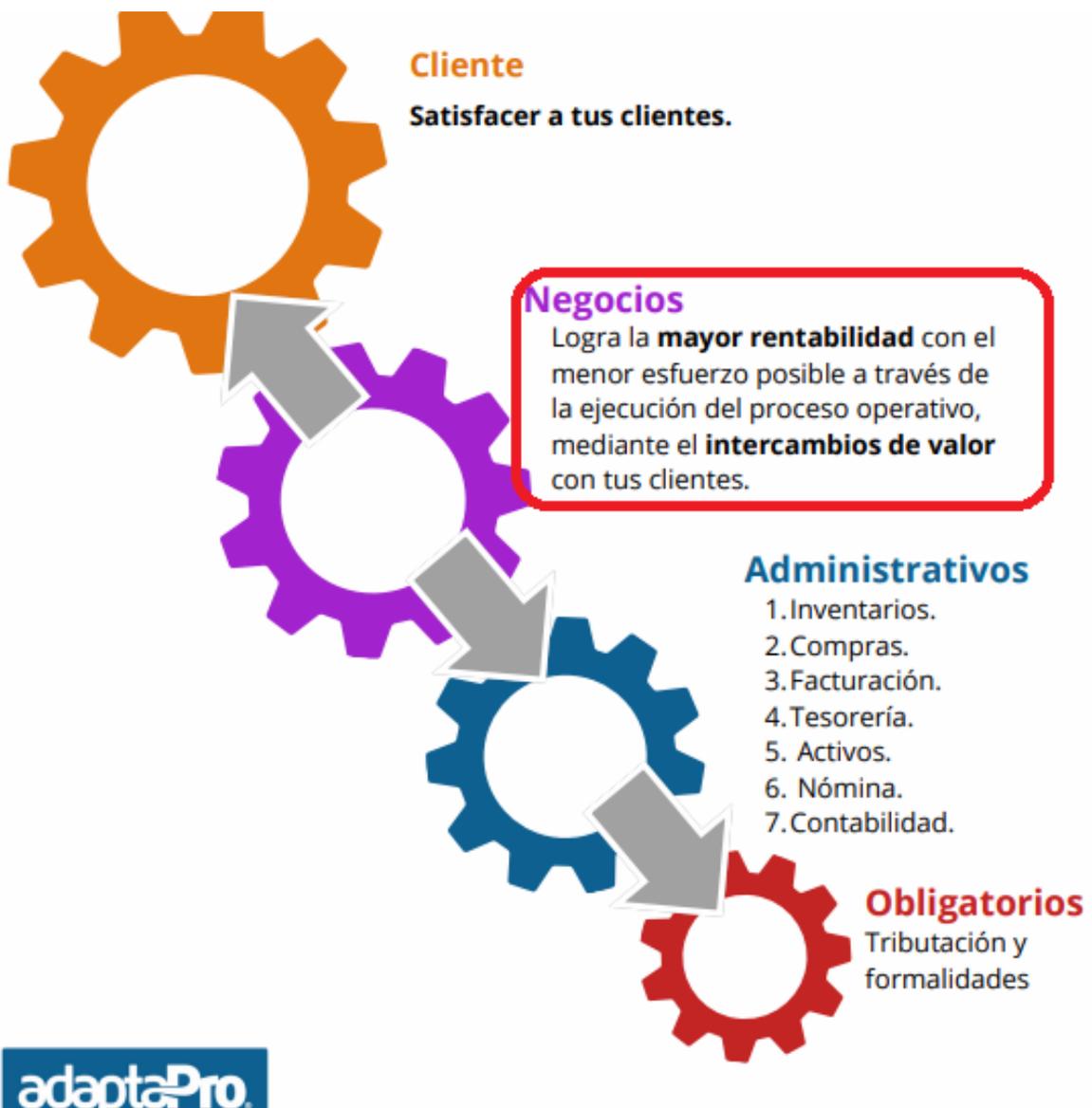


Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

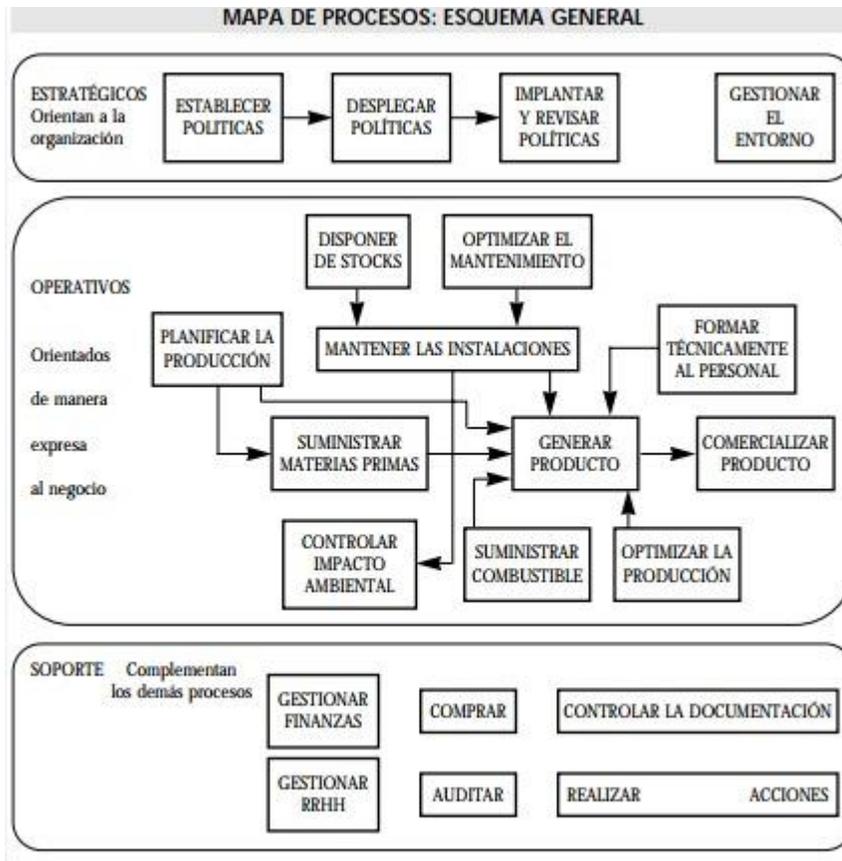
adaptapro ERP

Sólo podemos mejorar lo que podemos medir, medimos lo que podemos controlar.



Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



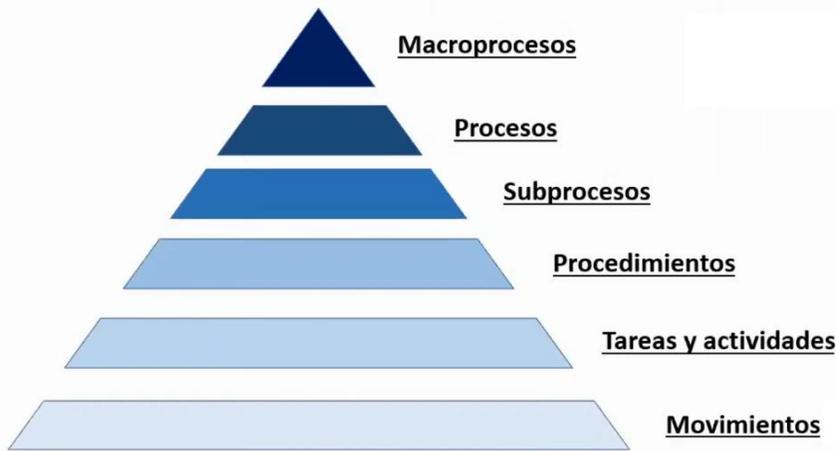
Introducción:

En el entorno empresarial acelerado de hoy, **el cambio es inevitable**. Bien sea adaptándonos a una nueva tecnología, tendencias del mercado, exigencias regulatorias o **actualizando los procesos operativos** logrando beneficios competitivos y comparativos en el mercado que se deben traducir en ganar: Tiempo de vida, Rentabilidad y Movilidad.

