

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS, GEOLOGÍA Y CIVIL

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



**ANÁLISIS DE PROCESOS OPERATIVOS PARA APOYAR EN LA ADQUISICIÓN
DE INSUMOS EN LA CONSTRUCTORA AHREN CONTRATISTA GENERALES**

SAC 2018

Tesis presentada por : Bach. MAURICIO HUARACA, Ida Gissela.
Para optar el título profesional de : Ingeniera de Sistemas
Tipo de investigación : Observacional y descriptiva
Asesora : Ing. Edith Guevara Morote

AYACUCHO - PERU

2018

DEDICATORIA

A mi mamá por ser un ejemplo a seguir de trabajo y colaboración con los demás.

A mi papá por ayudarme y apoyarme siempre con sus consejos y su ejemplo de perseverancia, rectitud, integridad y ética.

A mi hermano por estar conmigo y por la paciencia que me han tenido.

A mis amigos que compartieron los años de aprendizaje, y que me apoyaron para concluir mis metas.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, mi alma máter, a todos los docentes que de alguna forma han contribuido en mi formación profesional.

CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
RESUMEN	VI
INTRODUCCIÓN.....	VII

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1	DIAGNÓSTICO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA	1
1.2	DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.2.1	PROBLEMA GENERAL	2
1.2.2	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	2
1.3	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.3.1	OBJETIVO GENERAL	3
1.3.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
1.4	JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4.1	JUSTIFICACIÓN	3
1.4.2	DELIMITACIÓN	4

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	5
2.2	MARCO TEÓRICO	6
2.2.1	PROCESO OPERATIVO	6
2.2.2	ADQUISICIÓN DE INSUMOS.....	9
2.2.3	GESTIÓN POR PROCESO	10
2.2.4	TIPOS DE PROCESO	11
2.2.5	MATRIZ DE FLUJO DE PROCESO	12

2.2.6	ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADO A RESULTADOS.....	13
2.2.7	BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM).....	24
2.2.8	BIZAGI BPM (BUSINESS PROCESS MODELING) MODELER.....	25
2.2.9	ELEMENTO DE MODELADO DE BPMN.	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	29
3.1.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.1.2	NIVEL DE INVESTIGACION	30
3.2	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	30
3.3.1	POBLACIÓN	30
3.3.2	MUESTRA.....	30
3.4	VARIABLES E INDICADORES.....	31
3.4.1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	31
3.4.2	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	31
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN.....	32
3.5.1	TÉCNICAS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	32
3.5.2	INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN	32

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	33
4.1.1	PROCESOS DE LA ENTIDAD – NIVEL 0.....	33
4.1.2	PROCESOS DE LA ENTIDAD – NIVEL 1	34
4.1.3	PROCESOS DE LA ENTIDAD –NIVEL 2.....	34
4.1.4	CLASIFICACIÓN DE PROCESOS.	36
4.1.5	MAPA DE PROCESOS NIVEL 0.....	37
4.1.6	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0.....	38
4.1.7	FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 1	42
4.1.8	FICHAS DE PROCEDIMIENTOS.....	49
4.1.9	MAPA DE FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO	64

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES	76
5.2	RECOMENDACIONES.....	77
	BIBLIOGRAFÍA	78
	ANEXO A.....	81

RESUMEN

El problema central de la empresa AHREN Contratistas Generales SAC es la carencia de los procesos operativos en el área de logística. La empresa no cuenta con los procesos operativos definidos y documentados en un nivel de proceso adecuado, ficha de proceso y mapa de flujograma, esto conlleva a la ineficiencia en la adquisición, distribución y manejo de los insumos en la obra. La empresa necesita una adecuada definición de sus procesos operativos para llevar el control, seguimiento y planificación durante la ejecución de la obra.

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar los procesos operativos en la adquisición de insumos en el área de logística, el tipo de investigación es observacional y descriptivo.

La investigación se realizó en el área de logística según el alcance de los procesos operativos de la adquisición de insumos de la empresa constructora AHREN Contratistas Generales SAC, durante el año 2018.

Para la investigación se utilizó la gestión por proceso como resultado de la presente investigación se logró analizar los procesos actuales también se identificó los niveles de proceso, describir las fichas técnicas y diseñar los diagramas de proceso.

PALABRAS CLAVE: Gestión por proceso, procesos operativos y adquisición de insumo.

INTRODUCCIÓN

Los procesos operativos comprenden un conjunto de actividades que se desarrollan en una determinada empresa, este proceso tiene como entradas toda la información que se genera de otros procesos que conforman la información. A partir de esta información se concreta las actividades que podrán en marcha el movimiento concreto del objetivo de la empresa.

La motivación para realizar el presente trabajo, fue analizar los procesos operativos de la empresa, con la finalidad de identificar los procesos de la adquisición de insumos. La adquisición de insumos es necesaria para lograr el avance de la ejecución de obra en menor tiempo, con calidad y entrega en el tiempo establecido.

El análisis de los procesos es importante, porque la empresa necesita conocer los problemas que ocasionan su deficiente concepción o adaptación que genera dificultades en la adquisición, distribución y manejo de los insumos en obra.

Los objetivos de la investigación es determinar los niveles de los procesos operativos actuales, describir las fichas de los procesos operativos y diseñar el mapa de flujograma de los procesos operativos a fin apoyar en la adquisición de insumos.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DIAGNÓSTICO Y ENUNCIADO DEL PROBLEMA

AHREN Contratistas Generales SAC, es una empresa Ayacuchana, fundada el año 2007, dedicada al servicio de consultoría, ejecución de obras, provisión de bienes y servicios desde la etapa de planificación, consultoría, ejecución y puesta en operación de los proyectos a su cargo.

Los procesos de negocio siempre han constituido el centro de toda empresa, exclusivamente en su organización, es por ello que se enfrenta a situaciones más competitivas, en lo que se deben tomar en cuenta la satisfacción, tanto de los clientes externos como de los clientes internos. Por esta situación es que se busca analizar sus procesos operativos, buscando que estos sean dinámicos y generen valor en el producto y el servicio final.

El proceso operativo gestiona las actividades de la empresa, tienen relación directa con la prestación del servicio, donde el personal constituye una pieza fundamental muy importante que aumenta el valor al producto final, realizando la atención con calidad, compromiso.

La gestión por procesos permite gestionar de manera integrada diversas actividades de una empresa asegurando que todos los procesos se desarrollen de forma coordinada, mejorando la efectividad y la satisfacción de todas las partes interesadas, así mismo garantiza el aumento en la calidad de los procesos gestionados en materia operativa, promoviendo conceptos como la calidad y la eficiencia en la gestión de sus actividades.

El problema existente en AHREN Contratistas Generales SAC es que no cuenta con los procesos operativos definidos y documentados del área de logística, esto conlleva al aumento en los costos operativos, ineficiencia en el proceso constructivo, deficiente administración en adquisición y en la distribución de insumos en obra. Ello implica que el personal de trabajo no cumple con los procesos establecidos que se debe realizarse, sino que hacen a lo que desean. Estos procesos erróneos generan como consecuencia en costos innecesarios; se generan costos adicionales debido a cambios de insumos durante la construcción y a las esperas de los trabajadores por la llegada de los insumos, en la calidad; muchas veces la selección en base al menor costo conduce a que los subcontratistas no cumplan con los niveles de calidad y seguridad requeridos por la empresa.

Por la cual se necesita realizar la gestión por proceso, analizar los procesos operativos y documentar los procesos con la cual la empresa pueda mejorar y redefinir sus procesos.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo se realizan los procesos operativos en la adquisición de insumos en la Constructora AHREN Contratistas Generales SAC, 2018?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- a) ¿Cuáles son los niveles de los procesos operativos en la adquisición de insumos?

- b) ¿Cómo especificar las fichas de proceso de los procesos operativos para apoyar en la adquisición de insumos?

- c) ¿Cómo esquematizar el mapa de flujograma de los procesos operativos para apoyar en la adquisición de insumos?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar los procesos operativos mediante, técnicas e instrumentos, en gestión por proceso, utilizando la metodología BPM (Business Process Management), con la finalidad de identificar los procesos en la adquisición de insumos en la Constructora AHREN Contratistas Generales SAC, 2018.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Determinar los niveles de los procesos operativos actuales a fin de apoyar en la adquisición de insumos.
- b) Describir las fichas de proceso de los procesos operativos a fin de apoyar en la adquisición de insumos.
- c) Diseñar el mapa de flujograma de los procesos operativos a fin apoyar en la adquisición de insumos

1.4 JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN

Hoy en día existe gran competitividad entre todas las empresas constructoras en cuanto a la productividad, rentabilidad y calidad de sus productos y que estos tengan un buen acabado y sean entregados en la fecha acordada. La investigación ayudará a dar solución a los problemas de los procesos operativos del área de logística de AHREN Contratistas Generales SAC, garantizando una óptima productividad y el más adecuado aprovechamiento de los recursos, en función de generar la mayor eficiencia operativa en la adquisición de bienes.

1.4.2 DELIMITACIÓN

La investigación se realizó en el distrito de Ayacucho, se analizó los procesos operativos de la adquisición de insumos de la empresa constructora AHREN Contratistas Generales SAC; el levantamiento de datos se hará el 2018.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Según la investigación de Figueroa (2010), concluye que la gestión por proceso establece un desarrollo de calidad, optimización, eficiencia y eficacia que se convierte en el elemento fundamental, capaz de proporcionar el enfoque básico empresarial para que la empresa constructora logre la ventaja competitiva en los procesos de selección y también sea capaz de definir el contexto para las acciones que debe desarrollar. Las acciones específicas propuestas se enfocan en un número reducido de procesos directos, con el propósito de crear la capacidad para competir ventajosamente en el ámbito estatal y privado, de hacer uso racional de los recursos disponibles, que logre la creación un grupo humano eficiente y permita un trabajo coordinado con la política interna de la empresa.

