

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MÉXICO.**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN.**

**MANUAL DE LA COORDINACIÓN DE
PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD DE LA EMPRESA
GRUPO SICOSS**

TRABAJO PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PRESENTA:

JOSE ANTONIO RAMÍREZ PALMA

ASESOR: L.A.E. FRANCISCO RAMÍREZ ORNELAS.

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO DE MEXICO

2007.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

***Con todo cariño y respeto para Ana María, mi esposa,
porque siempre ha estado conmigo y conoce el valor
de este logro personal.
Esto es tuyo, Te amo.***

***A mis hijos, Antonio Eder y Edson que son el motor
de mi vida y espero que les sirva de ejemplo.
Los adoro, hijos míos.***

***A mis hermanos, primos y familia como muestra de
que si te lo propones los logras.
A todos los quiero.***

***A mi madre, por darme la vida y por todo lo que me
diste.
Gracias mamá.***

CONTENIDO

TRABAJO PROFESIONAL	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
INTRODUCCIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.-DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1.-CURRÍCULUM VITAE	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1.1.1.- DATOS PERSONALES.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.2.- EDUCACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.3.- CURSOS, SEMINARIOS y DIPLOMADOS:.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.4.- HABILIDADES LABORALES.....	¡Error! Marcador no definido.
1.1.5.- EXPERIENCIA PROFESIONAL.....	¡Error! Marcador no definido.
2.-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1.-ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.1.1.- NUESTRA HISTORIA.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.2.- MISIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.3.- VISION.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.4.- NUESTROS VALORES.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.5.- POLÍTICA DE CALIDAD.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.6.- NUESTRA ESTRCUTURA ORGANIZACIONAL.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.7.- EMPRESAS DEL GRUPO.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.8.- NUESTROS PRODCUTOS Y SERVICIOS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1.9.- ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2.- RESUMEN DEL PROYECTO	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.1.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO A CLIENTES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.2.- CICLO DE SERVICIO A CLIENTES.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.3.- DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN.....	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.4.- ORGANIGRAMA DE LA DIRECCION DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
2.2.4.1.- ORGANIGRAMA DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
2.2.4.2.- PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES	¡Error! Marcador no definido.
3.-RECOMENDACIONES	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CONCLUSIONES:	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

INTRODUCCIÓN

La dinámica funcional de las empresas hoy en día nos exige operar de forma eficiente y cuidando la calidad de los productos y/o servicios que nuestros consumidores nos demandan.

Por lo antes señalado, uno de los factores de peso que tenemos que considerar son los lineamientos técnico-administrativos debidamente documentados que nos guíen en la dinámica funcional de la empresa y sin duda alguna, éstos son los que van a determinar en su momento el alcance que como empresa logremos en los espacios de nuestros mercados potenciales.

En muchas empresas consideran que la calidad es una moda, de forma personal pienso que más que una moda, es un fundamento de mucho peso para enfrentar la competitividad que a diario se manifiesta en el mundo de los negocios, tanto a nivel nacional como internacional.

Por otra parte, quiero hacer un recordatorio que los antecedentes de la calidad se remontan desde tiempos remotos de la humanidad, como ejemplo citamos que en el siglo XVIII a.c el código de Hammurabi, textualmente dice “ Si un constructor edificó una casa para un señor, pero no dió solidez a la obra, resultando que la casa por él construida se desplomó, lo cual produjo la muerte del propietario de la casa, este constructor recibirá la muerte” con este comentario se deduce que el constructor tenía que garantizar su trabajo con su vida, obligándose así a trabajar con calidad; otro caso de calidad que podemos argumentar es sin duda la edificación de las pirámides egipcias, se sabe que utilizaron métodos y procedimientos tan rigurosos que su precisión en la actualidad sigue siendo un misterio, pero lo que sí es también demostrable es la calidad de su construcción, ya que seguramente van a transcurrir muchos años más y estas obras seguramente continuaran en pie.

Después de conocer algunos pasajes de la Revolución Industrial y sus tan impactantes cambios (maquina de vapor, telégrafo, teléfono, mejoras tecnológicas en general, producción en serie, especialización, cambios en los sistemas de administración, etc.), ya para el siglo XIX, surge la gestión científica en las organizaciones con la filosofía de Taylor, generándose la función de INSPECCION siendo ésta el medio principal para el control de la calidad

Para nosotros, es de vital importancia conocer las propuestas del concepto de calidad que nos externan una serie de estudiosos de esta temática es básico, ya que todo esto implica que asumamos a la calidad como parte de nuestra cultura.

En los inicios del año de 1924, Bell System fue líder en el aseguramiento del control de la calidad, siendo Walter Shewhart, Harold Dodge, Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, entre otros los que sustentaron el concepto del Control Estadístico para el Control de la Calidad; fundamentos que también se aplicaron durante la segunda guerra mundial.

En relación a las Normas ISO, estas son establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización, fundada en el año de 1947 y tiene su sede en Ginebra Suiza; su fundamento principal se sustenta en promover el desarrollo de la estandarización a nivel mundial, con la visión de facilitar el intercambio internacional de bienes y/o servicios y colaborar en espacios intelectuales y científicos, tecnológicos y económicos.

En relación con la temática que nos ocupa al pretender contar con la norma de calidad ISO, se busca incrementar la confianza de nuestros clientes, proveedores y demás instancias relacionadas con nosotros, obtener ventajas competitivas con nuestros competidores, la mejora continua de nuestros procesos, mejores actitudes de nuestro personal, etc.

Considerando que en esta materia hace falta mucho para que las organizaciones micro, pequeñas y sobre todo las medianas se integren a la cultura de calidad a través de su certificación ante organismos oficiales que los avalen, teniendo como resultado que lamentablemente nunca rebasaran sus expectativas de crecimiento.

1.-DESCRIPCIÓN DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL.

1.1.-CURRÍCULUM VITAE

José Antonio Ramírez Palma.

1.1.1.- DATOS PERSONALES

NOMBRE: José Antonio Ramírez Palma
DOMICILIO ACTUAL: Manzanillo # 96
Col. Jardines de Casanueva
Ecatepec, Edo de México.
TELÉFONO PARTICULAR: 57-79-13-84
TELÉFONO CELULAR: (044) 55-29-47-47-99
E- MAIL: joanrampa@hotmail.com
FECHA DE NACIMIENTO: 10 / Junio / 1957
LUGAR DE NACIMIENTO: México, D.F.
ESTADO CIVIL: Casado, 2 Hijos

1.1.2.- EDUCACIÓN

ESTUDIOS PROFESIONALES: LIC. EN ADMINISTRACIÓN -Finanzas
UNAM, FES-CUAUTITLÁN
IDIOMAS: INGLÉS 60%

1.1.3.- CURSOS, SEMINARIOS y DIPLOMADOS:

- 1. Metodología Profesional para el Análisis de Sistemas.**
Instituto Latinoamericano de Sistemas e Informática, S.C.
- 2. Diseño estructurado de sistemas.**
Fundación Arturo Rosenblueth A:C.
- 3. Análisis para la toma de decisiones.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 4. Análisis y Diseño de Formas**
Moore Bussines de México.
- 5. Diseño y desarrollo de Procesos Administrativos.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 6. Metodología de Mapas de Documentación.**

Mapping Intemational.

- 7. Círculos de Calidad.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 8. Calidad en el Servicio.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 9. Benchmarking de negocios.**
Fundación Arturo Rosenblueth A:C.
- 10. Reingeniería de Procesos.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 11. Procesos de Mejora Continua.**
Seguros Monterrey, S.A.
- 12. Sistema Financiero Mexicano**
FES- Cuautitlán UNAM
- 13. Inducción al Mercado de Valores.**
Bolsa Mexicana de Valores (BMV)
- 14. Métodos, Sistemas y Procedimientos Administrativos.**
FCA División de Educación Continua UNAM
- 15. Administración y Dirección.**
Universidad Iberoamericana
- 16. Planeación y Control de Proyectos.**
Universidad de las Américas
- 17. Sistemas de Calidad ISO-9000 para empresas de servicios.**
FCA División de Educación Continua UNAM
- 18. ISO -9000 para ejecutivos.**
Merck México, S.A.
- 19. Diplomado en Sistemas de Gestión para la Calidad ISO-9001-2000.**
FCA División de Educación Continua UNAM
- 20. II Annual Gartner Outsourcing Summit.**
Gartner

COMPUTACIÓN:

Manejo de PC y periféricos.

Software: Office 2000 (Excel, PowerPoint, Word), Windows XP,

Project, Visio, Lotus Notes.

Internet e intranet.

Software de Documentación Norma Control, QSI, Control de Documentación ISO9000.

Sistema BPCS (ERP) Proceso comercial

Sistema MOVEX (ERP) Proceso comercial, Inventarios y Distribución.

1.1.4.- HABILIDADES LABORALES

Supervisión de personal y equipo asignado.

Uso de software para control y difusión de procedimientos y políticas.

Diseño, difusión e implementación de procedimientos y políticas.

Diseño, elaboración y control de formatos operativos.

Supervisión de personal.

Manejo de la norma ISO 9000.

Administración y Control de proyectos.