Para garantizar que su organización pueda implementar con éxito nuevos procesos, es necesario implantar las **estrategias clave para gestionar el cambio, superar la resistencia, garantizando transiciones exitosas logrando anclar la cultura de cambio constante**.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



Beneficios de contar con la descripción del mapa de procesos:

1. Facilitar la **definición de los alcances** del proyecto de sistematización mediante una solución basada en un Software de porte ERP. Provee los recursos para el caso de negocio y/o licitar soluciones según requerimientos de la empresa.

Video recomendado: <https://youtu.be/NhXPZQ0tnGA>

2. Este contenido **DESCRIPCION DEL MAPA DE PROCESOS** puede ser utilizado para crear los manuales de procesos y procedimientos por área y cargo, combinando: Documentación digital del sistema, imágenes de resultados y/o videos de su funcionamiento específico por cada proceso, en consecuencias también deriva los siguientes beneficios:
 - 2.1 Fácil comprensión de las tareas y responsabilidades.
 - 2.2 Material de apoyo o repaso en caso de dudas, evitando la distorsión del proceso según percepción, interés y/o cultura del usuario. Prevalencia: ¿La cultura de la empresa o la cultura del usuario?
 - 2.3 Mitigar los riesgos de rotación de personal.
 - 2.4 Rápida incorporación en producción de nuevos usuarios de manera formal, mitigando riesgos por desviación.
 - 2.5 Ampliar su contenido, agregando: (Tareas y Actividades) y movimiento.
3. Asegura la ejecución formal de los procesos mediante la implementación de cuadros de mando contentivos de actividades que debe realizar con sus respectivos indicadores de desempeño conjuntamente con calendario de la empresa.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

4. Definir el proceso operativo en las siguientes áreas:

- 4.1 Almacenamiento: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=1353>
- 4.2 Comercialización (Ventas), ejemplo: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=860>
- 4.3 Aprovisionamiento, ejemplo: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=1298>
- 4.4 Finanzas.
- 4.5 Producción.
- 4.6 Servicios.

5. Indicadores (KPI) para la gerencia o dirección operativa. Ejemplo: Ventas, Rentabilidad, Satisfacción de clientes, Nuevas líneas de negocios, Certificaciones, Posicionamiento de mercado, etc. Ejemplo:

<https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=2535>

6. Formalizar por cada área operativa el proceso de punta a punta con las siguientes variables:

- 6.1 **Entrada:** Recursos y Requisitos.
- 6.2 Proveedores Internos/Externos.
- 6.3 Procesos y procedimiento.
- 6.4 Cliente Interno/Externo.
- 6.5 Indicadores. (Desempeño -> Tiempo -> Calendarios)

Determina los procedimientos de cada área operativa para implementar el proceso para generar la gestión del calendario facilitando la cultura proactiva con visualización futura, ejemplos:

6.1 El gerente de almacén debe conocer las órdenes de compra emitida para preparar el almacén para recibir y almacenar los productos, de igual forma los pedidos de clientes que le facilite ubicar los productos para fácil y rápida manipulación.

6.2 De igual el gerente comercial debe conocer las órdenes de compra para lograr realizar compromisos de oferta y entrega a sus clientes.

- 6.6 Riegos que pueden afectar el proceso, políticas para mitigarlo.
- 6.7 **Salida:** Entregable.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



7. Calendario de entrevistas con los gerentes por cada área la ELICITAR la generación de entregables.

Determina los procedimientos de cada área operativa para implementar el proceso para generar la gestión del calendario facilitando la cultura proactiva con visualización futura, ejemplos:

- 7.1 El gerente de almacén debe conocer las órdenes de compra emitida para preparar el almacén para recibir y almacenar los productos, de igual forma los pedidos de clientes que le facilite ubicar los productos para fácil y rápida manipulación.
- 7.2 De igual el gerente comercial debe conocer las órdenes de compra para lograr realizar compromisos de oferta y entrega a sus clientes.