Flores (2015) es su tesis “software web para la gestión por proceso de los departamentos de la empresa Delosi S.A” afirma: que, para mejorar la organización, es medir y optimizar cada uno de los procesos operativos, con el fin de cumplir con sus objetivos estratégicos. Debido al incremento de procesos de negocio en la empresa se debe implementar procesos operativos, para optimizar la atención del servicio al cliente, ahorrando recursos y costos. Concluye que para diseñar, implementar y probar las políticas de negocio del análisis del proceso se realizó análisis documental del manual de cada proceso de negocio de cada área.

Salazar (2016) es su tesis “implementación de una solución BPM para agilizar los procesos del área de abastecimiento en la municipalidad de Chiclayo” concluye la implementación de los proceso operativos, se redujo el tiempo en que son entregados los pedidos, ya que anteriormente se entregaban en mas de 4 a hasta 6 semanas, con la cual el personal que hace sus pedidos puede seguir el proceso de sus documentos, como objetivo brindar una solución que permita agilizar los procesos del área de abastecimiento. Los procesos operativos en cualquier organización necesitan ser gestionadas de manera óptima para agilidad en los procedimientos de todas las áreas.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 PROCESO OPERATIVO

Son los procesos de producción de bienes y servicios que se entrega al ciudadano, entidad, empresa, etc. Son los que agregan valor para el destinatario de los productos (SGP/PCM –2014).

Los procesos operativos son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Componen la cadena del valor de la organización. También pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos (Peteiro, 2005).

2.2.1.1 PROCESO

Proceso es una totalidad que cumple un objetivo útil a la organización y que agrega valor al cliente (Bravo, 2013).

Según la norma ISO 9000 (2005) un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Según Pérez (2012) el proceso se define como una serie de actividades interrelacionadas que presentan una relación lógica entre sí, para obtener un resultado esperado. Cuando hay un método específico para realizarlo, se transforma en un procedimiento. Si se lo explicita en un documento, entonces se convierte en un procedimiento escrito.

2.2.1.2 PROCEDIMIENTO

Un procedimiento se aplica a las tareas o actividades y las documenta en detalle. Por ejemplo: el procedimiento de contestar una llamada telefónica, atender un cliente, levantar un muro o qué hacer cuando se cae el sistema computacional (Bravo, 2013).

2.2.1.3 NIVEL DE PROCESO

Según SGP/PCM (2014) define tres niveles de procesos: Proceso de Nivel 0; Proceso de nivel 1 y Proceso de nivel 2; sin perjuicio de ello las entidades de la administración pública pueden definir mayores niveles de desagregación de sus procesos de acuerdo a su complejidad (Procesos de nivel 3, 4, n).

- **PROCESO NIVEL 0**

Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macro proceso.

- **PROCESO NIVEL 1**

Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

- **PROCESO NIVEL 2**

Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.

Gráfico de niveles de procesos.



Figura N° 2.1: Nivel de procesos (SGP/PCM, 2014).

2.2.1.4 MAPA DE FLUJOGRAMA

Un mapa de flujograma o diagrama de flujo describe el flujo de información, de un proceso para comprender la manera en la que interactúan sus elementos para producir un resultado. Lo más común, es que, con este diagrama, se identifiquen las operaciones que son esenciales para el éxito y aquellas en las que se producen fallas con más frecuencia (Krajewski & Lee, 2000).

Es una representación con imágenes de las etapas de un proceso, útil para investigar las oportunidades de mejora, al obtener un conocimiento detallado del modo real de funcionamiento del proceso en ese momento (pcm).

2.2.1.5 MAPA DE PROCESO

Es una visión de conjunto, holística de los procesos. Se incluyen las relaciones entre todos los procesos identificados en un cierto ámbito. Une los procesos segmentados por cadena, jerarquía o versiones. Vital contar con un glosario de términos en la organización, especialmente de los verbos empleados para describir procesos y actividades, así todos entienden lo mismo. Se usan dos tipos de mapas, global (de toda la organización) y de ámbito, este última aporta mayor detalle (Bravo, 2013).

Representación gráfica de la secuencia e interacción de los diferentes procesos que tiene lugar en una entidad (SGP/PCM, 2014).

2.2.2 ADQUISICIÓN DE INSUMOS

Adquirir bienes y servicios de la calidad adecuada, en el momento y el precio adecuado y del proveedor más apropiado (Salvador, 2003).

En cualquier organización, las compras son una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales, con el fin de lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones, que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio, momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima rentabilidad de la empresa (Montoya, 2010).

2.2.2.1 COSTO

Costo es el consumo valorado en términos monetarios de los diferentes factores que se incorporan racionalmente y de forma necesaria en el proceso de producción para la obtención de un producto o la prestación de un servicio (Tejada, 2004).

2.2.2.2 EFICIENCIA

Según la ISO 9000 (2005) es relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Es lograr que la productividad sea favorable o sea es lograr el máximo resultado con una cantidad determinada o mínima de insumos o recursos, lograr los resultados predeterminados o previstos con un mínimo de recursos.

2.2.3 GESTIÓN POR PROCESO

Según Bravo (2013) la gestión por procesos es una disciplina de gestión que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos de la organización para lograr la confianza del cliente. La estrategia de la organización aporta las definiciones necesarias en un contexto de amplia participación de todos sus integrantes, donde los especialistas en procesos son facilitadores.

Fases y prácticas de la gestión de procesos

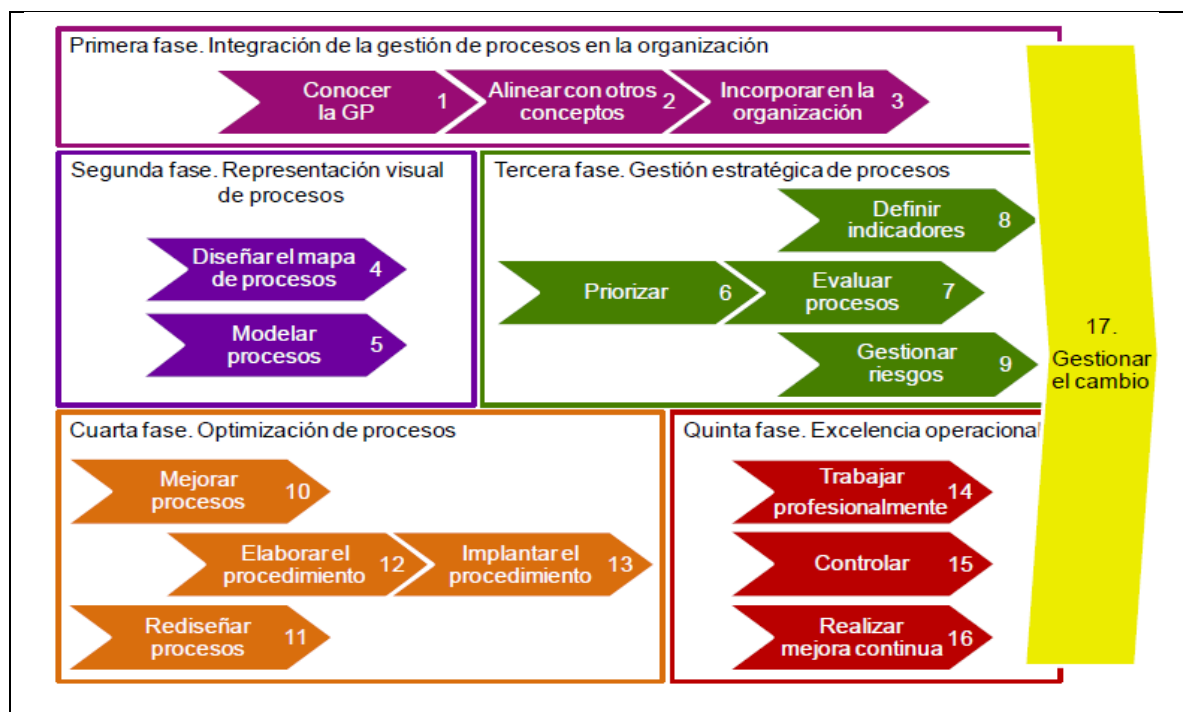


Figura Nº 2.2: Fases y prácticas de la gestión de procesos (Bravo, 2013).

La gestión por proceso constituye la actividad sistemática del colectivo laboral dirigida a garantizar un conjunto de medidas, métodos y procedimientos que aseguren la más racional y armónica conjugación cualitativa y cuantitativa de los elementos del sistema productivo en tiempo y espacio a lo largo de todo el proceso de producción de manera de satisfacer al máximo las exigencias del cliente con una elevada eficiencia, efectividad y competitividad (Ortega, 2007).

La gestión por procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos. Teniendo estos una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una ENTRADA para conseguir un resultado, y una SALIDA que a su vez satisfaga los requerimientos del Cliente. Por tanto, la organización está consciente de las necesidades de sus clientes y para eso trabaja a través de un sistema interrelacionado que hace posible la gestión transnacional (Gestiopolis, 2013).

2.2.4 TIPOS DE PROCESO

Según SGP/PCM (2014) son tres tipos de procesos dentro de las organizaciones, los que dan forma a la representación gráfica del Mapa de Procesos: los estratégicos, los operativos o misionales y los de apoyo o soporte.



Figura N° 2.3: Tipo de proceso (SGP/PCM, 2014).

2.2.5 MATRIZ DE FLUJO DE PROCESO

Un diagrama de flujo es la representación gráfica del flujo o secuencia de rutinas simples. Tiene la ventaja de indicar la secuencia del proceso en cuestión, las unidades involucradas y los responsables de su ejecución, es decir, viene a ser la representación simbólica o pictórica de un procedimiento administrativo (Bravo, 2011).

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de actividades que forman un proceso. Los diagramas de flujo resultan muy útiles en diversas fases de desarrollo de un sistema (diseño, implantación, revisión) (Gestiopolis, 2013).