Establecimiento del programa de capacitación.

Diseño, coordinación e impartición de cursos de capacitación.

Control y difusión de imagen institucional.

Trato a proveedores.

1.1.5.- EXPERIENCIA PROFESIONAL

a).- GRUPO SICOSS COORDINADOR DE PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD

JULIO 2003 A LA FECHA

Revisión y diagnóstico de situación actual.
Rediseño de la estructura organizacional.
Definición de responsabilidades y cargas de trabajo.
Definición de perfiles de puesto.
Coordinación del diseño de manuales administrativos.
Revisión, análisis y rediseño de nuevos procedimientos admvos.
Control y administración de formatos operativos.

b).- TRANSPORTE SEGURO KAKAM DISTRIBUCIÓN DE MERCANCÍAS LOCAL y FORÁNEO

FEBRERO 2003 A MARZO 2004

Definición de rutas.
Control de embarques.
Liberación de trámites de viajes locales y foráneos.
Entrega de mercancías a tiendas Departamentales locales y foráneos.
Control de gastos y viáticos

c).- CONSULTORIA INDEPENDIENTE ADMINISTRACION GENERAL ADC SERVICIOS

FEBRERO 2003 A DIC 2003

Compras de materiales para la construcción.
Diseño de los procedimientos de pedidos, facturación, cuentas por cobrar, Inventarios.

Control de nómina.

Control de proyectos.

d).- BUFETTE PANAMERICANO DE SOFTWARE, S.A. DE C.V. MAYO 2000 A ENERO 2003

CONSULTOR APLICATIVO

Reingeniería de procesos para adecuación al sistema Movex.

Análisis y rediseño de los sistemas administrativos del

Proceso comercial. (ventas, mercadotecnia, pedidos, facturación, cuentas por cobrar, Crédito y cobranzas).

Inventarios (Entradas y salidas de mercancía, manejo y control de devoluciones).

Distribución. (Embarques, Rutas, Control de flotilla y transportistas).

Implementación del sistema MOVEX.

Capacitación en el uso del sistema.

Elaboración de manuales del sistema.

d).- MERCK MEXICO, S.A.

NOVIEMBRE 1997 A MAYO 2000

COORDINADOR DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

Coordinación del proyecto de migración a documentación electrónica.

Coordinación de la elaboración de manuales de sistema BPCS (Diversos módulos).

Actualización de manuales de procedimientos administrativos y de organización.

Implantación del sistema administrativo de documentación en Centroamérica.

Estandarización e Integración del sistema de calidad y el sistema administrativo de documentación.

Administración y control de formas.

Optimización de proyectos de sistemas administrativos.

**e).- S.D. INDEV AL, S.A. DE C.V.
JEFE DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS.**

JULIO 1992 A SEPT 1997

Reingeniería de procesos y establecimiento de planes de mejora continua.

Control y administración de proyectos de desarrollo de nuevos procesos.

Planeación de la implementación de nuevos procesos, procedimientos y políticas administrativas.

Análisis, diseño y desarrollo de estructuras organizacionales y descripción de puestos.

Planeación y Diseño de automatización de procesos.

Coordinación del diseño y elaboración de manuales operativos y de sistemas.

Investigación y Desarrollo de nuevos servicios.

Coordinación de planes de capacitación a personal interno y externo.

Supervisión de Atención a clientes.

Control de la imagen institucional de la empresa.

Diseño y desarrollo de folletos, videos y eventos promocionales.

Diseño, elaboración y presentación de servicios de la empresa.

Coordinación del diseño y elaboración del informe anual de la empresa.

f).- SEGUROS MONTERREY, S.A.

DICIEMBRE 1983 A JULIO 1992

ANALISTA DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS

Investigación, análisis y diseño de nuevos sistemas administrativos y automatizados.

Reingeniería de procesos a las áreas de cobranzas, siniestros de daños materiales

Elaboración de manuales de Procedimientos, Organización, Formas y de Políticas operativas.

Diseño y distribución de formatos operativos.

Diseño de estructuras organizacionales, elaboración de descripciones de puestos.

Análisis y diseño de diagramas de flujo de procesos.

Elaboración de planos de diseño y distribución de oficinas.

Capacitación y seguimiento de nuevos sistemas automatizados.

LÍDER DE PROYECTO DE MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS (Coordinación nacional)

Coordinación de proyectos de reingeniería de sistemas administrativos.

Planeación, Integración y control de recursos de proyectos.

Desarrollo e implementación de políticas operativas.

Desarrollo de automatización de procesos.

Coordinación de la elaboración de manuales operativos y de sistemas.

Investigación y Desarrollo de nuevos servicios.

Capacitación a personal interno y externo.

Administración y control de formas.

2.-ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.

2.1.-ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.

2.1.1.- NUESTRA HISTORIA

En 1972 el fundador de la empresa, identifica las dificultades experimentadas por las empresas para el cumplimiento de sus obligaciones obrero-patronales con el IMSS y crea una metodología para solucionarlas.

*En 1986, se crea el primer sistema en seguridad social, llevando esta metodología a la PC, integrando el cálculo de Nómina y la administración de los Recursos Humanos, con un software que contenía una interpretación de los artículos de la Ley del Seguro Social para cumplir con sus obligaciones obrero-patronales. Este software recibió el nombre de **SICOSS (Sistema de Control en Seguro Social)** y entró al mercado en 1986.*

En 1997, el IMSS e INFONAVIT entregaron a los patrones de México el Sistema Único de Autodeterminación (SUA), programa informático - gratuito y obligatorio- con el que se inició una nueva etapa en la comunicación entre los patrones y ambos Institutos.

*Por esta razón **GRUPO SICOSS** se dio a la tarea de fortalecer el cálculo de nómina y recursos humanos sin descuidar la parte correspondiente al IMSS e INFONAVIT.*

En el año 2001 se logró validar nuestro sistema SICOSS con ambos institutos convirtiéndonos en la única empresa que ofrece un software validado por el IMSS e INFONAVIT.

Recientemente se consolidó el servicio de outsourcing de nómina en Cancún, lo que nos dio la oportunidad de establecer una oficina para otorgar este servicio más personalizado administrando al personal de las empresas que nos contrataron este servicio en esa región.

2.1.2.- MISIÓN

Somos un grupo de empresas que se dedica a desarrollar tecnología de software y proporcionar servicios de Outsourcing y/o la implantación de soluciones en materia de Recursos Humanos, IMSS-INFONAVIT y Nóminas.

2.1.3.- VISION

Ser la empresa líder, reconocida con prestigio y penetración en el mercado competitivo con excelencia en sus productos y servicios; comprometida con el servicio al cliente y la formación integral de su recurso humano

2.1.4.- NUESTROS VALORES

Seguridad

Honestidad

Confiabilidad

Puntualidad

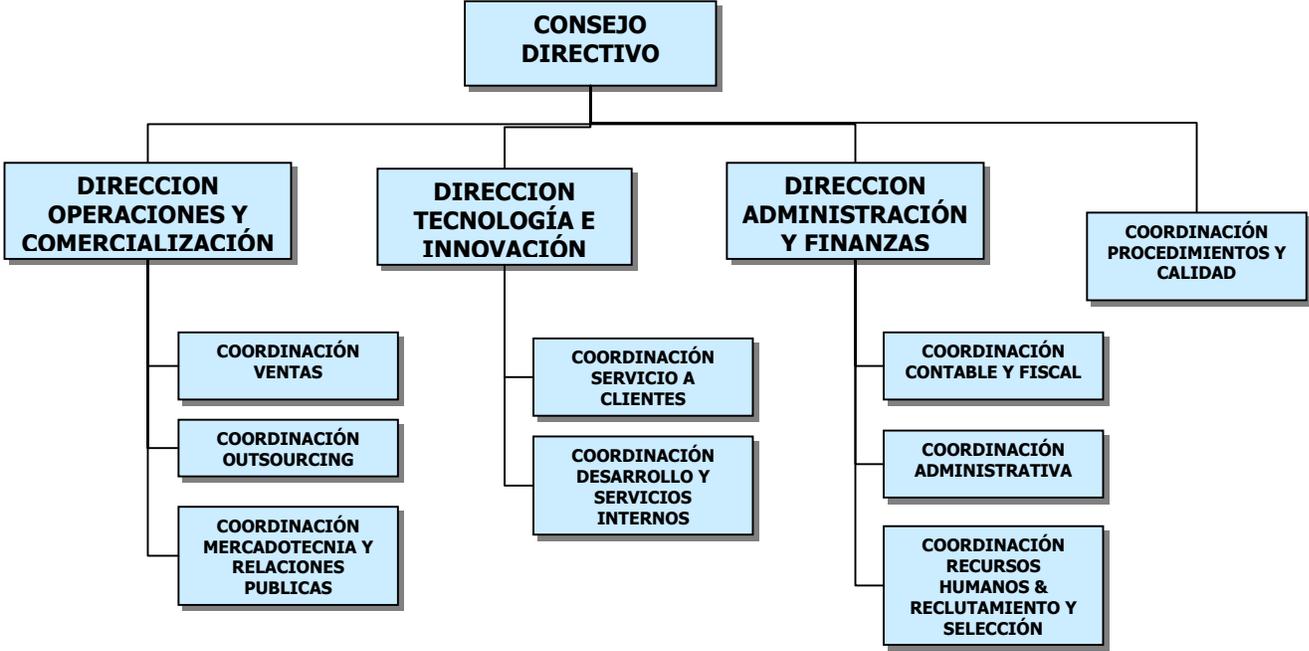
Amabilidad

Respeto

2.1.5.- POLÍTICA DE CALIDAD

Grupo Sicoss es un grupo de empresas dedicada al desarrollo de software y soluciones con la mayor tecnología de punta, que proporciona productos y servicios de calidad. Preocupado por lograr la satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los Clientes con objetivos de competitividad, productividad y crecimiento.