Recursos:

1. **Consultor AdaptaPro:** Prestador de servicios que elecita los requerimientos de la empresa para crear las descripciones de los procesos y procedimientos que le generen valor a la empresa en la sistematización de sus procesos de negocios utilizando los tres (3) principales marcos de trabajo:

- 1.1 PMI https://es.wikipedia.org/wiki/Project_Management_Institute
- 1.2 BPM https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_de_procesos_de_negocio
- 1.3 BSC https://es.wikipedia.org/wiki/Cuadro_de_mando_integral

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

2. Caracterización de la Empresa:

- 2.1 **Misión:** Lo que la empresa hace para cumplir su propuesta de valor.
- 2.2 **Visión:** Lo que desea ser.
- 2.3 **Valores:** La cultura, aptitudes que deben cumplir sus colaboradores para lograr cumplir la misión y la visión de la empresa.
- 2.4 **Colaboradores (Aliados)** Proveedores y reglas asociados con el portafolio de negocios.

3. Competidores más cercanos según cuota de mercado. En nuestro caso queremos medir la sistematización de procesos.

- 3.1. Software que utilizan para sus procesos operativos. (ERP o Sistemas administrativos)
- 3.2. Procesos operativos sistematizados.
- 3.3. Cuota del mercado.
- 3.4. Objetivo para escalar el ranking en la cuota de mercado.

4. Portafolio de negocios contentivo del: Productos, Precios y Condiciones.

- 4.1 Reglas para la categorización de clientes: A, B, C o D.
- 4.2 Reglas para la categorización de productos: A, B, C o D.
- 4.3 Tiempos de entrega.
- 4.4 Reglas por cada tipo de cliente: Cadenas, Mayoristas, Retail.

8. Objetivos financieros por periodos con sus respectivos indicadores:

Rentabilidad, Desempeño: Requeridos por el cliente o sugeridos por el consultor.



Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

- 9. Hojas de Excel utilizadas para el proceso operativo.**
- 10. Organigrama de cargos y funciones (Proceso operativo y administrativo).**
- 11. Estado Actual a nivel de sistematización.** En áreas operativas y administrativas.
- 12. Estado deseado en plazos (Toda la Organización):** Corto, mediano y largo plazo (aquí definir los intervalos de tiempo).
- 13. Recursos tecnológicos actuales.** Servidores, PC, tables, contratación CLOUD, página web.
- 14. Recursos de infraestructura:** Sucursales, Almacenes, Transporte, Fábricas y similares.
- 15. Aliados:** Proveedores, Servicios Maquila, Servicios de Almacenamiento, subcontratistas con sus respectivas reglas de negocios. (Tiempo de entrega, protocolo (Orden de compra), condiciones de pago, distancia).
- 16.** Preferiblemente realizar visita presencial durante la operación, específicamente en (Almacén, Comercialización y Plan de Compra).
- 17.** Definir el Calendario y tiempo (1 o 2 horas) para las siguientes actividades:

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



- 17.1 **ELICITAR:** Mediante plantillas para el levantamiento de procesos, realizamos entrevistas con los gerentes y/o Dueños del proceso por cada área operativa y los usuarios según sus respectivas funciones. Preguntarles como sugieres que los puedes hacer más eficiente, de igual forma: Estado Actual y Estado deseado. Igualmente, el consultor podrá enviarle las plantillas al encargado o gerente del cargo para que pueda prepararse para las preguntas inherentes a su contenido.
<https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3282>
- 17.2 **DESARROLLAR:** En privado, el consultor desarrolla el documento contentivo de la descripción del mapa de procesos por cada área operativa de las empresas. Las dudas del consultor podrán ser comunicada con los involucrados para ser respondidas. Opcionalmente el podrá incluir imágenes o videos (GIF) del sistema AdaptaPro con el resultado deseado y/o resultados dibujados en formato Excel.
- 17.3 **PRESENTACION PRELIMINAR:** Reunión con los involucrados del proceso y presentar la descripción del mapa de procesos desde la solicitud de recursos hasta la generación de entregables.
- 17.4 **CORREGIR:** Realiza en privado las correcciones solicitadas durante interacción entre consultor y usuarios durante la presentación.
- 17.5 **PRESENTACION DEFINITIVA:** Presenta en forma escrita:
- Descripción del mapa de procesos.
 - Subprocesos.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

Nivel 1 – Mapa de Procesos



- c. Procedimientos.
- d. Actividades y Tareas.