2.2.6 ETAPAS DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN POR PROCESOS ORIENTADO A RESULTADOS.

Según SGP/PCM, (2014) Clasifica en etapas la metodología de gestión por procesos.

2.2.6.1 ETAPA I: PREPARATORIA

La primera etapa para implementar la gestión por procesos consta de cuatro (04) actividades:

1. Analizar la situación actual de la entidad.

Analizar el grado de avance en la gestión por procesos. Se considera tres categorías de avance, así la entidad podrá ubicar su categoría de avance y utilizar las estrategias que se plantean para su desarrollo.

Grado de avance de la entidad	Estrategias a implementar
<p>Grado de avance 1</p> <ul style="list-style-type: none"> No han realizado acciones sobre gestión por procesos. No han identificado procesos principales y no están documentados. 	<ul style="list-style-type: none"> Énfasis en fortalecimiento de capacidades. Pueden apoyarse con personal externo o consultoría. Aplicar la metodología en experiencia piloto.
<p>Grado de avance 2</p> <ul style="list-style-type: none"> Tienen acciones sobre la gestión por procesos. Han identificado y documentado procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Analizar integralmente la situación. Adoptar sistemas de gestión basados en la ISO 9000 para procesos principales. Énfasis en revisión, mejora y automatización de procesos.
<p>Grado de avance 3</p> <ul style="list-style-type: none"> Procesos identificados y documentados, forman parte de un sistema de gestión de calidad. Cuentan con sistemas de actualización y mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> Profundizar sistemas de revisión, mejora y automatización a fin de abarcar todos los procesos. Realizar benchmarking con referentes nacionales o internacionales. Usar Modelo de Excelencia en la Gestión del Premio Nacional a la Calidad.

Figura N° 2.5: Grado de avance en la implementación de la gestión por procesos (SGP/PCM, 2014).

2. Elaborar el plan de trabajo institucional

Para elaborar el plan de trabajo institucional, previamente la entidad tuvo que identificar cuál es el grado de avance en relación a la gestión por procesos, con el fin de definir las estrategias que tendría que implementar.

3. Capacitar a los encargados de implementar

Las actividades de capacitación deben orientarse a fortalecer las capacidades de los servidores en función a los requerimientos del plan de trabajo institucional. Debe tenerse en cuenta la necesidad de contar con servidores que puedan cubrir casos de rotación y entrenamiento especializado para líderes de procesos y facilitadores internos, en función del grado de avance de la entidad y de la estrategia que se defina en el plan de trabajo institucional.

4. Sensibilizar a toda la entidad

La activa participación de los servidores es de particular importancia para lograr que la entidad adopte la gestión por procesos. Para conseguirlo, la sensibilización de todos los servidores es otro aspecto clave que merece especial atención.

2.2.6.2 ETAPA II: DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.

1. Identificación de los procesos.

a) Analizar el propósito de la entidad

Se debe realizar una revisión de la misión, visión, objetivos, políticas, planes, estrategias, y fines institucionales. Cuyo objetivo es comprender la razón de ser de la entidad.

b) Identificar destinatarios de bienes y servicios; y los bienes y servicios que brinda la entidad.

A partir del análisis precedente deben identificarse a todos los destinatarios de los bienes y servicios (clientes internos o externos); los cuales deben listarse en la segunda columna denominada destinatarios de los bienes y servicios, tal como se puede apreciar en la Tabla de Matriz Cliente – Producto.

Producto (bien o servicio)		Categoría M			Categoría N		
		Producto A	Producto B	Producto A	Producto B
Cliente (Destinatario de bienes y servicios)	Categoría A	Cliente1					
		Cliente2					
		...					
	Categoría B	Cliente 1					
		Cliente 2					
		...					
	Categoría C	Cliente 1					
		Cliente 2					
		...					

Figura N° 2.6: Matriz Cliente – Producto (SGP/PCM, 2014).

c) Determinar los procesos de la entidad.

A partir del análisis del propósito de la entidad y la identificación de los destinatarios de los bienes y servicios; y de los bienes y servicios que ofrece la entidad se debe determinar los procesos de la misma.

La determinación debe hacerse mediante una relación simple o inventario de los procesos, considerando que el proceso de Nivel 0, es el proceso más agregado. Para ello puede emplearse el modelo de la tabla de procesos de la entidad – Nivel 0.

Inventario de procesos	
N° / Código	Procesos de Nivel 0
01	Proceso A
02	Proceso B
03	Proceso C

Figura N° 2.7: Procesos de la entidad – Nivel 0. (SGP/PCM, 2014)

Posterior a ello, se tiene que realizar el inventario de procesos de Nivel 1, o la desagregación del Proceso de Nivel 0. Para ello puede emplearse el modelo de la tabla de procesos de la entidad – Nivel 1.

Inventario de procesos			
N° / código	Procesos de Nivel 0	N° / código	Procesos de Nivel 1
01	PROCESO A	01.1	Proceso A1
		01.2	Proceso A2
		01.3	Proceso A3
02	PROCESO B	02.1	Proceso B1
		02.2	Proceso B2
03	PROCESO C	03.1	Proceso C1
		03.1	Proceso C2

Figura N° 2.8: Procesos de la entidad – Nivel 1 (SGP/PCM, 2014).

De igual forma, cada proceso de Nivel 1, se desagrega al Nivel 2 y de esta manera hasta el nivel que la entidad considere, dependiendo de la complejidad de cada proceso identificado. Para ello se puede utilizar la siguiente tabla de procesos de la entidad – Nivel 2.

Inventario de procesos					
N° / código	Procesos de Nivel 0	N° / código	Procesos de Nivel 1	N° / código	Procesos de Nivel 2
01	PROCESO A	01.1	Proceso A1	01.1.1	Proceso A1.1
				01.1.2	Proceso A1.2
		01.2	Proceso A2	01.2.1	Proceso A2.1
				01.2.2	Proceso A2.2
		01.3	Proceso A3	01.3.1	Proceso A3.1
				01.3.2	Proceso A3.2
02	PROCESO B	02.1	Proceso B1	02.1.1	Proceso B1.1
				02.1.2	Proceso B1.2
				02.1.3	Proceso B1.3
		02.2	Proceso B2	02.2.1	Proceso B2.1
				02.2.2	Proceso B2.2
03	PROCESO C	03.1	Proceso C1	03.1.1	Proceso C1.1
				03.1.2	Proceso C1.2
		03.2	Proceso C2	03.2.1	Proceso C2.1
				03.2.2	Proceso C2.2

Figura N° 2.9: Procesos de la entidad – Nivel 2 (SGP/PCM, 2014).

Luego de completada la tabla, deben ser clasificados en:

- Procesos estratégicos.
- Procesos operativos o misionales.
- Procesos de apoyo o soporte.

Procesos estratégicos	Procesos operativos o misionales	Procesos de apoyo o soporte

Figura N° 2.10: Clasificación de Procesos (SGP/PCM, 2014).

2. Elaborar el Mapa de Procesos actuales (Proceso de Nivel 0)

a) Representación gráfica Mapa de Procesos Nivel 0.

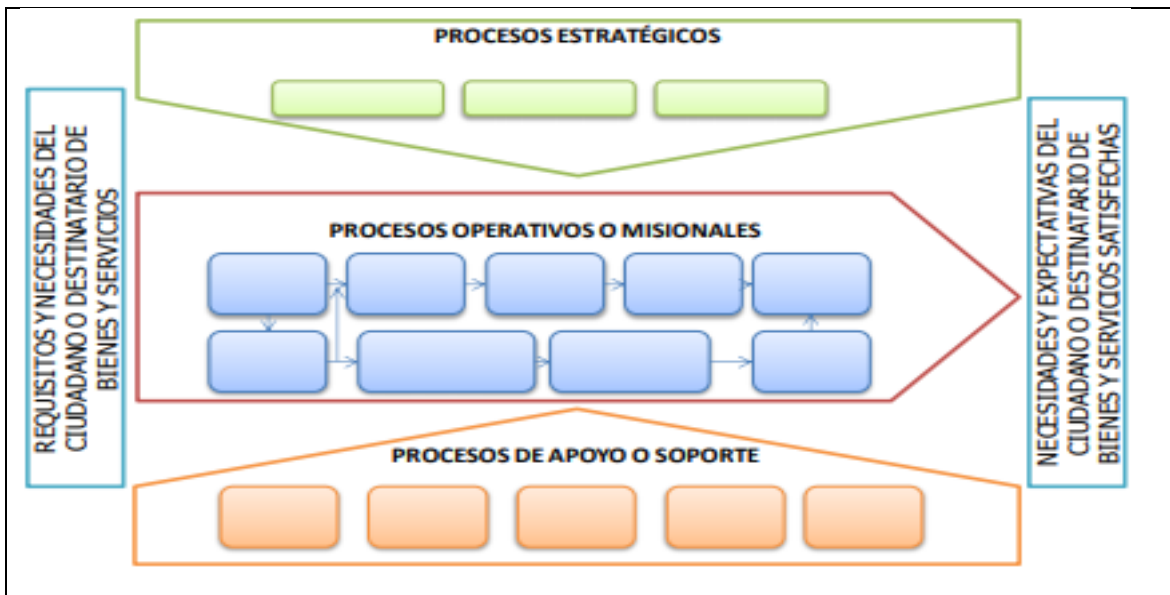


Figura N° 2.11: Mapa de Procesos Nivel 0 (SGP/PCM, 2014).

b) Ficha Técnica del proceso nivel 0

La Oficina encargada del Desarrollo Organizacional y Modernización de la entidad debe elaborar una Ficha Técnica por cada proceso de nivel 0, en coordinación con los dueños de los procesos, quienes deben revisar y validar cada ficha técnica.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1) Nombre		4) Responsable		
2) Objetivo		5) Requisitos		
3) Alcance		6) Clasificación		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o Destinatario de los bienes y servicios
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO				
12) Controles o inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y formatos	
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros			16) Indicadores	

Figura N° 2.12: Elementos de la Ficha Técnica del Proceso Nivel 0 (SGP/PCM, 2014).