2.1.6.- NUESTRA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



2.1.7.- EMPRESAS DEL GRUPO

- ***CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN SICOSS, S.C.***
- ***DESARROLLOS ADMINISTRATIVOS DE TIPO ORGANIZACIONAL, S.A. DE C.V.***
- ***COLABORADORES PROFESIONALES, S.A. DE C.V.***

2.1.8.- NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Comercializamos el Software Sicoss:

Sistema integral formado por tres módulos:

Módulo SUA:

Permite llevar el control de movimientos de los trabajadores al IMSS e INFONAVIT.

Módulo de Nómina:

A través de este módulo, el cliente puede elaborar de forma correcta y oportuna con el pago de nómina a sus trabajadores.

Módulo de Recursos Humanos:

Este módulo permite explotar la información de los trabajadores a través de catálogos varios.

Además contamos con el área de Servicio al Cliente enfocada específicamente a proporcionar servicios postventa relacionados a nuestro software, con las siguientes variantes:

- a) Capacitación***
- b) Implantación.***
- c) Asesoría Personalizada por horas.***
- d) Póliza de Soporte Técnico.***

Servicios:

OUTSOURCING

En materia de outsourcing ofrecemos los siguientes servicios:

Nómina:

Pay roll.- Nos encargamos de capturar todas las incidencias de los trabajadores y entregar reportes y comprobantes de nómina.

Administración de Personal.- reclutamos, seleccionamos, evaluamos, contratamos y administramos la nómina del personal para empresas.

Administración de Actividades del Seguro Social.- Recibimos las incidencias de movimientos afiliatorios para la presentación ante el IMSS e INFONAVIT, los cuales son enviados por medio de forma digital (IDSE) y luego generamos el disco de pago mediante el SICOSS SUA de cuotas obrero-patronales.

También evaluamos los ejercicios de años anteriores, analizamos y detectamos las causas de los errores en los pagos al IMSS e INFONAVIT. En base a esto podemos elaborar una estrategia y plan de acción para evitar que vuelvan a ocurrir.

PERSONNEL

También manejamos el servicio de reclutamiento y selección de personal para las empresas con las siguientes variantes:

Reclutamiento puro de personal.

Reclutamiento masivo de personal.

Determinación de perfiles de puesto.

Búsqueda especializada de personal calificado.

Aplicación de estudios psicométricos, laborales y socioeconómicos.

2.1.9.- ALGUNOS DE NUESTROS CLIENTES

- Telmex
- Bimbo
- Comercial Mexicana
- Meryucatán
- Servicios de aguas y drenajes
- 3M
- Cementos Apasco
- Sherwin Williams
- Aviacsa
- Hidrosina
- Grupo Textil Altex
- Vanity.....

2.2.- RESUMEN DEL PROYECTO.

2.2.1.- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO A CLIENTES

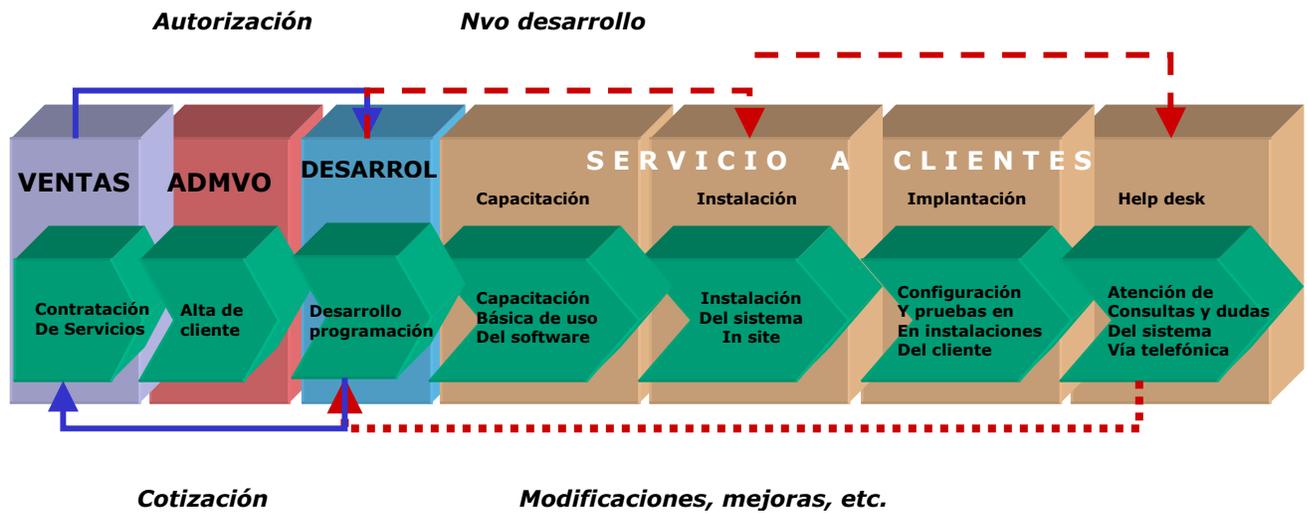
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO A CLIENTES

INDICE

CICLO TOTAL DE SERVICIO A CLIENTES	3
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	4
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN	5
PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES	11
Procedimiento de Alta de Clientes	11
Procedimiento de Impartición de Cursos de Capacitación	14
Procedimiento de Implantación (paquete)	19
Procedimiento de Atención de Requerimientos (Vía telefónica)	27
Procedimiento de Asesoría por hora a Clientes	33
Procedimiento de requerimientos para Desarrollo	39
ANEXOS	35
<u>FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE :</u>	
<u>ALTA DE CLIENTES</u>	<u>38</u>
<u>IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN</u>	<u>39</u>
<u>IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE (PAQUETE)</u>	<u>40</u>
<u>ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (VÍA TELEFÓNICA)</u>	<u>41</u>
<u>ASESORÍA POR HORA A CLIENTES</u>	<u>42</u>
<u>REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO</u>	<u>43</u>

2.2.2.- CICLO DE SERVICIO A CLIENTES

Ciclo total de Servicio a Clientes



2.2.3.- DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Funciones principales:

Diseñar aplicaciones con tecnología de punta.

Dar mantenimiento a los desarrollos del Software.

Correcto funcionamiento del Hardware y telecomunicaciones del Grupo.

Proporcionar servicios de implantación y Help Desk a los usuarios.

Documentación y capacitación a usuarios.

Coordinar a los proveedores de tecnología.

Proveer servicios de Diseño grafico.

COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES

Funciones principales:

HELP DESK

IMPLANTACIÓN

DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO DE CURSOS

CALIDAD DE SOFTWARE

COORDINACIÓN DE DESARROLLO Y SERVICIOS INTERNOS

Funciones principales:

NUEVOS PROYECTOS

MANTENIMIENTO

SOPORTE TÉCNICO

COMUNICACIONES

DISEÑO GRÁFICO

2.2.4.2.- PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES

PROCEDIMIENTO DE ALTA DE CLIENTES

Cuando un cliente se da de alta, se hace una captura de información general a través del intranet de Grupo Sicoss, con el objetivo de contar con toda la información concentrada en la base de datos de nuestros clientes, de acuerdo al siguiente procedimiento.

VENTAS

Realiza su proceso de venta de servicios, y recopila información en el formato de “Datos de facturación o Pedido”.

Negocia compra del sistema y recaba firma de aceptación para elaborar la factura respectiva.

Proporciona el documento al área administrativa, donde se especifican datos de facturación y de servicio.

ADMINISTRATIVO

Recibe formato y accesa al intranet para dar de alta al nuevo cliente.

Verifica si está pagada la póliza para dejar abierta la fecha de vigencia.

Si no esta pagada le asigna una fecha de vencimiento al cliente para que indique el sistema que el cliente esta pendiente de pago.

Si falta algún dato, le solicita al ejecutivo de ventas que le investigue y proporcione la información faltante.