17.6 **ACEPTACION:** Conformidad por parte del cliente, listo para [desarrollar el proyecto de implementación](#), para cuantificar:

- a. Tiempo en cantidad de horas por servicios de implementación.
- b. Características del software (estándar u Open Source).
- c. Especificaciones funcionales del sistema.
- d. Requerimientos de personal interno/externo para desarrollar personalizaciones y/o soporte.
- e. Fecha requerida por el cliente para iniciar operaciones, mejoras y ajustes en caliente durante la implementación hasta lograr la operación con autonomía.
- f. Estadísticamente la implementación dura 30 días calendario y durante 60 días vamos realizar ajustes y mejoras detectadas durante el uso del sistema hasta lograr que el usuario logre total autonomía. Por esto AdaptaPro provee la póliza eService que incluye la incorporación de adaptaciones luego del inicio: Puesta en marcha con Acompañamiento, mejora continua hasta la total autonomía.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

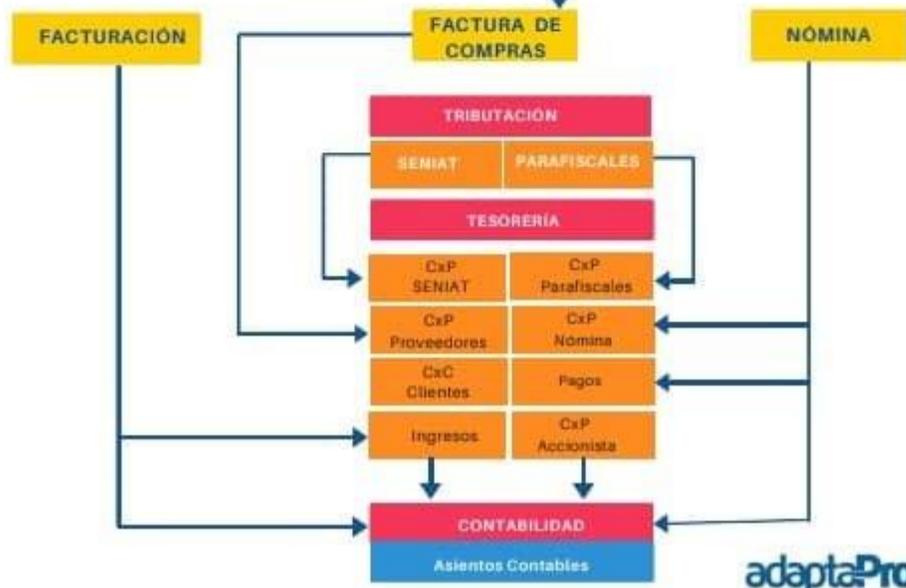
www.adaptaproerp.com

PROCESOS OPERATIVOS

adaptaPro



PROCESOS ADMINISTRATIVO



adaptaPro

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



Glosario de Términos:

1. **Procesos:** Conjunto de actividades repetitivas que deben generar siempre **el mismo entregable**.
 - 1.1. **Proceso Estratégico:** Acciones que debe realizar la empresa para lograr transitar desde su misión hacia su visión. <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=2512>
 - 1.2. **Proceso Operativo:** Área de la empresa encargada de cumplir la promesa del portafolio indicado en la misión de la empresa y realizar el intercambio de valor con el cliente. En AdaptaPro es delimitado: Se inicia desde el requerimiento solicitado por un cliente externo o interno hasta lograr recibirlo en (tiempo y calidad), además no generan asientos contables, ni compromisos tributarios.
 - 1.3. **Proceso de Soporte:** Refiere aquellos que aportan valor a la operación y comprenden las áreas administrativas de la empresa: Registro de Documentos de compras, Facturación, Tesorería (Caja-Bancos), Contabilidad, Activos, Nómina, Tributación y deberes formales. <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=2034>