3. Describir los procesos actuales.

Para describir los procesos actuales, la entidad debe elaborar, revisar y aprobar los Manuales de Gestión de Procesos y Procedimientos de cada uno de los procesos de Nivel 0 que se hayan identificado en el Mapa de Procesos.

La Ficha de Proceso de nivel 1, 2, hasta el penúltimo nivel de desagregación, se utiliza para mostrar el objetivo del proceso, sus proveedores, entradas, salidas y destinatario de los bienes y servicios; y para mostrar, a través de un listado el siguiente nivel de desagregación.

FICHA DEL PROCESO NIVEL 1				
Nombre				
Objetivo	Indicar el objetivo del Proceso de Nivel 1			
Descripción	Describir brevemente el Proceso de Nivel 1			
Alcance	Indicar qué órganos o unidades orgánicas intervienen en el Proceso de Nivel 1			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 2	Salida	Destinatario de los bienes y servicios
Especificar proveedores internos y externos del proceso de nivel 1	Especificar cuáles son las entradas (insumos)	Proceso A1.1 Proceso A1.2 Proceso A1.3	Especificar cuáles son las salidas (bienes y servicios)	Especificar quienes son los clientes internos y externos del proceso de nivel 1
Indicadores	Colocar los indicadores que midan la eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso.			
Registros	Colocar los registros que se generan del Proceso de nivel 1.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 1.			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 1, que debe ser un especialista de la Oficina encargada del Desarrollo Organizacional y Modernización de la entidad.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 1, que debe ser el dueño del proceso de nivel 1.			

Figura N° 2.13: Modelo de Ficha de Proceso de Nivel 1 (SGP/PCM, 2014).

FICHA DEL PROCESO NIVEL 2				
Nombre	Indicar el nombre del Proceso de Nivel 2			
Objetivo	Indicar el objetivo del Proceso de Nivel 2			
Descripción	Describir brevemente el Proceso de Nivel 2			
Alcance	Indicar qué órganos o unidades orgánicas intervienen en el Proceso de Nivel 2			
Proveedor	Entrada	Listado de procesos de nivel 3	Salida	Destinatario de los bienes y servicios
Especificar proveedores internos y externos del proceso de nivel 2.	Especificar cuáles son las entradas (insumos)	Proceso A1.1.1 Proceso A1.1.2	Especificar cuáles son las salidas (bienes y servicios)	Especificar quienes son los clientes internos y externos del proceso de nivel 2.
Indicadores	Colocar los indicadores que midan la eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso.			
Registros	Colocar los registros que se generan del Proceso de nivel 2.			
Elaborado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién o quienes elaboraron la Ficha de nivel 2.			
Revisado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién revisa la Ficha de nivel 2, que debe ser un especialista de la Oficina encargada del Desarrollo Organizacional y Modernización de la entidad.			
Aprobado por:	Colocar el nombre, cargo y firma de quién aprueba la Ficha de nivel 2, que debe ser el dueño del proceso de nivel 2.			

Figura N° 2.14: Modelo de Ficha de Proceso de Nivel 2(SGP/PCM, 2014).

c. Ficha del procedimiento para cada proceso del nivel N.

La ficha del procedimiento es el formato donde se describen el nombre del procedimiento, el objetivo del mismo, el alcance y los elementos que lo conforman (entradas, proveedores, actividades, salidas, destinatarios de los bienes y servicios), el mismo debe codificarse, siguiendo una secuencia lógica a partir del Manual.

FICHA DEL PROCEDIMIENTO					
Nombre	Indicar el nombre del procedimiento				
Objetivo	Indicar el objetivo del procedimiento				
Alcance	Indicar en qué actividad inicia y qué actividad termina el procedimiento				
Proveedor	Entrada	Descripción de actividades		Salida	Destinatario de los bienes y servicios
		Actividades	Ejecutor		
Especificar proveedores internos y externos	Especificar cuáles son las entradas (insumos)	Se describe de manera secuencial el desarrollo de las actividades que se realizan.	Se indica quién realiza o ejecuta la actividad.	Especificar cuáles son los bienes y servicios	Especificar quienes son los clientes internos y externos.
Indicadores	Colocar los indicadores que midan la eficacia, eficiencia y oportunidad del proceso.				
Registros	Colocar los registros que se generan en el procedimiento.				

Tabla N° 2.15: Modelo de Ficha de Procedimiento (SGP/PCM, 2014).

d. Diagramas de Flujo de cada procedimiento.

Es la representación gráfica que muestra la secuencia de actividades del proceso. Existen diferentes maneras de graficar un proceso, entre ellas se encuentra el Diagrama de Flujo.

2.2.6.3 ETAPA III: MEJORA DE LOS PROCESOS

Según SGP/PCM (2014), En esta última etapa se consideran cuatro (4) pasos a seguir:

- Medir, analizar y evaluar los procesos
- Mejorar los procesos
- Documentar los procesos mejorados
- Institucionalizar la gestión por procesos

a. Medir, Analizar y Evaluar los Procesos

Según SGP/PCM (2014) una gestión por procesos, en el enfoque de la gestión para resultados, debe estar orientada al cumplimiento de los fines y objetivos superiores de la entidad. Para asegurar tal cumplimiento, es

necesario medir y evaluar el desempeño de toda la entidad porque le permite monitorear la gestión a través de indicadores que reflejen el comportamiento de sus variables, permitiendo identificar oportunidades de mejora, tomar decisiones oportunas y encaminar a la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos trazados.

Es necesario analizar cada proceso con el fin de determinar la brecha existente entre lo real y lo planificado. Para analizar cada proceso debemos partir de los datos que éste va generando, para ello empleamos los indicadores previamente definidos en la ficha del proceso y fichas de procedimientos, SGP/PCM (2014).

b. Mejorar los Procesos

Tomando en cuenta el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), tanto la planificación, el hacer y la verificación incorporan acciones de mejora las cuales se deben concretar en el paso actuar, SGP/PCM (2014).

La clave para la mejora de los procesos está en el adecuado establecimiento de los indicadores de desempeño principales, en la revisión y análisis de los resultados y en las acciones que se adopten para resolver los problemas.

c. Documentación de los procesos mejorados

Una vez mejorados los procesos, éstos serán actualizados conforme se elabora el mapa de procesos actuales y describir los procesos actuales SGP/PCM (2014).

En caso de modificarse y aprobarse alguna disposición que afecte directa o indirectamente el desarrollo de los procesos, la oficina encargada del

desarrollo organizacional y modernización de la entidad debe impulsar la revisión y mejora del proceso afectado, así como la actualización de los documentos (mapa de procesos y manuales de gestión por procesos y Procedimientos) SGP/PCM (2014).

d. Institucionalizar la gestión por procesos

El cambio que representa la adopción de la gestión por procesos, debe lograr resultados de manera progresiva.

Según SGP/PCM (2014) la entidad debe incorporar en el plan operativo institucional (POI), actividades relacionadas al plan de trabajo institucional, la implementación, seguimiento, revisión, mejora y actualización de los documentos (Mapa de Procesos y de los Manuales).

2.2.7 BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)

Según IBM China (2011) define como una disciplina o enfoque disciplinado orientado a los procesos de negocio, pero realizando un enfoque integral entre procesos, personas y tecnologías de la información. BPM busca identificar, diseñar, ejecutar, documentar, monitorear, controlar y medir los procesos de negocios que una organización implementa. El enfoque contempla tanto procesos manuales como automatizados y no se orienta a una implementación de software. Algo importante a tener presente es que BPM no es una tecnología de software, pero se apoya y hace uso de las mismas para su implementación efectiva.

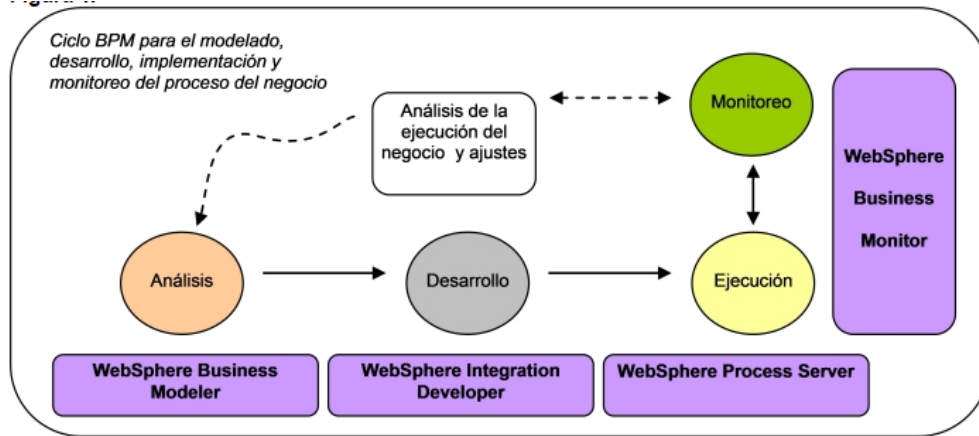


Figura N° 2.16: Ciclo básico de vida bajo el enfoque BPM utilizando las herramientas que se describieron. (IBM China, 2011).

2.2.8 BIZAGI BPM (BUSINESS PROCESS MODELING) MODELER

Bizagi BPM es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio. Esta notación ha sido diseñada para coordinar la secuencia de los procesos y los mensajes que fluyen entre los participantes de las diferentes actividades (Bizagi BPM, 2014).