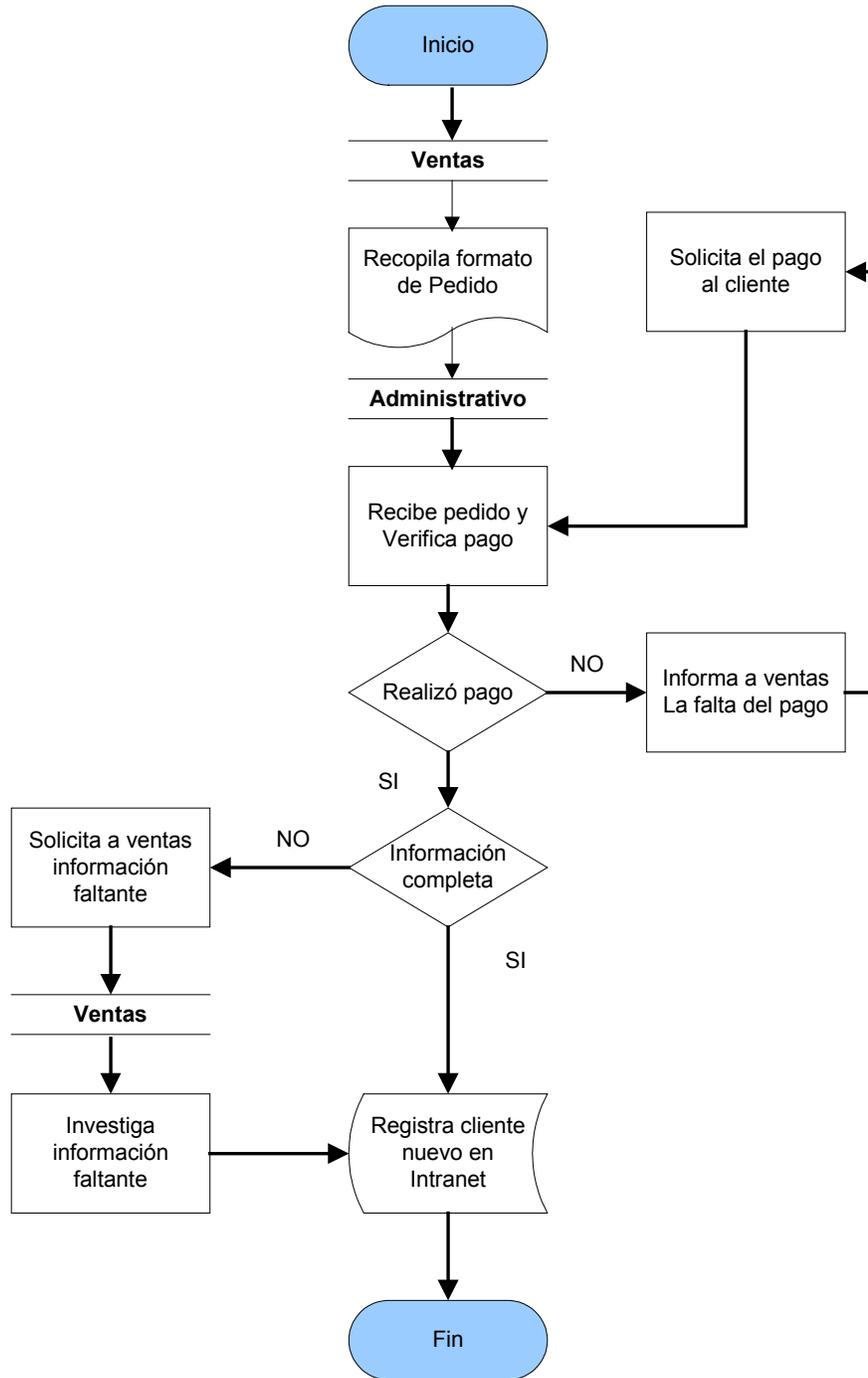
VENTAS

Si el Consultor de ventas tiene los datos los proporciona, en caso contrario, contacta al cliente y pregunta los datos faltantes para pasarlos al responsable de dar de alta.

ADMINISTRATIVO

Recibe información faltante y accesa al intranet para completar la base de datos del cliente.

Queda activado dentro de la base de datos la información del cliente y disponible para ser consultada por Servicio a Clientes.



MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: Alta de clientes

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	Datos de Facturación o pedido	s/c	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

Revisión No.	Nombre del responsable	Fecha de emisión
01/05	Ejecutivos de Ventas	12/05

PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN

SERVICIO A CLIENTES

Coordinador de Servicio a Clientes

Elabora a inicio de cada mes el calendario de cursos y talleres del mes siguiente de acuerdo a demanda y procesos importantes a realizarse en el sistema durante el año.

Entrega el calendario al área de ventas y al área de mercadotecnia para su promoción y difusión a los clientes.

Cuando se junta un mínimo de 2 personas asigna instructor revisando las cargas de trabajo del personal a su cargo.

En el caso de no juntarse como mínimo 2 personas cancela el curso.

Es importante señalar que en este procedimiento se dan las siguientes variantes:

a).- Cursos o talleres de capacitación en nuestras instalaciones.

VENTAS

Coordinador de Ventas

Realiza promoción de cursos y talleres de acuerdo al calendario proporcionado por la Coordinación de Servicio al Cliente.

Contrata con clientes la asistencia a cursos o talleres y registra en formato de apartado de fechas con Secretaria de servicio a clientes.

b).- Cursos o talleres de capacitación en instalaciones del cliente.

VENTAS

Coordinador de Ventas

Realiza promoción de cursos y talleres de acuerdo al calendario proporcionado por la Coordinación de Servicio al Cliente.

Contrata con clientes la impartición de algún curso o taller en las propias instalaciones del cliente, asegurándose de que:

Mínimo sean 4 asistentes

El cliente sea foráneo

Acuerda con el cliente las condiciones del servicio (pago del curso respectivo, pago de viáticos, fecha solicitada y lugar donde se impartirá el curso).
Acuerda con la Coordinación de Servicio al clientes la fecha e instructor.

Verifica que se haya depositado el pago del curso y los viáticos necesarios, así como todos los datos de nombre de la empresa, domicilio donde se impartirá el curso, nombre de la persona que atenderá, etc.)

Proporciona toda la información a la Coordinación de Servicio a clientes y registra en le formato.

A partir de éste punto los pasos son los mismos.

Secretaria de Servicio a Clientes

Recibe solicitudes de inscripción a cursos de capacitación del sistema SICOSS.

Registra datos del asistente (Formato Apartado de fechas).

Revisa el calendario y los datos de los asistentes.

Elabora y envía carta para confirmar asistencia al curso. (Formato Carta Confirmación)

Realiza llamada telefónica a cada asistente para confirmar su asistencia al curso y evitar se dupliquen o se sature las sala de capacitación.

Revisa la cantidad de asistentes que acudirán al curso, si son más de 2 prepara el material necesario para elaborar los manuales respectivos en caso contrario avisa a la Coordinación de Servicio al Cliente.

Elabora y entrega la lista de asistencia y material de los participantes al instructor responsable.

Instructor

El día de inicio del curso:

Verifica que el equipo de cómputo de la sala de capacitación funcione correctamente.

Verifica la cantidad de manuales que deben de entregarse a los participantes al curso.

Verifica la asistencia de los usuarios. (Formato Lista de asistencia)

Recibe a usuarios y asigna equipo para cada uno.

Coordina la presentación de los participantes y da una explicación de la forma como se va llevar a cabo el curso.

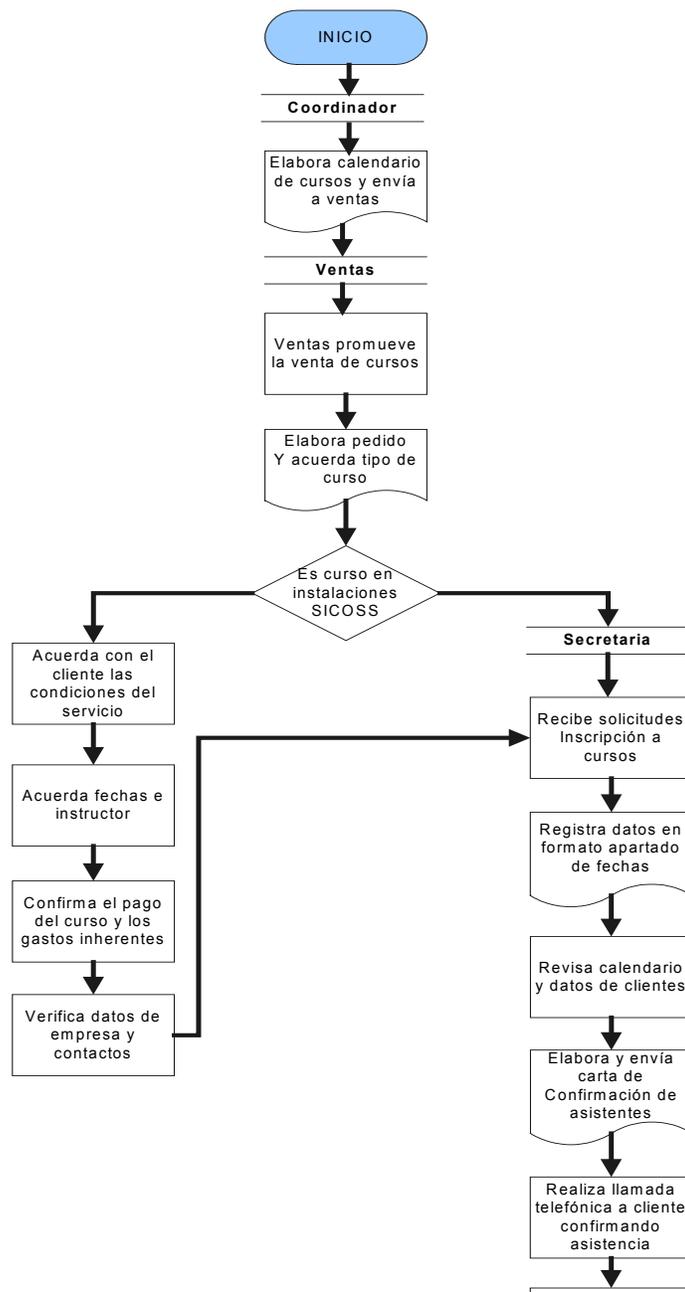
Imparte el curso, aclarando dudas relacionadas al tema.