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

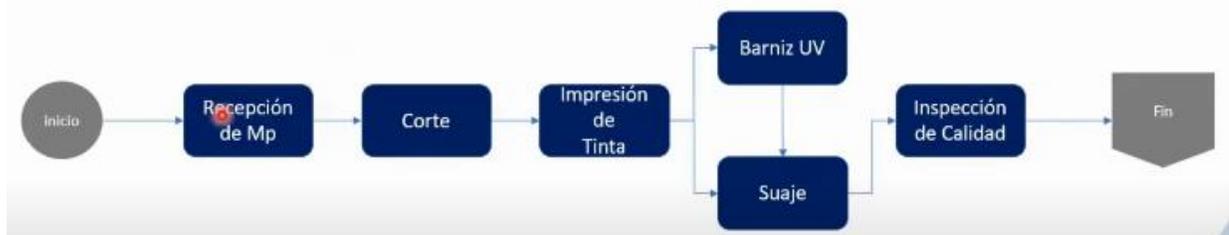
Procesos de Soporte	Procesos Estratégicos	Procesos Operativos
Facturación y Cobranza	Planeación Estratégica	Producción
Almacén	Aseguramiento de Calidad	Logística
Compras	Marketing	Embarques
Administración de Talento	Investigación y Prevención del Soborno	
Ventas	Seguridad y Salud en el Trabajo	
Mantenimiento	Protección al Medio Ambiente	
	Seguridad de la Información	
	Inocuidad y salud en el trabajo	
	Diseño de productos y servicios	

1.4. **Procesos Críticos:** Son aquellas que en la empresa u organización no pueden dejar de llevar a cabo bajo ningún escenario de emergencia mayor. Debe determinarse el impacto en tiempos de la interrupción total de los procesos críticos.

2. Subprocesos:

- 2.1 Almacenamiento de Materias Primas.
- 2.2 Almacenamiento de Producto Terminado.
- 2.3 Almacenamiento de Productos Averiadados.