Según Bizagi BPM (2014), clasifica en tres pasos el modelado:

1. **Diseño de mapas de proceso.** El primer paso para crear soluciones Bizagi es diseñar el flujo de proceso utilizando Bizagi Modeler. Este producto de Bizagi BPM Suite es una herramienta gratuita para el modelado y documentación de procesos. Este producto le permite visualmente diseñar, documentar y simular sus procesos, en forma ágil y sencilla, utilizando la notación BPMN (Business Process Model and Notation), un formato estándar de aceptación mundial para el modelado de procesos.
2. **Construcción de aplicaciones de proceso.** Una vez se ha terminado la fase de modelamiento, el siguiente paso es la automatización de sus

procesos. Bizagi Studio es el producto Bizagi BPM Suite que provee el ambiente de construcción para convertir sus procesos en aplicaciones ejecutables sin necesidad de programación.

3. Ejecución de Bizagi en su organización. El modelo construido en Bizagi Studio se almacena en una base de datos, y es interpretado y ejecutado en producción a través de Bizagi Engine. Este producto de Bizagi BPM Suite se basa en un conjunto de componentes que ofrecen toda la funcionalidad necesaria para una efectiva gestión de los procesos de negocio en las organizaciones (portal de trabajo, BAM, Business Rules, Motor de Integración, etc.).

2.2.9 ELEMENTO DE MODELADO DE BPMN.

Según Bizagi BPM (2014), define los elementos de modelado de BPMN en:

Objetos de flujo- Evento:

Eventos: representa algo que ocurre o puede ocurrir durante el proceso. Se representa por un Círculo. Tiene una causa y un resultado. Puede iniciar un proceso, interrumpirlo, detenerlo o finalizarlo.



Figura N° 2.17: Tipos de eventos (Bizagi BPM, 2014).

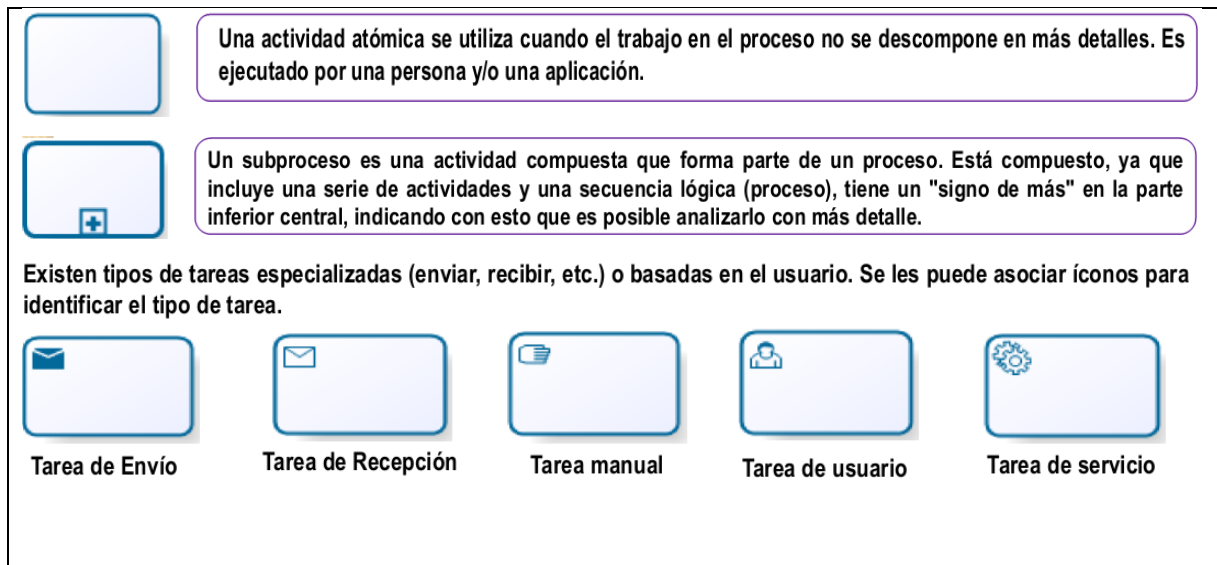


Figura N° 2.18: Tipos de eventos (Bizagi BPM, 2014).

Compuertas: son elementos de modelado que controlan como el proceso diverge o converge. es decir, representan puntos de control para los caminos dentro de los procesos.



Figura N° 2.19: Tipos de compuertas (Bizagi BPM, 2014).

Swimlanes Carriles o conjunto de carriles: son elementos que se utilizan para organizar el flujo de actividades en diferentes categorías visuales que representas áreas funcionales, roles o responsabilidades.

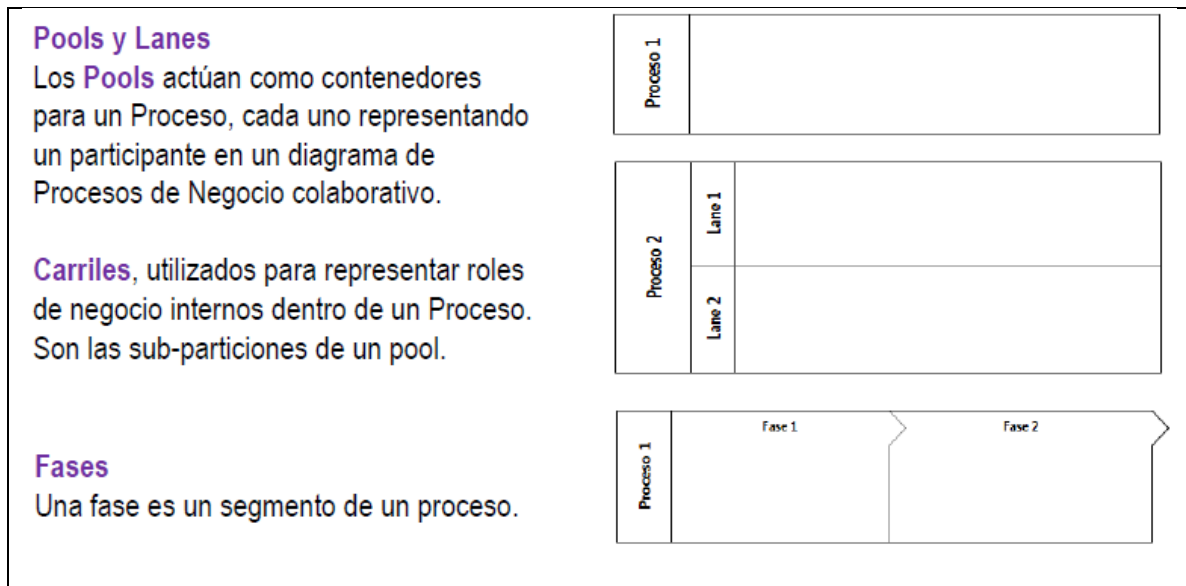


Figura N° 2.20: Swimlanes Carriles o conjunto de carriles (Bizagi BPM, 2014).

Objetos de conexión: los conectores vinculan dos objetos en un diagrama.

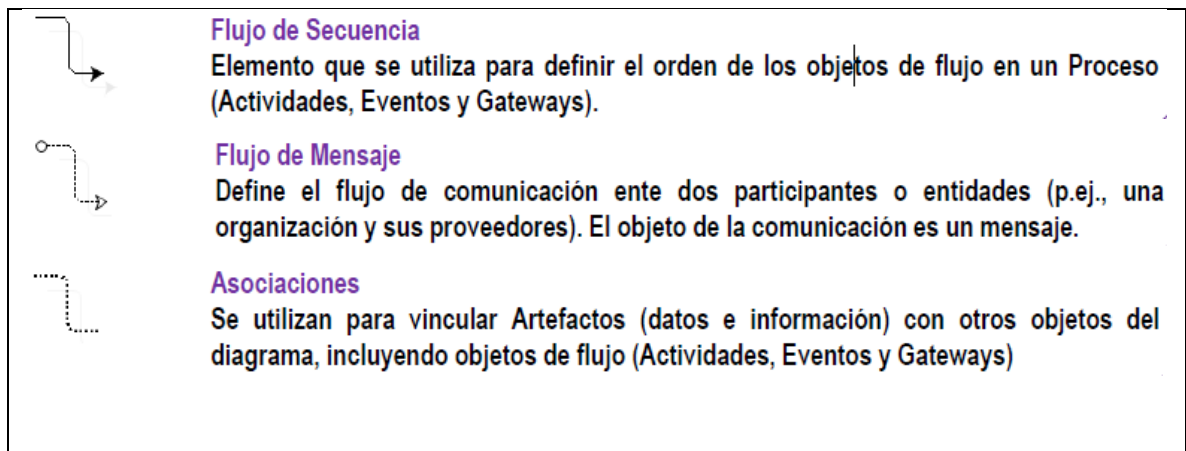


Figura N° 2.21: Objetos de conexión (Bizagi BPM, 2014).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según Tinco y Sáenz (1999) define que la investigación observacional pretende un entendimiento global del fenómeno investigado con el contexto del estudio, tipifica los estudios que se fundamentan en la observación, descripción y análisis de los eventos de interés. Por lo general este tipo de investigación es fluida y flexible, de tal forma que describe, analiza y concluye.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) define que la investigación descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

En la presente investigación no pretendemos manipular las variables para tratar de producir resultados. En la investigación se realiza una observación de los fenómenos de los procesos operativos actuales del área de logística. La investigación es de tipo observacional y descriptivo.

3.1.2 NIVEL DE INVESTIGACION

Según Supo (2015) el nivel descriptivo describe fenómenos sociales o clínicos en una circunstancia temporal y geográfica determinada. Los términos claves son temporales y geográficos, porque los hechos o acontecimientos descubiertos en el nivel exploratorio tienen que ser enmarcados en un espacio geográfico o temporal.

Por estas consideraciones el nivel de la investigación es descriptiva.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernández et al. (2010) la investigación no experimental es aquella que se realizan sin manipular deliberadamente las variables, es decir, no se varía intencionalmente la variable independiente, simplemente lo que se hace es observar las funciones tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlo.

La presente investigación es de diseño no experimental.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población de estudio analizada, estuvo conformada por los procesos de las diferentes áreas de AHREN Contratista General SAC, 2018.

3.3.2 MUESTRA

Se tomó una muestra por conveniencia, no probabilística y por juicio de experto al proceso de adquisición de insumos de AHREN Contratista General SAC, 2018.