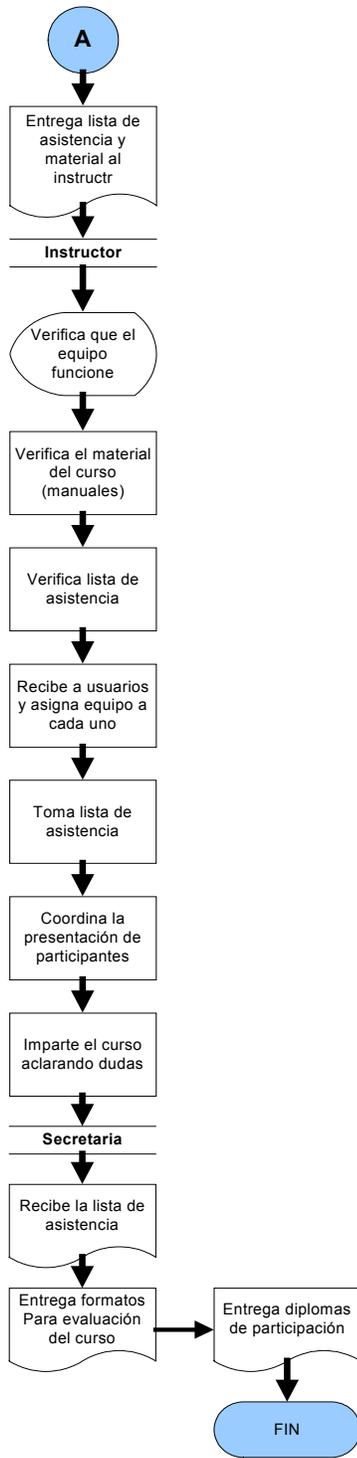
Secretaria de Servicio a Clientes

Recibe el registro de asistencia los días que dura el curso.

Al terminar el curso, reparte formatos (Formato Evaluación del instructor y Curso Capacitación Sicoss, Evaluación de Aula y Servicios) para evaluar el servicio.

Entrega diplomas a los participantes y finaliza el curso (Formato Diploma de participación).





MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: Procedimiento de Impartición de Cursos de Capacitación

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	Formato Apartado de fechas	s/c	
2	Formato Carta Confirmación	s/c	
3	Formato Lista de asistencia	s/c	
4	Formato Evaluación del instructor y Curso Capacitación Sicoss, Evaluación de Aula y Servicios	s/c	
5	Formato Diploma de participación	s/c	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

Revisión No.	Nombre del responsable	Fecha de emisión
01/05	Lizbeth Marín / Oscar Solano	12/05

PROCEDIMIENTO DE IMPLANTACIÓN DE SOFTWARE (PAQUETE)

Este proceso se lleva a cabo cuando ventas logra una venta de paquete que es el software completo con horas (de consultoría y capacitación).

SERVICIO A CLIENTES

Coordinador de Servicio a Clientes

Recibe de ventas:

El formato del pedido que se levanto con el cliente y propuesta.
(producto vendido, cursos, capacitación, etc.) (Formato Pedido)

Una vez que el usuario ya tomó la capacitación básica recibe al vendedor para ponerse de acuerdo en forma verbal con ventas para contactar al cliente y determina fecha para la primera visita.

Revisa los datos del pedido y propuesta para asignar recursos.

Revisa calendarios, y controles para asignar al proyecto. (Ejecutivo de implantación y fechas)

Visitan al cliente (recopilando el formato de primera visita) y acuerdan toda la información referente a:

Grupo de trabajo (Líder de proyecto, Sistemas, Usuario, Consultor)

Información de la empresa (No de trabajadores, Reg patronales, Centros de trabajo, Módulos del sistema, programaciones especiales, etc.)

(Formato Información para inicio de proyecto de implantación)

La Metodología de Grupo Sicoss y que se espera de ellos.

Presenta y explica la metodología de implantación de Sicoss (fases y actividades) a desarrollar. (Formato Fases del proceso de implantación)

Se establecen fechas de instalación, de arranque (kick off)s.

Se elabora la minuta de la reunión y se distribuye a interesados.

Revisa las cargas de trabajo del personal a su cargo y asigna responsabilidades.

Asesor B (Instalación)

Acude al domicilio del cliente y efectúa la instalación del software y llena el reporte (Formato Registro de instalación)

Entrega reporte a la Coordinación de Servicio al Cliente, donde se indica que el cliente tiene habilitado el sistema para continuar con el proceso.

Consultor de Implantación

Revisa la definición de conceptos entregada por el cliente (Formato Concentrado de Conceptos de Nómina) y (Formato de Definición de Conceptos de Nómina) y que se haya concluido la Fase 1: Captura de Tabuladores y Trabajadores de la metodología para coordinar la visita para llevar a cabo la fase 2: Configuración de la Nómina.

Acude a las instalaciones del cliente y con el grupo de trabajo revisa que la fase 1 se haya concluido correctamente y establecen los conceptos de nómina para la configuración del sistema.

Revisa calendario y elaboran un programa de trabajo con el líder de proyecto para llevar a cabo las siguientes fases.

Capacita al grupo de trabajo y revisa avances (responsabilidad del cliente) de acuerdo a las fases establecidas.

Elabora reportes de trabajo cada visita (Formato Control de visitas de implantación)

Detecta necesidades de adaptación o requerimiento especial al sistema y lo indica en el reporte de trabajo.

Al concluir cada fase del proyecto de implantación se van firmando el líder de proyecto y consultor de implantación de visto bueno. (Formato de Fases de Implantación)

Una vez concluidas todas las fases y firmadas se da por concluida la implantación y se recopilan firmas de liberación para la constancia de liberación. (Formato Constancia de liberación del proceso de implantación Sicoss)

Elabora reporte de finalización del proceso de implantación y lo entrega a la Coordinación de Servicio al cliente. (Formato Resumen de la configuración final Sistema Sicoss)

Integra expediente del proyecto y entrega a la Coordinación de Servicio al Cliente.

Coordinación de Servicio a Clientes

Revisa los controles de visita con el consultor de implantación para supervisar el avance del proyecto y guiar o aclarar dudas del consultor de implantación.

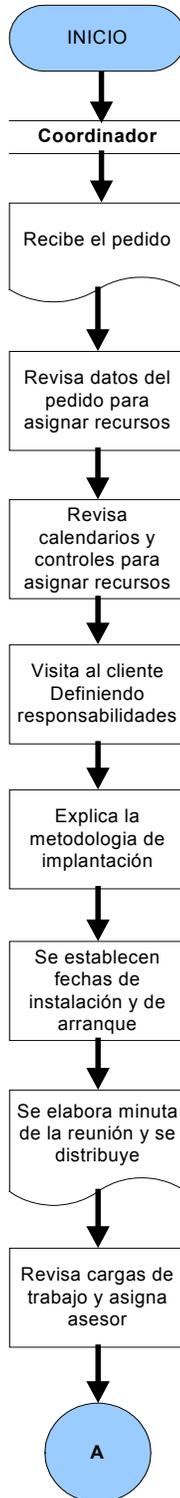
Lleva el control de agenda del consultor de implantación.

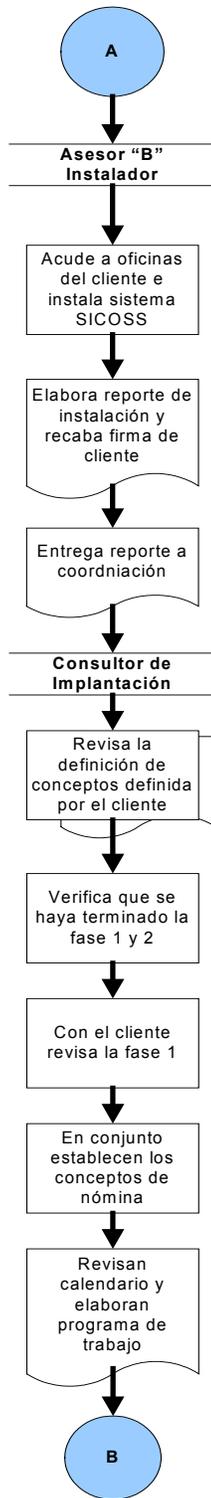
Turna toda la información al asistente para integrar el expediente correspondiente.

