Departamento financiero Departamento administrativo	Formulario de mantenimiento de infraestructura	El asistente administrativo realiza los formularios de conformidad de las instalaciones y las envía al gerente de cada área, proceden al respectivo llenado. El gerente de cada área envía el formulario al asistente administrativo. El asistente administrativo toma la decisión de que departamento se procederá a realizar mantenimiento de infraestructura y de instalaciones.	Orden de mantenimiento	G2. Mantenimiento de infraestructura

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO SERVICIOS GENERALES

NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRATIVO	**CODIFICACIÓN:** G
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	SERVICIOS GENERALES	**CODIFICACIÓN:** G1
ALCANCE	Este subproceso involucra a todos los departamentos, todo el personal envía recomendaciones para mejorar la calidad del trabajo.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistene administrativo y Gerentes de áreas.

PROVEEDORES

Departamento de Servicios
Departamento Comercial
Departamento Financiero
Departamento Administrativo

ENTRADAS

Formulario de mantenimiento de infraestructura

PROCESO

Realiza formulario de conformidad de instalaciones
Envía formulario a cada gerente
Receptan formulario
Llenan formulario
Envía formulario al asistente administrativo
Recibe formulario

OBJETIVO

Analiza posibles inconvenientes en las instalaciones de los departamentos de la empresa.

CLIENTES

G2. Mantenimeinto de infraestructura

SALIDAS

Orden de mantenimiento

INDICADORES

IG1 1

CONTROLES

Políticas de la empresa

REQUISITOS

SSG-FC1-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

PROCESO: ADMINISTRATIVO

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

ENTRADAS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Requerimiento de mantenimiento de infraestructura.- Solicitud para realizar mejoras en la infraestructura de la empresa.

SALIDAS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Mantenimiento de infraestructura.- Infraestructura mejorada.

RECURSOS DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Infraestructura física.- MAQUITSU S.A. tiene una superficie de 1000 m^2 aproximadamente, con oficinas y materiales operarios.

Tecnología de Hardware y Software.- MAQUITSU S.A. cuenta con 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

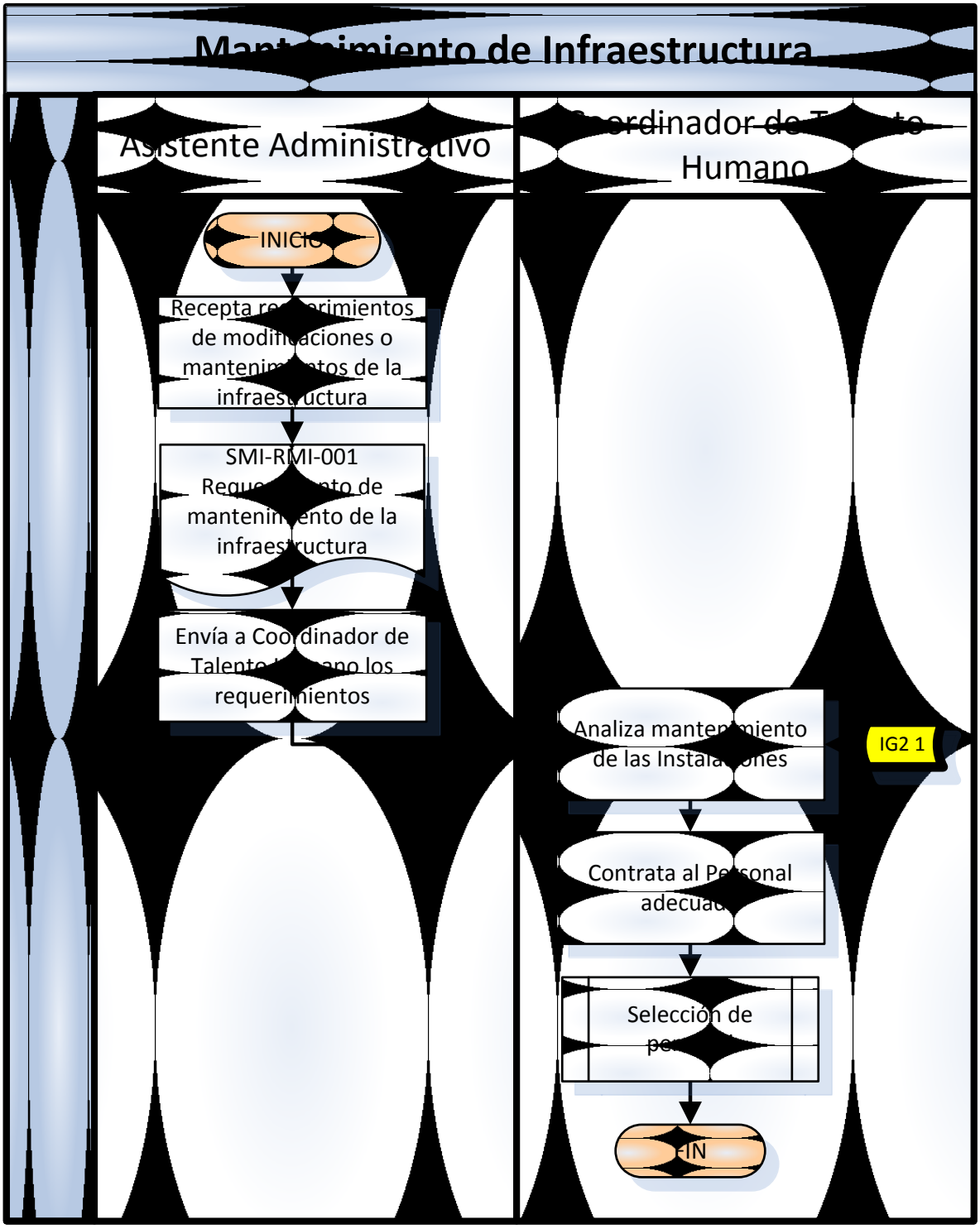
Presupuesto asignado.- Estimación de dinero asignado a cada proceso.