3.4 VARIABLES E INDICADORES

3.4.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

3.4.1.1 VARIABLE DE INTERÉS

PROCESO OPERATIVO: Son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones. Son procesos que valoran los clientes y los accionistas.

3.4.1.2 VARIABLES DESCRIPTIVAS

NIVEL DE PROCESO: Es la clasificación de los procesos en niveles (nivel 0, nivel1, nivel2, ...n).

FICHA DE PROCESO: Recoge información de los procesos, permite observar todos los aspectos relacionados con los mismos, tales como: nombre y código del proceso, misión, objetivos, responsable, participantes, clientes, funciones, documentos normativos, entradas, salidas, evaluación del desempeño y gastos.

MAPA DE FLUJOGRAMA: Es una fotografía de un proceso en la que se utilizan símbolos con flechas para representar los pasos en orden secuencial.

3.4.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

VARIABLE DE INTERES

X: Procesos operativos.

VARIABLE DESCRIPTIVAS

Y1: Nivel de proceso

Y2: Ficha de proceso

Y3: Mapa de flujograma

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS E INFORMACIÓN

3.5.1 TÉCNICAS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Se usó la técnica “Análisis documental “, para obtener información acerca de los procesos que intervienen en la adquisición de insumos.

3.5.2 INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Se ha diseñado el instrumento “Ficha Análisis Documental” (ver en Anexo A), para analizar los procesos operativos en la adquisición de insumos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Según las etapas de la gestión por proceso, el resultado del grado de avances de la empresa pertenece al grado de avance 1 por que no han identificado los procesos principales y no están documentados.

4.1.1 PROCESOS DE LA ENTIDAD – NIVEL 0

Identificación de los procesos por niveles, se identifica de los procesos actuales de la adquisición de insumos comienza con el inventarió de procesos de Nivel 0, está en la siguiente tabla 4.1.

Tabla 4.1

Lista de inventario de procesos del nivel 0.

INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 0	
Nº/CODIGO	PROCESOS DE NIVEL 0
01	Planificar Compra
02	Seleccionar Proveedor

La presente tabla representa el resultado de lista de inventario de proceso del nivel 0.

Luego realizamos inventario de proceso Nivel 1 en la siguiente tabla 4.2 en la cual desagregamos en proceso Nivel 0.

4.1.2 PROCESOS DE LA ENTIDAD – NIVEL 1

Tabla 4.2

Lista de inventario de procesos del nivel 1.

INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 1			
Nº/CODIGO	PROCESOS DE NIVEL 0	Nº/ CODIGO	PROCESO DE NIVEL 1
01	Planificar compra	01.1	Generar requerimiento
		01.2	almacenar
02	Seleccionar Proveedor	02.1	Identificar al proveedor de insumo
		02.2	Calificar y Evaluar al proveedor.

La presente tabla representa el resultado de lista de inventario de proceso del nivel 1.

Para cada proceso de Nivel 1, desagregar al Nivel 2. Así hasta el nivel que la entidad considere, dependiendo de la complejidad de cada proceso identificado, en la siguiente tabla 4.3.

4.1.3 PROCESOS DE LA ENTIDAD –NIVEL 2

Tabla 4.3

Lista de inventario de procesos del nivel 2.

INVENTARIO DE PROCESOS NIVEL 02						
N°/ CODIGO	PROCESOS NIVEL 0	DE	N°/ CODIGO	PROCESO DE NIVEL 1	N°/ CODIGO	PROCESO DE NIVEL 2
01	Planificar compra	01.1	Generar requerimiento	01.1.1	Apertura del expediente técnico	
				01.1.2	Realizar cotización	
				01.1.3	Generar nota de pedido	
				01.1.4	Generar orden de compra	
				01.1.5	Generar orden de pago	
				01.1.6	Generar guía de envió	
		01.2	almacenar	01.2.1	Recepción de entrada de insumos.	
				01.2.2	Generar nota de entrada al almacén.	
02	Seleccionar Proveedor	02.1	Identificar al proveedor de insumo	02.1.1	Buscar en el Directorio de Productos y/o Servicios Externos y en la web.	
				02.1.3	Registrar a los proveedores en la ficha de inscripción	
		02.2	Calificar y evaluar al proveedor.	02.2.1	Calificar a los proveedores de insumos.	
				02.2.2	Evaluar periódicamente a los Proveedores.	

La presente tabla representa el resultado de lista de inventario de proceso del nivel 2 la que se desagregó del nivel 1.

4.1.4 CLASIFICACIÓN DE PROCESOS.

Tabla 4.4

Clasificación de procesos.

PROCESO ESTRATÉGICO	PROCESO OPERATIVOS O MISIONALES	PROCESOS DE APOYO O SOPORTE
<ul style="list-style-type: none">• Administración y mejora del SIG	<ul style="list-style-type: none">• Planificar Compras• Seleccionar Proveedor	<ul style="list-style-type: none">• Proceso de registro en la Oficina gestión de finanzas.• Proceso de registro en la Oficina Asesoría legal.• Proceso de realizar pagos por contrato en la Oficina de tesorería.

La presente tabla representa el resultado de la clasificación de proceso estratégico, operativos y apoyo o soporte.

4.1.5 MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

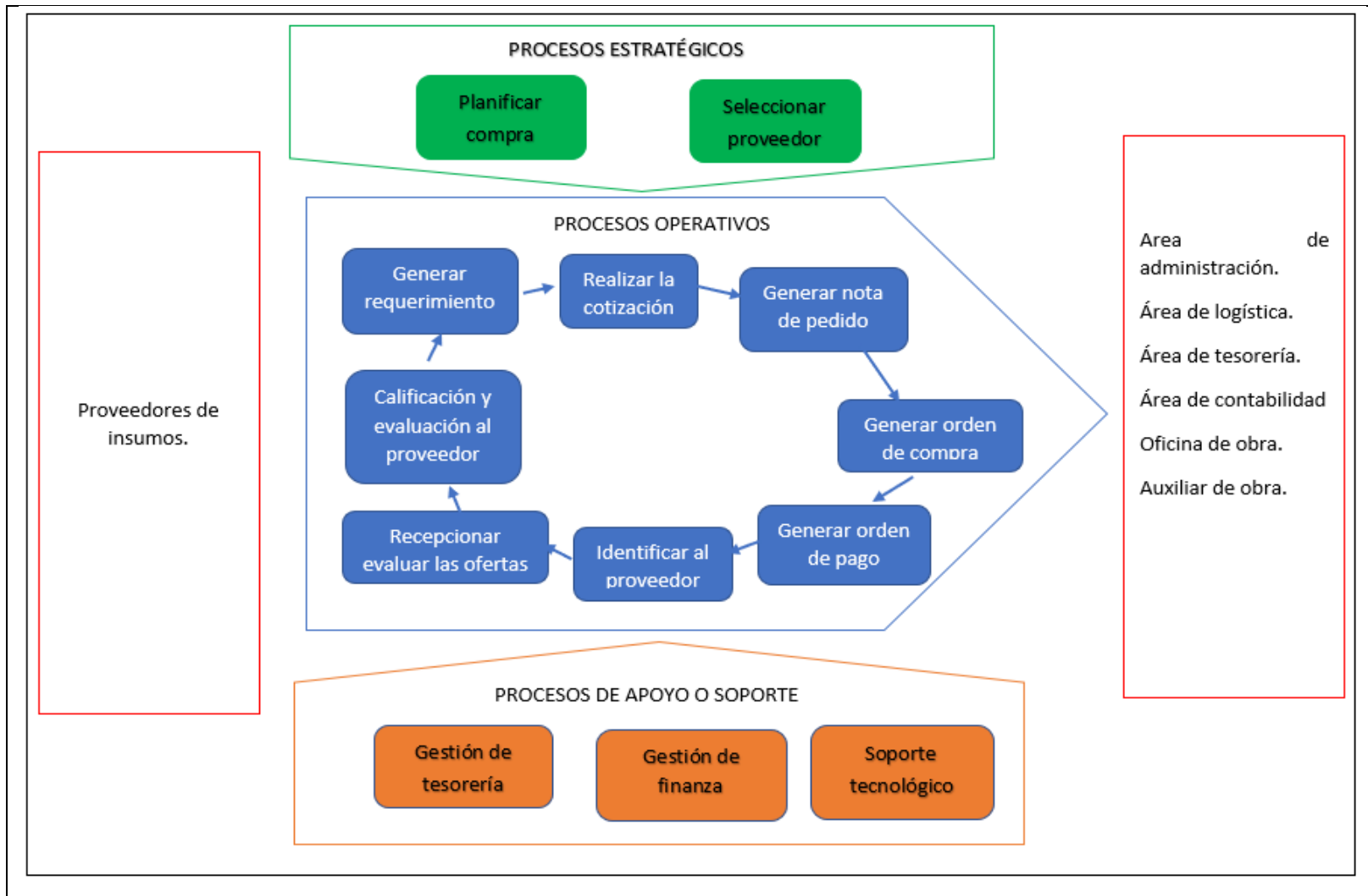


Figura Nº 4.1: Mapa de procesos de nivel 0.

4.1.6 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DE NIVEL 0

Tabla 4.5

Ficha técnica del proceso de planificación de compra.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0				
1)Nombre	Planificar compra		4)Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Calidad • Gerencia de Obras y otras áreas. • Gerente General/Finanzas. • Área de administración y logística
2) Objetivo	El presente procedimiento tiene por propósito establecer los lineamientos para asegurar la compra, la recepción, almacenaje y clasificación de productos suministrados externamente e internamente en los diferentes proyectos.		5)Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Directivas de la calidad. • Expediente técnico.
3)Alcance	Este procedimiento abarca a todos los proyectos, los cuales son críticos para el Sistema de Gestión Integrado.		6)Clasificación	Proceso Misional
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7)Proveedores	8)Entradas	9)Procesos nivel 1	10)Salidas	11)Ciudadano o Destinatario de los Bs y Ss.