En caso de detectar problemas en el avance del proyecto por atrasos por parte de los usuarios habla con el líder de proyecto o concerta una cita para reorientar el proyecto y definir compromisos.

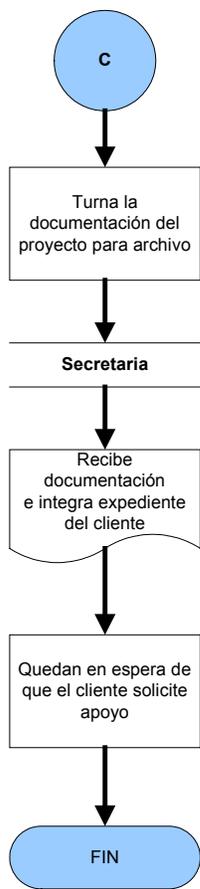
Quedan en espera de que el cliente solicite atención a algún requerimiento.

Revisa y confirma que se haya completado correctamente las fases del proyecto.









MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: *Procedimiento de Implantación (paquete)*

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	<i>Formato Pedido</i>	<i>s/c</i>	
2	<i>Formato Información para inicio de proyecto de implantación</i>	<i>s/c</i>	
3	<i>Formato Fases del proceso de implantación</i>	<i>s/c</i>	
4	<i>Formato Registro de instalación</i>	<i>s/c</i>	
5	<i>Formato Concentrado de Conceptos de Nómina y Formato de Definición de Conceptos de Nómina</i>	<i>s/c</i>	
6	<i>Formato Control de visitas de implantación</i>	<i>s/c</i>	
7	<i>Formato Constancia de liberación del proceso de implantación Sicoss</i>	<i>s/c</i>	
8	<i>Formato Resumen de la configuración final Sistema Sicoss</i>	<i>s/c</i>	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

<i>Revisión No.</i>	<i>Nombre del responsable</i>	<i>Fecha de emisión</i>
<i>01/05</i>	<i>Coordinador Servicio a Clientes</i>	<i>12/05</i>

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (VÍA TELEFÓNICA)

Estos requerimientos se reciben por vía internet o, en su caso al conmutador o el teléfono directo de Help Desk.

ADMINISTRATIVO

Recepcionista

Recibe llamadas vía conmutador.

Atiende e identifica el tipo de llamada, si se trata de llamada de cliente se canaliza al área de Help Desk, para su atención.

SERVICIO A CLIENTES

Con el objetivo de mejorar la atención de servicio al cliente, al entrar la llamada al área de help desk, automáticamente entra en un ruteo de las extensiones del mismo personal , de tal forma que el asesor que este desocupado pueda atender de manera inmediata el requerimiento del cliente.

En caso, de que todos los asesores se encuentren ocupados la llamada se canaliza automáticamente a la secretaria quién se encarga de recabar el requerimiento en el sistema y le informa al cliente que en breve le atenderán.

Asesor (Help Desk)

Accesa el intranet de SICOSS.

Saluda al cliente que llama y da su nombre.

Pregunta nombre de la empresa y nombre de quien llama.

Verifica en pantalla (rojo = no está pagada) si esta pagada su póliza de servicio.

Si está pagada su póliza:

Verifica los datos del cliente. (e-mail y teléfono) en caso de estar incorrectos actualiza datos.

Investiga cuál es el requerimiento y lo registra en el sistema recabando como mínimo en caso de errores opción del sistema, descripción del error o problema y pasos que se siguieron para generar el error.

En caso de haber requerimientos pendientes le informa al cliente que un ejecutivo se pondrá en contacto en breve y escala el requerimiento como pendiente, en caso contrario atiende el requerimiento.

Acepta el reporte en el sistema.

Si no está pagada su póliza:

Le indica al cliente que su póliza no esta vigente, y le indica que lo pasará con un ejecutivo de ventas.

Accesa el registro de requerimientos pendientes vía intranet y selecciona uno.
Se pone en contacto vía telefónica, con la persona que reportó el requerimiento.
Solicita se describa a mayor detalle el problema o requerimiento del cliente.

Si puede resolverlo de inmediato:

Analiza y asesora al cliente en la solución, a través de Sistema Sicoss.
Resuelve la duda o problema y se pone a las órdenes del cliente.
Vía intranet describe la solución del requerimiento, asigna tipo de requerimiento, tiempo de solución y cierra el requerimiento.

Si no puede resolverlo de inmediato:

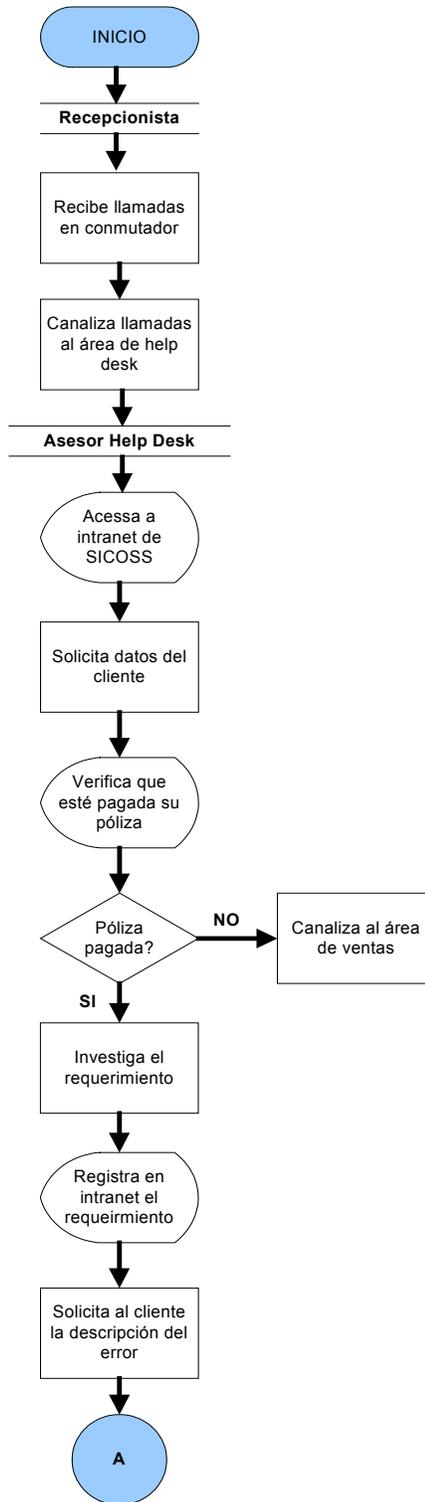
Analiza y determina que el problema requiere de un mayor análisis y de que el cliente envíe información para resolverlo (Base de datos).

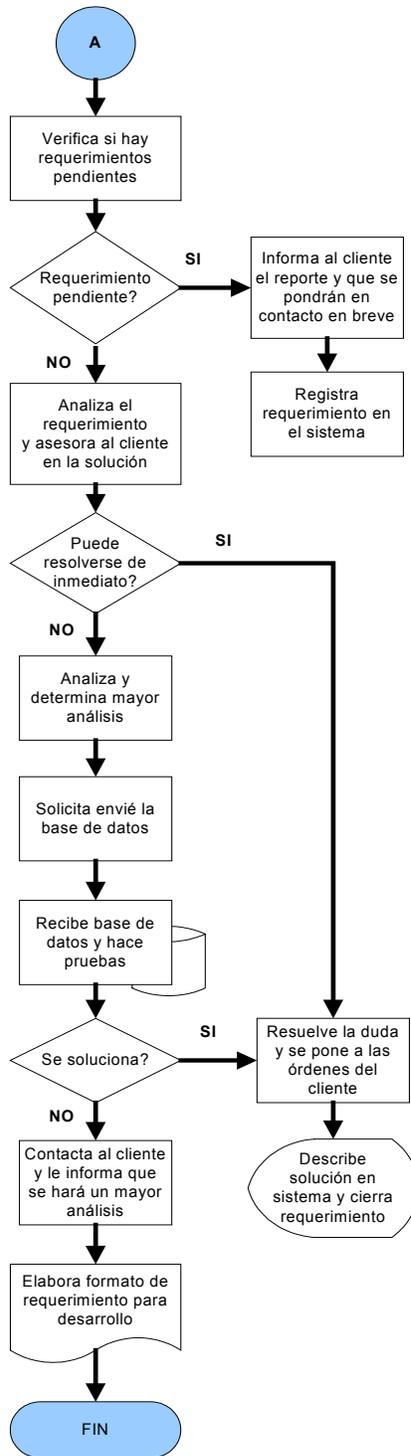
Le indica al cliente que espera la información para realizar pruebas operativas o de funcionalidad del sistema.

En caso de que se derive que el problema necesita la intervención del área de desarrollo y se lo informa a la Coordinación de Desarrollo y a la Coordinación de Servicio al Cliente para su trámite.

Contacta al cliente y le informa que en cuánto esté resuelto el caso, nos comunicaremos para formalizar la respuesta.

