

PROPIETARIO: Dirección General.



PROPIETARIO: Director comercial.

OBJETO: Obtener la información necesaria, evaluar y hacer el seguimiento del grado de satisfacción de nuestros clientes.

RECURSOS: Departamento comercial.

ENTRADAS: Clientes mediante la utilización de los medios establecidos y con la frecuencia marcada.

SALIDAS: Informe con análisis y seguimiento de resultados de la satisfacción del cliente.



ENTRADA: Comercial, facturación

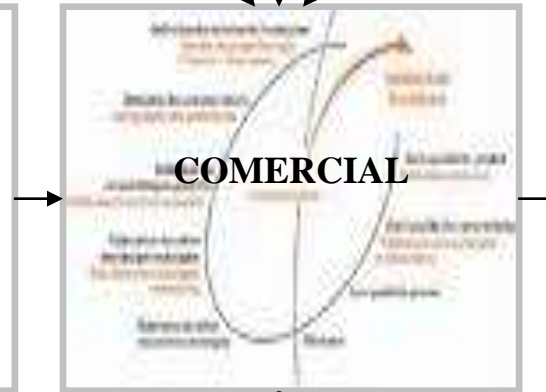
SALIDA: Planificación estratégica

PROPIETARIO: Director comercial.

OBJETO: Definir y realizar las acciones comerciales necesarias para dar a conocer nuestro producto y establecer la relación formal con nuestros clientes y realizar su seguimiento.

RECURSOS: Departamento comercial.

ENTRADAS: Necesidades de los clientes.



SALIDAS: Contrato elaborado y entregado a planificación

DOCUMENTOS: P07.02: "Proceso comercial".

INDICADORES: Productividad
Índice del uso eficiente de recursos

ENTRADA: Planificación estratégica

SALIDA: Planificación de la producción.

PROPIETARIO: Jefe de Producción.

OBJETO: Gestionar los recursos necesarios para llevar adelante la producción.

RECURSOS: Personal del departamento comercial, jefe de producción, responsable de compras y responsable de almacén.

ENTRADAS: Pedido del departamento comercial

SALIDAS: Planificación de la producción del pedido, especificada en la correspondiente orden.

PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN



DOCUMENTOS: P07.01: “Proceso de planificación de la producción”.

INDICADORES:
Nro de órdenes de producción observadas
Productividad

ENTRADA: Comercial.

SALIDA: Producción, Compras, Almacén.

PROPIETARIO: Jefe de Producción.

OBJETO: Fabricar el producto de acuerdo a los requisitos establecidos por el cliente, legales y de la organización.

RECURSOS: Departamento de Producción.

ENTRADAS: Orden de trabajo del pedido establecida por Planificación. Materias primas suministradas por el Almacén.



SALIDAS: Producto fabricado de acuerdo a los requisitos establecidos.

DOCUMENTOS: P7.05: "Proceso de producción".

INDICADORES:
Productividad
% chatarra producida,
% cumplimiento de tiempos de producción planificados

ENTRADA: Planificación, Almacén de recepción, Compras, Mantenimiento.

SALIDA: Almacén de expedición, Facturación, Mantenimiento.

PROPIETARIO: Responsable de contabilidad.

OBJETO: Gestionar las relaciones administrativas con los clientes con respecto a la facturación.

RECURSOS: Personal de administración.

ENTRADAS: Información del pedido y albaranes de entrega del producto a nuestros clientes.



SALIDAS: Emisión de factura al cliente y cobro.

DOCUMENTOS: P07.03: "Facturación".

INDICADORES:
Número de facturas no conformes en plazo y/o concepto por semestre
Productividad

ENTRADA: Comercial, Almacén

SALIDA: Planificación estratégica

PROPIETARIO: Responsable de Compras.

OBJETO: Proveer a la empresa de los recursos necesarios para gestionar sus actividades.

RECURSOS: Responsable de Compras y Almacén

ENTRADAS: Solicitudes internas de compra.

SALIDAS: Recepción del material solicitado.



COMPRAS

DOCUMENTOS: P07.04: "Proceso de compras".

INDICADORES:
Num. de reclamos internos
Productividad

ENTRADA: Todos los procesos.

SALIDA: Todos los procesos.

PROPIETARIO: Responsable de Mantenimiento.

OBJETO: Mantener las instalaciones y equipos en estado óptimo para cumplir con los requisitos de los procesos y del producto.

RECURSOS: Personal de mantenimiento, proveedores de mantenimiento, equipos de mantenimiento, almacén de mantenimiento (recambios y materiales).

ENTRADAS:
Instalaciones y equipos de la empresa.
Averías de dichas instalaciones y equipos.



SALIDAS:
Instalaciones y equipos en estado óptimo.
Instalaciones y equipos reparados o sustituidos.

DOCUMENTOS:
P06.02 (M. Preventivo) - P06.03 (M. Correctivo)
Listado de instalaciones y equipos.
Especificaciones técnicas equipos.
PE's, IT's mantenimiento.
Listado proveedores mantenimiento.

INDICADORES: Gastos mensuales de mantenimiento,
Cumplimiento del Plan Anual de Mantenimiento,

ENTRADA: Todos los procesos

SALIDA: Todos los procesos

PROPIETARIO: Responsable de RRHH.

OBJETO: Gestionar las condiciones necesarias para que el equipo humano pueda desarrollar sus actividades eficientemente en un buen ambiente de trabajo.

RECURSOS: departamento de GTH.

ENTRADAS: Personal con necesidades

SALIDAS: Colaboradores competentes y motivados.

RECURSOS HUMANOS



DOCUMENTOS: Listado personal en plantilla.
P05.01: "Gestión de las competencias".
P06.01: "Formación interna".
RH-01: Gestión de las fichas de funciones.
RH-02: Gestión del desempeño por competencias.

INDICADORES: Índice de rotación anual del personal,
Cumplimiento del Plan Anual de Formación.

ENTRADA: Todos los procesos.

SALIDA: Todos los procesos.

PROPIETARIO: Responsable de Almacén.

OBJETO: Recepcionar el material necesario para el funcionamiento de los procesos y expedir el producto de acuerdo a los requisitos del cliente.

RECURSOS: Personal de Almacén.
Instalaciones y equipos de Almacén.

ENTRADAS:
Recepción de productos de los proveedores.

Producto fabricado.



SALIDAS:
Entrega en plazo, calidad y cantidad del material necesario para cumplir los requisitos establecidos en los procesos.

Producto embalado y expedido a la empresa externa de transporte de acuerdo a los requisitos del cliente.

DOCUMENTOS:
DGP07.06: "Expedición del producto".
Almacén-01: Recepción de material.
Almacén-02: Manipulación del producto.
Almacén-03: Embalaje e identificación del producto.
Almacén-04: Conservación del producto.

INDICADORES:
Num de reclamos de clientes internos y externos por semestre
Índice de existencia de material obsoleto
% entregas con retraso.

ENTRADA: Compras, Comercial, Producción.

SALIDA: Todos los procesos.