<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de logística. • jefe de Estudios y proyectos. • Residente de Obra 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimiento. • Plan Anual de Contrataciones • Expediente técnico. 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar requerimiento • Almacenar 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato. • Guía de remisión • Facturas o boletas 	<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de logística • Residente de Obra. • Auxiliar de obra.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESO				
12) Controles o Inspecciones		13) Recursos		14) Documentos y Formatos
<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Ofertas. • Verificación de los insumos en adquisición. • Verificación del estado de los insumos. • Control de llegada de los insumos a los centros de costo. 		<ul style="list-style-type: none"> • Dueño del Proceso: Son responsables de brindar la información y seguimiento requerido para el cumplimiento del procedimiento. • Infraestructura: Oficinas Ubicada en un lugar amplio y ordenado. • Tecnología: Sistema SARHEN. 		<ul style="list-style-type: none"> • APU (Análisis de Precios Unitarios). • Ficha de Verificación de Productos (ADL-FV-001, ADL-FV-002, -ADL-FV-003, ADL-FV-004, ADL-FV-005). • CAL-PA-003 Procedimiento de Control de los Recursos de Seguimiento y Medición. • ADL -OT-001 Especificación e Inspección del Producto.
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15) Registros			16) Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de la lista de requerimiento en SARHEN. • Registro de las cotizaciones. • Registro del orden de compra en SARHEN. • Registro del orden de pago en SARHEN. 			<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo empleado para la compra. • El tiempo empleado para la entrega de la compra. • El tiempo empleado en la Absolución de los pedidos de los insumos. • El porcentaje de insumos compradas. 	

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 0 en la cual se obtiene la información nombre de proceso, objetivo, responsable, alcance, descripción del proceso, identificación de recursos críticos, control de proceso y evidencias e indicadores.

4.1.6.1 SELECCIONAR PROVEEDOR

Tabla 4.6

Ficha técnica del proceso de seleccionar proveedor.

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0			
1)Nombre	Seleccionar proveedor	4)Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Calidad • Gerencia de Obras y otras áreas. • Gerente General/Finanzas. • Área de administración y logística.
2) Objetivo	Establecer los requisitos mínimos de seguridad, salud, calidad y ambiental que deben cumplir los proveedores de productos y de servicios, antes y durante el desarrollo de su trabajo o entrega del producto.	5)Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de calidad. • Implementación de un sistema de Gestión de Calidad y/o Seguridad y/o Medio Ambiente y/o Salud y/o Responsabilidad Social, que incluye el proceso de fabricación o ejecución del suministro.
3)Alcance	Este procedimiento abarca a todos los proveedores de productos y/o servicios externos de la empresa AHREN CONTRATISTAS GENERALES SAC, los cuales	6)Clasificación	Proceso Misional

	son críticos para el Sistema de Gestión Integrado.			
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	8) Entradas	9) Procesos nivel 1	10) Salidas	11) Ciudadano o Destinatario de los Bs y Ss.
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de logística. Residente de Obra. Proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Bases de Selección. Plan Anual de Contrataciones. Plan para la Dirección del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar al proveedor de insumo. Calificar y evaluar al proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> Contrato. Orden de compra. Registro de proveedores en el directorio. 	<ul style="list-style-type: none"> Jefe de logística Residente de Obra. Proveedor Seleccionado.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESO				
12) Controles o Inspecciones	13) Recursos		14) Documentos y Formatos	
<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Ofertas. Evaluación de los precios. Evaluación de los plazos de entrega. Certificación de calidad y/o fichas técnicas. implementación de un sistema de Gestión de Calidad y/o Seguridad y/o Medio Ambiente y/o Salud y/o Responsabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Dueño del Proceso: Son responsables de brindar la información y seguimiento requerido para el cumplimiento del procedimiento. Infraestructura: Oficinas Ubicada en un lugar amplio y ordenado. Tecnología: Sistema SARHEN. 		<ul style="list-style-type: none"> GOB-PA-001-04 Plan para la Dirección del proyecto. GOB-PA-001-08 Programación Lookahead Planning del Proyecto. ADL-PA-001-05 Directorio de Productos y/o Servicios Externos. ADL-PA-001-01 Ficha de Inscripción del Proveedor de Productos y/o Servicios Externos. ADL-PA-001-02 Ficha de calificación de Proveedores de productos y/o servicios externos 	

Social, que incluye el proceso de fabricación o ejecución del suministro.		
<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de stock. 		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO		
15)Registros	16)Indicadores	
<ul style="list-style-type: none"> Registro de proveedores admitidos SARHEN Registro de las cotizaciones. Registro del orden de compra en SARHEN. Registro del orden de pago en SARHEN. 	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo empleado para la selección de proveedor. El tiempo empleado para la revisión y evaluación de las ofertas. El tiempo empleado en la Absolución de las consultas y observaciones por el proveedor. El tiempo empleado en busca de nuevo proveedores. El tiempo empleado de evaluar y calificar a los proveedores. 	

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 0 en la cual se obtiene la información nombre de proceso, objetivo, responsable, alcance, descripción del proceso, identificación de recursos críticos, control de proceso y evidencias e indicadores.

4.1.7 FICHA TÉCNICA DEL PROCESO DEL NIVEL 1

4.1.7.1 GENERAR REQUERIMIENTO

Tabla 4.7

Ficha técnica del proceso generar requerimiento.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1- PROCESO 1.1	
Proceso Nivel 0	Planificar compra
Nombre	Generar requerimiento

Objetivo	Generar especificaciones de calidad de los insumos para poder determinar la cantidad de insumo a comprar.			
Descripción	El área de Administración y Logística procede a revisar el requerimiento global de obra en el SAHREN y el requerimiento realizado por residente de obra, luego el logístico realiza la cotización de insumo, después de realizar la cotización procede a generar nota de pedido luego genera la orden de compra. El logístico solicita al área de tesorería para que realice el pago a los proveedores seleccionados en la compra.			
Alcance	Oficina de logística y a las empresas de cada proveedor.			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de logística. • SARHEN • Proveedor. • Residente de obra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente técnico. • Lista de Requerimiento Global de Obra. • Programación Lookahead Planning del Proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 Apertura del expediente técnico 1.1.2 Realizar cotización. 1.1.3 Generar nota de pedido. 1.1.4 Generar orden de compra. 1.1.5 Generar orden de pago. 1.1.6 Generar guía de envió. 	<ul style="list-style-type: none"> • Boletas y facturas. • Insumo seleccionado del proveedor calificado. • Orden de compra • Orden de pago • Lista de cotización del requerimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • SARHEN. • Las diferentes obras. • Residente de obra • Auxiliar de almacén.
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo empleado para realizar la cotización. • El tiempo empleado para la revisión de las ofertas. • El tiempo empleado de realizar el pago al proveedor. • El tiempo de llegada de los insumos. • Porcentaje de insumos en stock. 			

Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Registro orden de pedido. • Registro de orden compra. • Registro de orden de pago • Cantidad de insumo adquirido
Elaborado por:	Ida gissela mauricio huaraca
Revisado por:	

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 1 la que fue desagregado del nivel 0 del proceso de planificar compra

4.1.7.2 ALMACENAR

Tabla 4.8

Ficha técnica del proceso almacenar.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1- PROCESO 1.1	
Proceso Nivel 0	Planificar compra
Nombre	Almacenar
Objetivo	Asegurar la conformidad de la compra y almacenar en lugar adecuado los insumos adquiridos.
Descripción	Almacenar el insumo adquirido se realiza con la verificación de la guía de remisión a cargo del auxiliar de obra o logístico. Si son productos adquiridos por la Empresa, se almacenan en las estanterías o lugares establecidos para ellos, identificados con nombre y/o código. Si son productos suministrados por el cliente, se almacenan en estanterías o lugares reservados para cada cliente, identificados con nombre y/o código. Los productos, insumos y/o equipos "Rechazados" o "No Conformes" son identificados como tales y separados del resto de los productos.
Alcance	Oficina de administración y logística, las obras.

Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> Logístico. Proveedores seleccionados. Auxiliar de almacén 	<ul style="list-style-type: none"> Guía de remisión. Factura Boleta 	1.1.7 Recepción de entrada de insumos. 1.1.8 Generar nota de entrada.	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de almacenamiento de insumo. Ficha de Verificación de Productos. 	<ul style="list-style-type: none"> Las obras en ejecución. Residente de obra. Jefe de logística
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> El tiempo empleado para la verificación de insumos. El tiempo empleado en la llegada de los insumos a obra. El tiempo empleado en la Absolución de observaciones de los insumos rechazados. El porcentaje de insumos aceptados. 			
Registros	<ul style="list-style-type: none"> Registro en sistema tambox. Registro de insumos admitidos. Guía de remisión, factura o boleta. 			
Elaborado por:	Ida gissela mauricio huaraca			
Revisado por:				

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 1 la que fue desagregado del nivel 0 del proceso de planificar compra.