El procedimiento que se sigue para atender un requerimiento, ya sea vía telefónica o por Internet, se describe a continuación en el siguiente diagrama:





MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: *Procedimiento de Atención de Requerimientos (Vía telefónica)*

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	<i>Sin registro de Documento</i>	<i>s/c</i>	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

<i>Revisión No.</i>	<i>Nombre del responsable</i>	<i>Fecha de emisión</i>
<i>01/05</i>	<i>Coordinador de Servicio a Clientes</i>	<i>12/05</i>

PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA POR HORA A CLIENTES

Se da, cuando un cliente solicita asesoría en el uso del sistema o de temas en general del sistema SICOSS.

VENTAS

Contacta al cliente que desea horas de asesoría del sistema.

Confirma calendario de fechas disponibles con la Coordinación de Servicio a Clientes.

SERVICIO A CLIENTES

Coordinador de Servicio a Clientes

Revisa el calendario y las cargas de trabajo del personal a su cargo y asigna responsable de la asesoría solicitada.

Confirma al área de ventas las fechas y el asesor asignado.

VENTAS

Informa al cliente las fechas y horarios estipulados, dejando el contrato de horas abierta.

SERVICIO A CLIENTES

Coordinador de Servicio a Clientes

Solicita a Ventas la tramitación del anticipo de pago de los viáticos del personal asignado.

Coordina al responsable de realizar la asesoría, verificando que prepare todo el material que va a usar.

Nota: Dependiendo el tipo de requerimiento se puede asignar Asesor de Help Desk "A", si se trata de una instalación, si se trata de otro tipo de asesoría puede ser un Asesor de Help Desk "B" o un Consultor de Implantación dependiendo disponibilidad.

Asesor "B" / Implantador

Verifica fechas de asesoría y solicita viáticos y material necesario.

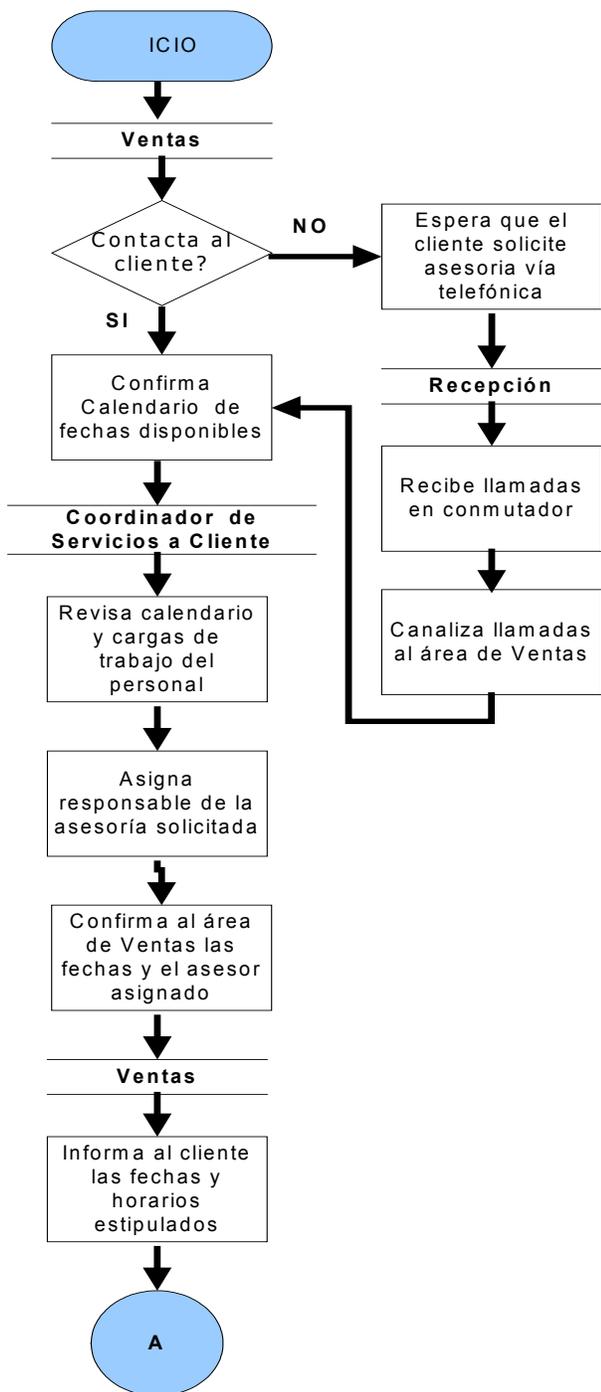
Nota: Si el Cliente no a pagado anticipo de viáticos, no se realiza la visita.

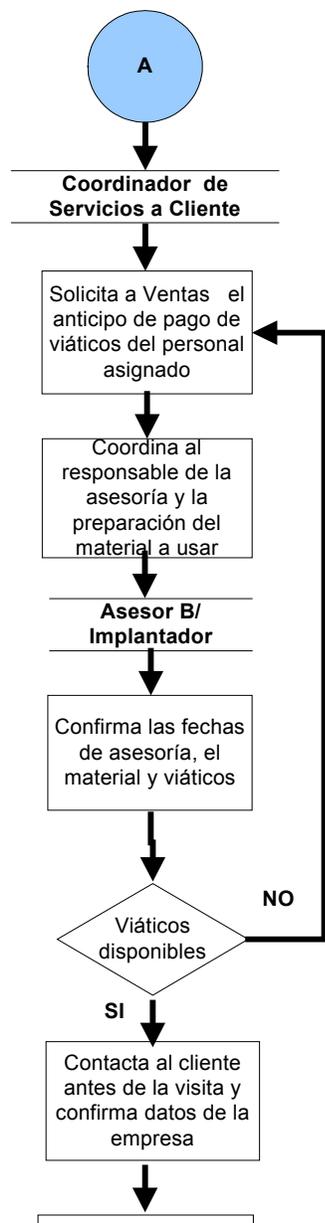
Dos días antes de la visita, se pone en contacto con el cliente para confirmar datos de empresa y contactos.

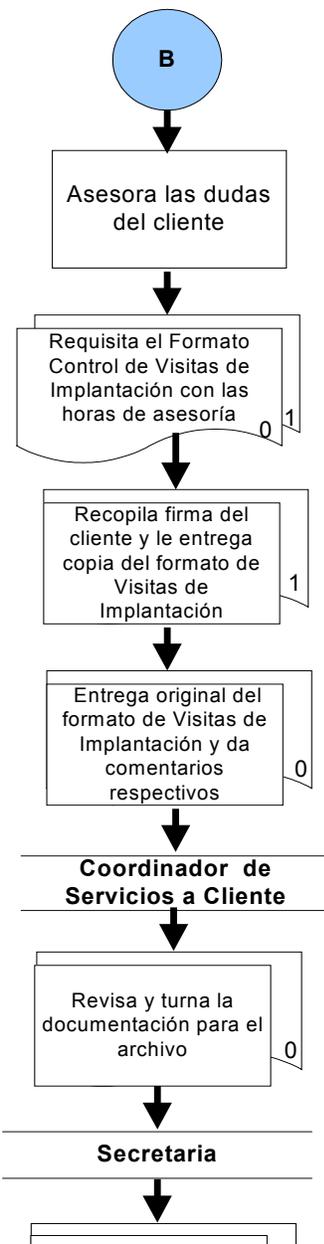
El día de la visita, asesora las dudas del cliente y elabora reporte de visita (Formato Control de Visitas de Implantación) y señala en mismo formato las horas de asesoría que se usaron.

Recopila firma del cliente y le entrega copia del mismo.

Al regresar, le entrega el reporte al Coordinador de Servicio a Clientes, le comenta todo lo sucedido y se canalice para su archivo respectivo.







MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: *Procedimiento de Asesoría por hora a Clientes*

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	<i>Formato Control de Visitas de Implantación</i>	<i>s/c</i>	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

<i>Revisión No.</i>	<i>Nombre del responsable</i>	<i>Fecha de emisión</i>
<i>01/05</i>	<i>Lizbeth Marín</i>	<i>12/05</i>

PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS PARA DESARROLLO

Este tipo de requerimientos generalmente se reciben por vía telefónica, intranet, detectadas en cursos o visitas al cliente.

Coordinador de Servicio al Cliente

Recibe reportes, quejas o sugerencias del cliente para adecuaciones o modificaciones al sistema SICOSS.

Revisa constantemente los reportes de las visitas al cliente, para detectar alguna adecuación al sistema o programar cursos de capacitación y asignar instructor.

Detecta si algún requerimiento se puede solucionar con las opciones de configuración, reporte y activación de campos del propio sistema o será necesario solicitar al área de Desarrollo su intervención, para lo cual solicita la revisión del caso al Implantador revise el caso.

Implantador

Analiza cuales de esos requerimientos se pueden resolver en Servicio a Clientes y da respuesta y los que necesitan modificación al sistema los canaliza al área de Desarrollo.