Talento humano.- Asistente administrativo y Coordinador de talento humano.

CONTROLES DEL SUBPROCESO MATENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

Política de la Empresa.- Disposiciones internas establecidas para el subproceso Contratación del Personal.

DIAGRAMA DE FLUJO DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA



DESCRIPCIÓN DE INDICADORES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA **CÓDIGO:** G2

Tipo de indicador	Nombre de indicador	Variable	Descripción	Algoritmo	Frecuencia	Meta
IG2 1	Tasa de análisis de mantenimiento de infraestructura	Tiempo	Mide el tiempo de análisis de mantenimiento de infraestructura de los departamentos de la empresa	$\frac{\text{\# de minutos tomados}}{\text{\# de formularios analizados}}$	Mensual	< 30 min

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA **CÓDIGO:** G2

No.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	Recepta requerimientos de modificaciones o mantenimiento de infraestructura	Administrativo	El asistente administrativo recepta los requerimientos de modificaciones o mantenimiento de infraestructura enviados por el gerente de cada área.	Asistente administrativo
2	Envía a coordinador de talento humano	Administrativo	El asistente administrativo envía los requerimientos al coordinador de talento humano.	Asistente administrativo
3	Analiza mantenimiento de las instalaciones	Administrativo	El coordinador de talento humano analiza los formularios para proceder a contratar personal.	Coordinador de talento humano
4	Contratar al personal adecuado	Administrativo	El coordinador de talento humano contrata al personal adecuado.	Coordinador de talento humano

CARACTERIZACIÓN DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

PROCESO: ADMINISTRATIVO **CÓDIGO:** G

SUBPROCESO: MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA **CÓDIGO:** G2

PROVEEDOR	INSUMO	TRANSFORMACIÓN	PRODUCTO	CLIENTE
G1. Servicios generales	Requerimiento de mantenimiento de infraestructura	El asistente administrativo recibe los requerimientos de mantenimiento de infraestructura del gerente de cada área, envía los formularios al coordinador de talento humano para que proceda a contratar personal si es necesario, o asignar la actividad a un empleado de la empresa.	Mantenimiento de infraestructura	Infraestructura de MAQUITSU S.A.

DESCRIPCIÓN DEL SUBPROCESO MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA

NOMBRE DEL PROCESO:	ADMINISTRATIVO	**CODIFICACIÓN:** G
NOMBRE DEL SUBPROCESO:	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	**CODIFICACIÓN:** G2
ALCANCE	Este subproceso involucra al Asistente Administrativo y al Coordinador de Talento Humano.	

RECURSOS

FÍSICOS: 3 computadoras, 1 fax, 3 impresoras multifuncionales, 2 teléfonos inalámbricos, programas de computación y programa contable.

ECONÓMICOS: Presupuesto

RRHH: Asistente administrativo y Coordinador de talento humano.

PROVEEDORES

G2. Servicios generales

ENTRADAS

Requerimiento de mantenimiento de infraestructura

PROCESO

Recepta requerimientos de modificaciones o mantenimiento de infraestructura
Envía a coordinador de talento humano
Analiza mantenimiento de las instalaciones
Contratar al personal adecuado

OBJETIVO

Realiza las gestiones necesarias para dar el respectivo mantenimiento a las instalaciones.

CLIENTES

Infraestructura de MAQUITSU S.A.