Nivel 2 – Subprocesos de Producción

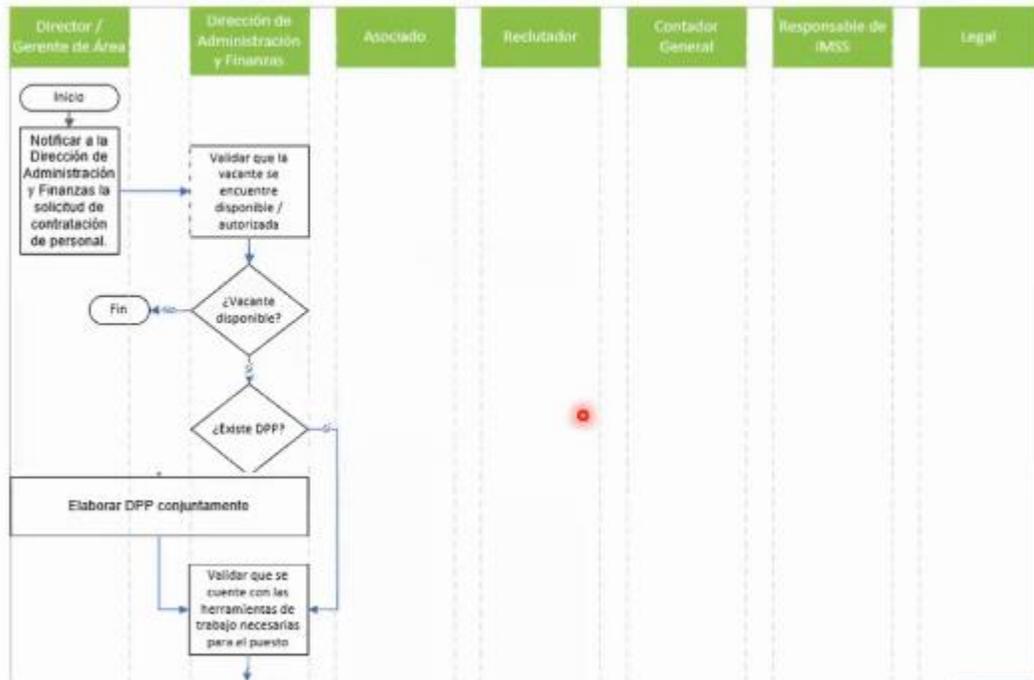


3. **Procedimientos:** Es como lo hago. Ejemplo:
<https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3152>

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

Nivel 3 – Procedimiento de



4. **Actividades y Tareas:** Cotizar, Inspeccionar, Recibir, Contar, Despachar.
Instrucciones o funciones del software: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3205>
5. Movimiento o Instructivos de trabajo: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3221>

Nivel 4 – Instructivos de trabajo

Una sola persona realiza todas las actividades

- 1.- Registro de materiales en almacén.
- 2.- Elaboración de Inventarios.
- 3.- Limpieza de máquina.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

6. Mapas de Procesos:

7. **Proyecto:** Conjunto de actividades que generan un entregable único, tiene un principio y un fin.

- 7.1 Alcance.
- 7.2 Costo.
- 7.3 Calendario.
- 7.4 Calidad.
- 7.5 Involucrados.
- 7.6 Cambio.
- 7.7 Riesgo.
- 7.8 Comunicación.
- 7.9 Recurso Humano.
- 7.10 Contrataciones o Procura.

8. **Calidad:** Satisfacer las expectativas del cliente. <https://adaptaproerp.com/calidad/>

9. **Asesor funcional:** Prestador de servicios que se encarga de capacitar al usuario para generar entregables en producción según el proyecto de implementación derivado del caso de negocio generado desde el mapa de procesos. <https://adaptaproerp.com/asesor-funcional/>

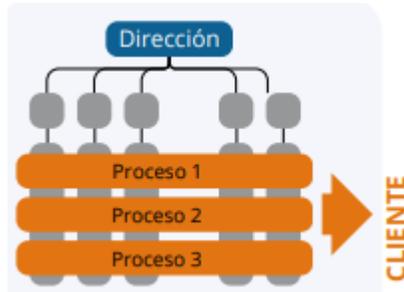
10. **Gestión funcional:** Los departamentos están focalizados en las funciones internas para reportar resultados hacia la gerencia y no existe el cliente.



11. **Gestión por Procesos:** Los departamentos están focalizados en satisfacer al cliente.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com



CONDICIONES Y LIMITES:

1. Por cada área operativa requerimos (4) cuatro horas para la **ELICITACION** en sesiones (2) sesiones de (2) horas cada una. Ejemplo: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=873> y solo como lo hace ahora (no como desea que pueda ser, esto es para la mejora continua).
2. <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3282> o realizar la entrevista colectiva: <https://youtu.be/ioNYC57oHXg?t=3358>
3. Por cada área operativa requerimos (2) dos horas para la **PRESENTACION-PRELIMINAR.**
4. AJUSTES Y CORRECCIONES: Derivadas de la presentación preliminar.
5. Por cada área operativa requerimos (2) dos horas para la **PRESENTACION - DEFINITIVA.**
6. **El ENTREGABLE incluye PROCESOS y SUBPROCESO: No incluye: MACROPROCESOS.**
7. El mapa de procesos no incluye el desarrollo ni definición de indicadores (Solo lista de indicadores requeridos por cada área del proceso operativo).
8. La descripción del mapa de procesos será entregada en formato PDF por cada área operativa adicionalmente un flujograma de Integración entre todas las áreas operativas comunicadas con el área administrativa.
9. No incluye flujogramas por área operativa.
10. El o los consultores involucrados de manera directa o indirecta (Juicio de expertos) están formados en marcos de trabajo: BPM, PMI y/o BSC para el desarrollo de la descripción del mapa de procesos.