Elabora el documento para pasar el requerimiento al área de desarrollo.:
(Formato de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software)

Señala en el formato si:

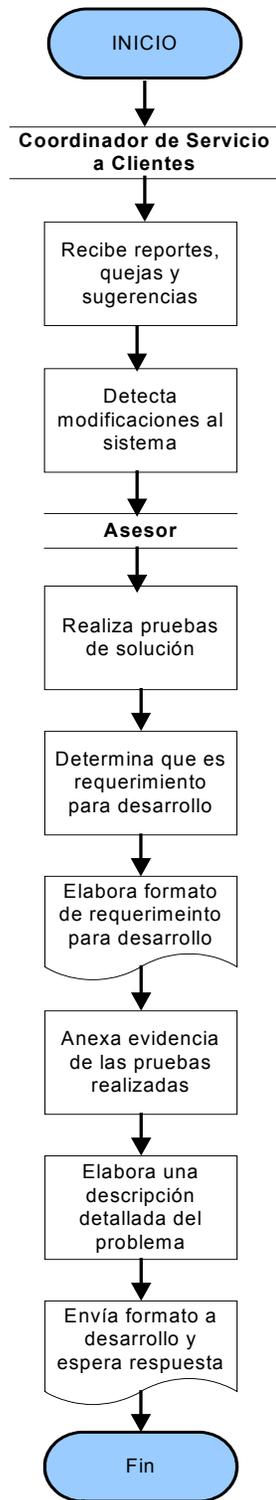
Son fallas o mal funcionamiento del sistema.

Son modificaciones al software

Son mejoras o actualizaciones al software.

Elabora una pequeña redacción del problema, la base de datos, el caso de uso y los resultados detectados.

Espera respuesta del área de desarrollo.



MATRIZ DE CONTROL DE FORMATOS

PROCEDIMIENTO: *Procedimiento de requerimientos para Desarrollo*

No	NOMBRE	CODIGO	FECHA APROBACION
1	<i>Formato de Desarrollo y/o Mantenimiento de Software</i>	<i>s/c</i>	

PARA SER LLENADO POR EL RESPONSABLE DEL AREA

Revisión No.	Nombre del responsable	Fecha de emisión
01/05	Coordinador de Servicio a Clientes	12/05

ANEXOS

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE ALTA DE CLIENTES

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE IMPARTICIÓN DE CURSOS DE
CAPACITACIÓN

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE IMPLANTACIÓN (PAQUETE)

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS (VÍA
TELEFÓNICA)

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE ASESORÍA POR HORA A CLIENTES

FORMATOS DEL PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO

**NOTA.-*NO SE PRESENTA EN SU TOTALIDAD EL CONTENIDO DEL PROYECTO
POR POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA Y POR SER MATERIAL DE ALTO
NIVEL CONFIDENCIAL, ESPERAMOS CONTAR CON SU COMPRENSION”.**

3.-RECOMENDACIONES

Tener un Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9000:2000, nos aporta importantes beneficios y quizá uno de los mas importantes es que las organizaciones accedan a una **cultura de calidad**, las normas están sustentadas en la **responsabilidad y compromiso** tanto de la Dirección como de los colaboradores.

Por otra parte la Dirección debe estar verdaderamente comprometida, ya que las normas obligan a que ésta revise los resultados y también darles seguimiento a las acciones para mejorar su calidad.

La calidad la logran las personas, no los recursos financieros ni la tecnología; es por eso que las Normas ISO contemplan en su gestión al Recurso Humano como parte fundamental para el cumplimiento de sus requisitos; el personal debe estar bien capacitado y debe estar conciente de la importancia de sus actividades para asegurar la calidad de sus productos y/o servicios.

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

De lo anterior deducimos la importancia de contar con un adecuado diseño del sistema de calidad en la empresa, que cumpla con los objetivos de la empresa y sobre todo con el enfoque al cliente.

Para crear el sistema de gestión de la calidad, en cualquier organización se recomienda no olvidar los ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- b) **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
- c) **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- d) **Enfoque basado en procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
- f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Estos ocho principios propician una correcta creación de un sistema de gestión de la calidad, cuya finalidad será generar productos de calidad asegurando su repetibilidad.

Por otro lado se requiere de un adecuado diseño de la base documental (Valor de la documentación), sin olvidar que la documentación permite la comunicación del propósito y la consistencia de la acción. Su utilización contribuye a:

- a) lograr la conformidad con los requisitos del cliente y la mejora de la calidad;
- b) proveer la formación apropiada;
- c) la repetibilidad y la trazabilidad;
- d) proporcionar evidencias objetivas, y
- e) evaluar la eficacia y la adecuación continua con respecto al sistema de gestión de la calidad.

La elaboración de la documentación no debe ser un fin en sí mismo, sino que debería ser una actividad que aporte valor.

Tipos de documentos utilizados en los sistemas de gestión de la calidad

Del mismo modo, se recomienda contar con una clasificación de los documentos del sistema que bien podrían ser acordes a los utilizados en los sistemas de gestión de la calidad, de acuerdo al siguiente criterio:

- a) documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del sistema de gestión de la calidad de la organización; tales documentos se pueden denominar manuales de la calidad;
- b) documentos que describen cómo se aplica el sistema de gestión de la calidad a un producto, proyecto o contrato específico; tales documentos se pueden denominar planes de la calidad;

- c) documentos que establecen requisitos; tales documentos se denominan especificaciones;
- d) documentos que establecen recomendaciones o sugerencias; tales documentos se denominan guías;
- e) documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera consistente; tales documentos se denominan procedimientos, y/o instrucciones de trabajo;
- f) documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos; tales documentos son conocidos como registros.

Por lo que podemos decir que cada organización determina la extensión de la documentación requerida y los medios a utilizar. Esto depende de factores tales como el tipo y el tamaño de la organización, la complejidad e interacción de los procesos, la complejidad de los productos, los requisitos de los clientes, los requisitos reglamentarios que sean aplicables, la competencia demostrada del personal y el grado en que sea necesario demostrar el cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Por lo antes comentado podemos señalar que las organizaciones deben estar plenamente convencidas de que la calidad empieza por las personas y la mejor manera de lograrlo es verlas como personas, cubrir sus expectativas para que su medio ambiente laboral les sea grato, con retos y sobre todo satisfactorio.

Al final la organización estará más fortalecida y por lo mismo contará con una base documental preparada para iniciar los trabajos con respecto a los lineamientos de ISO 9000, que facilitará esa migración hacia la CALIDAD.

CONCLUSIONES:

Considero importante mostrar a nuestros compañeros que estudian la carrera de Administración, mis experiencias de carácter profesional, que seguramente les podrán servir como antecedente para sus estudios por una parte, y por otra conocer de forma real que es lo que ocurre en el ambiente laboral de su interés.

Es importante señalar que cada organización deberá contar con su propio sistema documentado de acuerdo al estilo propio de la organización, por lo que recomiendo no copiar un sistema de documentación de una empresa y aplicarlo a otra. Cuando copiamos demeritamos nuestra creatividad como profesionales, limitamos el real alcance del nuevo sistema y sobre todo el trabajo se notará copiado y por lo tanto será poco aceptado. Desde mi punto de vista sugiero que seamos creativos, que nos involucremos realmente en los objetivos de la organización que conozcamos a fondo a qué se dedica la empresa donde laboramos. Cuando comprendamos esas aspectos básicos podremos generar información de alto valor que podrá ser utilizada para crear el propio sistema de gestión de la calidad de la empresa.

Por lo que respecta a la titulación mediante la modalidad de Desempeño Profesional, considero que a los alumnos que participamos de manera activa en el mercado de trabajo se nos presenta una muy buena opción para obtener el grado académico estudiado por medio de dicha forma, porque generalmente estamos limitados en gran parte por el tiempo que nos queda disponible para desarrollar una tesis

En relación al resumen del proyecto, podemos comentar lo siguiente:

Se describe al Manual de Procedimientos de Servicio a Clientes el cuál contiene información de cómo se desarrollan las actividades para atender a nuestros clientes en las modalidades de capacitación, implantación y asesoría en cuanto al uso del software que es nuestro principal producto.

Para facilitar el desarrollo y comprensión del departamento se incluyen gráficos que describen el ciclo de servicio, así como la descripción de la estructura organizacional que se tiene para otorgar el servicio.

En cuanto al desarrollo de los procedimientos, se describe de forma narrativa los pasos o actividades para desarrollar cada una de las funciones del área incluyendo un diagrama de flujo que facilita la comprensión y su fácil entendimiento.

Finalmente espero que el presente trabajo, muestre como se documenta el manual de procedimientos de una empresa y por supuesto recordarles que cada empresa u organización deberá contar con su estilo propio.

2.2.3.- DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN

Funciones principales:

Diseñar aplicaciones con tecnología de punta.

Dar mantenimiento a los desarrollos del Software.

Correcto funcionamiento del Hardware y telecomunicaciones del Grupo.

Proporcionar servicios de implantación y Help Desk a los usuarios.

Documentación y capacitación a usuarios.

Coordinar a los proveedores de tecnología.

Proveer servicios de Diseño grafico.

COORDINACIÓN DE SERVICIO A CLIENTES

Funciones principales:

HELP DESK

IMPLANTACIÓN

DOCUMENTACIÓN Y DISEÑO DE CURSOS

CALIDAD DE SOFTWARE

COORDINACIÓN DE DESARROLLO Y SERVICIOS INTERNOS

Funciones principales:

NUEVOS PROYECTOS

MANTENIMIENTO

SOPORTE TÉCNICO

COMUNICACIONES

DISEÑO GRÁFICO