SALIDAS

Mantenimiento de infraestructura

INDICADORES

IG2 1

CONTROLES

Políticas de la empres

REQUISITOS

SMI-RMI-001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Noemí Wong Nan		

ANEXOS DEL MANUAL DE PROCESOS

ANEXO No. MP1

FORMATO DATOS PERSONALES DEL EMPLEADO

MAQUITSU S.A

DATOS PERSONALES DEL EMPLEADO

Fecha de Ingreso: _____ Responsable: _____

Área: _____ Actividad: _____

CURRICULUM VITAE; DEL EMPLEADO

RHISTORIAL - N001

MAQUITSU



Datos personales

Nombres: _____

Apellidos: _____

Fecha de nacimiento : _____

Lugar de nacimiento: _____

Nacionalidad: _____

Cédula de Ciudadanía: _____

Estado Civil: _____

Domicilio: _____

Teléfono: _____

E-mail: _____

Estudios realizados

Primaria: _____

Secundaria: _____

Superior:

Título Profesional: _____

Cursos realizados: _____

Experiencia laboral

_____

Teléfono: _____

Recomendaciones

_____

Teléfono: _____

Elaborado Por: Noemí Wong Nan	**Revisado Por:**
Firma:	**Firma:**
Fecha:	**Fecha:**

ANEXO No. MP2

REGISTRO DE ASISTENCIA DEL PERSONAL

CÓDIGO EMPLEADO: [ ] REGISTRAR

MAQUITSU S.A.
CONTROL DE ASISTENCIA DEL PERSONAL
CN-ASP-001

MAQUITSU

RESPONSABLE:

No. CÉDULA DEL EMPLEADO:

NOMBRES DEL EMPLEADO: **CARGO:**

No. Mes y año:		No. Semana:		Hora Inicio:		Hora Culminación:	
Lunes No.	Martes No.	Miércoles No.	Jueves No.	Viernes No.	Sábado No.	No. Horas Extras	Observación

ENVIAR

Elaborado Por: Noemí Wong Nan	Revisado Por:
Fecha:	Fecha:

ANEXO No. MP3

REGISTROS Y/O ANEXOS

MAQUITSU

NOMBRE	CÓDIGO
Historial de Proveedores	PDA-HDP-001
Cotizaciones	PDA-C-002
Requisición de compra	PDA-RDC-003
Requisición de compra	SSP-RDC-001
Cotización	SSP-C-002
Requisición de compra	SGCL-RDC-001
Factura	SGCL-F-002
Devolución en compra	SGCL-DEC-003
Requisición de compra	SIE-RDC-001
Ingreso por Compra	PDB-IPC-001
Factura	PDB-F-002
Devolución en venta	PDB-DEV-003
Factura	SIC-F-001
Devolución en compra	SIC-DEC-002
Informe de trabajo	SAR-IDT-001
Factura	SDR-F-001
Devolución en venta	SDR-DEV-002
Propuesta Técnica	PGC-PT-001
Proforma de Venta	PGC-PDV-002
Factura	PGC-F-003
Plan de ventas	SPCGC-PDV-001
Pólizas	SVSP-P-001
Factura	SVSP-F-002
Proforma	SVSP-P-001
Factura	SVSP-F-002
Pedido de Bodega	SVM-PDB-001
Factura	SVM-F-002
Autorización de salida de bodega	SVM-ASB-003
Factura	SF-F-001
Solicitud de reposición	SRP-SDR-001
Orden de reposición	SRP-ODR-002
Solicitud de recepción	PST-SDR-001
Solicitud de salida de planta	PST-SSP-002
Solicitud de salida de planta	SPCST-SSP-001
Orden de trabajo	SPCST-ODT-002
Análisis de tarea segura	SPCST-ATS-003

ANEXO No. MP3

REGISTROS Y/O ANEXOS

MAQUITSU

NOMBRE	CÓDIGO
Especificaciones técnicas	SRM-ET-001
Orden de trabajo	SRM-ODT-002
Formulario de recepción de maquinaria	SRM-FRM-003
Registro de maquinaria en inventario	SRM-RMI-004
Requerimientos técnicos de maquinaria	SMM-RTM-001
Orden de trabajo	SRM-ODT-001
Formulario de pedido a bodega	SRM-FPR-002
Prueba de funcionamiento	SEM-PDF-001
Prueba de calidad	SEM-PDC-002
Formulario de visitas	SCC-FDV-001
Formulario de pedido de vehículo	SCC-FPV-002
Formulario de pedido a bodega	SCC-FPB-003
Solicitud de Crédito	PCC-SDC-001
Reporte de Cartera	PCC-RDC-002
Solicitud de Crédito	SDC-SDC-001
Orden de aprobación del crédito	SDC-OAC-002
Reporte de Cartera	SGC-RDC-001
Contrato de Trabajo	PRH-CDT-001
Nómina de empleado	PRH-NDE-002
Formulario Requerimiento el personal	SSE-FRP-001
Perfil de Cargo	SSE-PDC-002
Funciones y Responsabilidades	SSE-MFR-003
Entrevista de candidatos	SSE-EDC-004
Contrato de Trabajo	SCP-CDT-001
Nómina del personal	SGD-NDP-001
Comprobantes de Pago	SGD-CDP-002
Manual de funciones y responsabilidades	SCP-MFR-001
Plan de capacitación	SCP-PDC-002
Evaluación de capacitaciones	SCP-EDC-003
Registro de Asistencia a Capacitaciones	SCP-RAC-004
Plan de Acción de Mejoras Oportunas	SCP-PAMO-005
Solicitud de mantenimiento	PA-SDM-001
Formulario de conformidad de instalaciones	SSG-FCI-001
Requerimiento de mantenimiento de la infraestructura	SMI-RMI-001