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

REFERENCIAS:

Autores:

1. Gestión del cambio (JHON KOTHER). https://es.wikipedia.org/wiki/John_Kotter
2. Reingeniería: Michael hammer y James champy. <https://youtu.be/I4JiiqvwHcM>
3. Competitividad: Michael Porter https://es.wikipedia.org/wiki/Michael_Porter
4. Cuadro de mando integral: Kaplan y Norton
https://es.wikipedia.org/wiki/Cuadro_de_mando_integral
5. Administración: Peter F. Drucker: https://es.wikipedia.org/wiki/Peter_F._Drucker
6. Calidad: https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming

BIBLIOGRAFICAS:

1. El Ejecutivo al Minuto: <https://gomezespejel.com/wp-content/uploads/2024/01/El-Ejecutivo-al-minuto.pdf>

Videos Referenciales:

1. Siete (7) tips para empezar con tu mapeo de procesos
<https://youtu.be/ICYzohck5hk?t=435>
2. Gestión por Procesos 1 (EOI Escuela de Organización Industrial)
<https://youtu.be/GgDxlVbOmYI?t=54>
3. Gestión por Procesos 2 (EOI Escuela de Organización Industrial)
<https://youtu.be/GgDxlVbOmYI>
4. Masterclass: Gestión por Procesos (Business Process Management: BPM):
<https://youtu.be/C2W8CqC9Z54>
5. Taller Mapa de Procesos <https://youtu.be/ioNYC57oHXg>
6. Cinco (5) pasos para hacer un mapa de procesos Process Mapping para tu Sistema de Calidad ISO 9001:2025 <https://youtu.be/z-IntTQ-0sY>
7. Taller de Objetivos e Indicadores: <https://youtu.be/kUCzW9XhEzo>
8. Mapeo de Procesos Sesión 1 <https://youtu.be/m3JAexnVqEA>
9. Mapeo de Procesos Sesión 2 <https://youtu.be/BHG7ytsFEQs>
10. Mapeo de Procesos Sesión 3 <https://youtu.be/WOh56STnFa8>
11. Resumen "El Ejecutivo al Minuto" - 4 CLAVES: <https://youtu.be/SEyFSQASuHg>

PD: Puntos pendientes por Definir:

Protocolo para la definición de la descripción del proceso Operativo

www.adaptaproerp.com

1. Participación del asesor funcional: a nivel de subprocesos, procedimientos y actividades (el nivel inferior) movimientos debemos definirlo.

Aviso Legal

Terceros: AdaptaPro no celebra ningún tipo de representación por parte de terceros, ni agente de ventas de licencias, ni prestadores de servicios independientes. Cualquier participación de un tercero en la prestación de servicios deberá ser aceptado y formalizado entre AdaptaPro, Cliente y prestador de Servicios bajo la dirección de la PMO de AdaptaPro.

Información confidencial. El CLIENTE/PROSPECTO o cualquiera de sus involucrados no podrán ceder ni traspasar ningún tipo de información de las partes.

Sub-Contratados: AdaptaPro podrá involucrar recursos humanos bien sea empleados directos de AdaptaPro proyectos ERP, C.A. y personal sub contratado para elaboración de la presenta propuesta, ejecución de cualquier servicio del portafolio de negocios AdaptaPro. Ninguno de los involucrados por parte de AdaptaPro está autorizado para recomendar, remitir, involucrar a terceros en la relación de negocios y Servicios entre AdaptaPro con el cliente o prospecto.

Comunicaciones: Toda la comunicación relacionada con la siguiente propuesta debe ser realizada directamente con la Oficina de gerencia de Proyectos (PMO) mediante el correo pmo_adaptapro@gmail.com y mediante los teléfonos: +58 (0212) 239.00.73 / 239.67.56 / 234.18.29 / 234.46.64 / 237.20.13, 0414-3000518 0412-0905509 424-2559649

El contenido de la presente plantilla es propiedad intelectual de Proyectos AdaptaPro ERP, C.A. y no podrá ser utilizada por terceros, ni podrá ser alterada o utilizada para otros propósitos.