4.1.7.3 IDENTIFICAR AL PROVEEDOR DE INSUMO

Tabla 4.9

Ficha técnica del proceso identificar al proveedor de insumo.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1- PROCESO 1.1				
Proceso Nivel 0	Seleccionar proveedor			
Nombre	Identificar al proveedor de insumo			
Objetivo	Realizar la selección de un proveedor que cumpla con los requisitos, de la ficha de calificación con el fin de satisfacer las necesidades de las obras.			
Descripción	El área de Administración y Logística procede a identificar a los proveedores de productos y/o servicios dentro del ADL-PA-001-05 Directorio de Productos y/o Servicios Externos, luego se procederá con el llenado del ADL-PA-001-01 Ficha de Inscripción del Proveedor de Productos y/o Servicios Externos, de no encontrar uno adecuado se busca en la web, por referencias, luego evalúa y califica al proveedor.			
Alcance	Oficina de logística y administración.			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de logística. • SARHEN • Proveedor. • Comisión de Selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bases de Selección. • Directorio de Productos y/o Servicios Externos, 	1.1.9 Buscar en el directorio de Productos y/o servicios externos y en la web. 1.1.10 Registrar a los proveedores en la ficha de inscripción.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes. • Directorio de Productos y/o Servicios Externos. • Contrato. 	<ul style="list-style-type: none"> • SARHEN. • Proveedor Seleccionado. • Comité de selección

	<ul style="list-style-type: none"> • Ofertas de proveedores. 		<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de Inscripción del Proveedor de insumos. 	
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo empleado para la selección de proveedor. • El tiempo empleado para la revisión de las ofertas. • El tiempo empleado en la Absolución de las consultas y observaciones por participante. • El tiempo empleado en la búsqueda de proveedor en la web. • Porcentaje de registro de nuevos proveedores al directorio de productos. 			
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de búsqueda en la web • Registro de participantes admitidos • Directorio de productos • Registro de la evaluación 			
Elaborado por:	Ida gissela mauricio huaraca			
Revisado por:				

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 1 la que fue desagregado del nivel 0 del proceso de seleccionar proveedor.

4.1.7.4 CALIFICAR Y EVALUAR AL PROVEEDOR

Tabla 4.10

Ficha técnica del proceso calificar y evaluar al proveedor.

FICHA TECNICA DEL PROCESO NIVEL 1- PROCESO 1.1	
Proceso Nivel 0	Seleccionar proveedor

Nombre	Calificar y evaluar al proveedor			
Objetivo	Calificar y evaluar al proveedor que cumpla con los requisitos de seguridad, calidad de la empresa.			
Descripción	Una vez identificados los proveedores se procede a solicitarles las cotizaciones del insumo ingresándolos en la ADL-PA-001-02 Ficha de calificación de Proveedores de productos y/o servicios, según corresponda, y con los resultados obtenidos son comparados entre 2 o 3 proveedores de productos o prestadores de servicio como mínimo, escogiendo el puntaje más alto. Se procede a generar la Orden de Compra y/o Orden de Servicio en el SHAREN.			
Alcance	Oficina de logística y administración.			
Proveedor	Entrada	Lista de Procesos de nivel 2	salida	Destinatario de los bienes y Servicios
<ul style="list-style-type: none"> • Jefe de logista. • SHAREN • Proveedor. • Comisión de Selección. 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de participantes. • Directorio de Productos y/o Servicios Externos. • Ficha de Inscripción del Proveedor de insumos. 	1.1.11 Calificar a los proveedores de insumos. 1.1.12 Evaluar periódicamente a los proveedores de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de participantes evaluados. • Contrato. • Ficha de calificación de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> • SEACE. • Proveedor Seleccionado. • Participantes que solicitaron las consultas y observaciones. • Comité de selección
Indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • El tiempo empleado para la evaluación del proveedor. • El tiempo empleado para la calificación de las ofertas. • El tiempo empleado en la evaluación de periódica. 			

	<ul style="list-style-type: none"> El porcentaje de proveedores descalificados.
Registros	<ul style="list-style-type: none"> Registro de fichas de calificación de proveedores. Registro de proveedores descalificados. Registro de proveedores críticos en la evaluación.
Elaborado por:	Ida gissela mauricio huaraca

La presente tabla describe la ficha técnica del proceso del nivel 1 la que fue desagregado del nivel 0 del proceso de seleccionar proveedor.

4.1.8 FICHAS DE PROCEDIMIENTOS

4.1.8.1 GENERAR REQUERIMIENTO

Tabla 4.11

Ficha de procedimiento del proceso apertura del expediente técnico.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.1					
Proceso Nivel 1	Generar Requerimiento				
Nombre	Apertura del expediente técnico				
Objetivo	Registrar el expediente técnico con la finalidad de tener actualizado los insumos en el sistema SAHREN				
Alcance	Abarca a toda el área de logística				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		

Jefe de logística y gerencia de obra	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente técnico. • APU (Análisis de precios unitarios). • GOB-PA-001-04 Plan para la Dirección del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción de expediente técnico. • Verificar la lista de insumos de un centro de costos • Ingresar al sistema la lista de insumos 	<ul style="list-style-type: none"> • El residente de obra. • El logístico en cargado de dichas obras. 	Lista de requerimiento.	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de verificación de la información.				
Registros	Lista de requerimiento.				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

Tabla 4.12

Ficha de procedimiento del proceso apertura del realizar cotización.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.2					
Proceso Nivel 1	Generar requerimiento				
Nombre	Realizar cotización				
Objetivo	Cotizar insumo con precio y cantidad requerido con el propósito de obtener un producto de calidad.				
Alcance	Inicia con la búsqueda del insumo y finaliza con proveedor seleccionado.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los
		Actividades	Ejecutor		

					bienes y Servicios
El logístico y proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de requerimiento. • Lista de proveedor seleccionados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la lista de requerimiento. • Contar con un proveedor. • solicitar la cotización. • Crear la cotización. • Verificar plazo de entrega. • Evaluar forma de pago. • Verificar la fecha de vencimiento de la cotización. • Verificar el stock de insumos. • Cotización registrada. • Aprobada la cotización 	Personal de logística encargada de dicha obra.	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de cotización. • Proveedor seleccionado para realizar la compra 	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de empleado en la cotización. Cantidad de registro de cotizaciones				
Registros	Registro de lista de cotizaciones. Registro del proveedor seleccionado.				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

Tabla 4.13

Ficha de procedimiento del proceso generar nota de pedido.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.3					
Proceso Nivel 1	Generar requerimiento				
Nombre	Generar nota de pedido				
Objetivo	Permitir el registro de nota de pedido para garantizar una adecuada compra.				
Alcance	Inicia con la presentación de la solicitud y culmina con la aprobación y firma del administrador.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
El logístico y proveedor.	<ul style="list-style-type: none"> • La lista de cotización. • Lista de proveedor seleccionado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar nota de pedido. • Numero de orden. • Registrar número de orden, fecha de emisión de nota y centro de costo. • Agregar la lista de requerimiento (insumos). • Aprobar la nota de pedido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de logística. • Administrador 	Registro de nota de pedido.	Jefe de logística.

		<ul style="list-style-type: none"> Aprobación y firma del administrador o jefe de logística. 			
Indicadores	Tiempo de genera nota de pedido. Tiempo empleado en la aprobación del administrador.				
Registros	Registro de nota de pedido.				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 del proceso generar nota de pedido, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

Tabla 4.14

Ficha de procedimiento del proceso generar orden de compra.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.4					
Proceso Nivel 1	Generar requerimiento				
Nombre	Generar orden de compra				
Objetivo	Realizar una compra adecuada con el propósito de adquirir insumos de un proveedor calificado.				
Alcance	Inicia registro de orden de compra y termina con aprobación del orden.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		

Logístico y proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de orden de pedido. • Lista de proveedores. • Lista de requerimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitar el orden de pedido. • Registrar el número de orden compra. • Registrar fecha de orden de compra. • Fecha de envió • Aprobar orden de compra. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de logística. • Residente de obras 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de orden de compra. • Contrata de compra. 	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de registro de compra. Cantidad de producto adquirido.				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 proceso generar orden de compra, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

Tabla 4.15

Ficha de procedimiento del proceso generar orden de pago.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.5				
Proceso Nivel 1	Generar requerimiento			
Nombre	Generar orden de pago			
Objetivo	Realizar un pago con la aprobación del administrador al proveedor de dicha compra.			
Alcance	Inicia con registro de orden de pago y termina con el depósito al proveedor.			
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades	Salida	

		Actividades	Ejecutor		Destinatario de los bienes y Servicios
El logístico y proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra. • Factura y boletas 	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir la orden de compra, factura Validar factura y boleta. • Devolver factura a proveedor. • Aprobar la compra de Insumo. • Aprobar los insumos. • Genera el depósito a la cuenta a proveedor. • Enviar la confirmación de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Área de logística y administración. • Área de tesorería. 	Orden de pago	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de verificación de la información.				
Registros	Calendario de procesos de selección				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 proceso generar orden de pago, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

Tabla 4.16

Ficha de procedimiento del proceso generar guía de envió.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.1.6	
Proceso Nivel 1	Generar requerimiento
Nombre	Generar guía de envió

Objetivo	Generar la guía de envío de los productos para el centro de costo con la finalidad de alguna pérdida de producto.				
Alcance	Inicia con registro de guía de envío y concluye con la recepción de la guía en el centro de costo.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
El logístico y proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de pedido. • Orden de compra. • Facturas y boletas. • Guía de remisión de proveedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar la orden de compra. • Elegir el centro de costo. • Registro de guía de envío. • Enviar la guía de envío. • 	Logístico encargado. Residente de obra.	Registro de guía de envío.	<ul style="list-style-type: none"> • Residente de obra. • Auxiliar de obra
Indicadores	Tiempo de verificación de la información. Cantidad de órdenes de envío.				
Registros	Registro de orden de envío de insumos.				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 proceso generar orden de guía de envío, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso de generar requerimiento.

4.1.8.2 ALMACENAR

Tabla 4.17

Ficha de procedimiento del proceso recepción de entrada de insumos.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.2.1					
Proceso Nivel 1	Almacenar				
Nombre	Recepción de entrada de insumos				
Objetivo	Verificar la llegada de los insumos a centro del costo.				
Alcance	Inicia con recepción de insumos en obra y finaliza con la aprobación y almacenamiento del insumo.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
El logístico y proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de remisión. • La orden de compra. • Facturas 	<ul style="list-style-type: none"> • inspeccionar el estado de los insumos. • Controlar la cantidad de llega. • Confirmar la conformidad de la guía de remisión. • Registro de rechazo del producto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auxiliar de obra. • Administrador de Obra. 	Ficha de verificación del producto. Certificados de Calidad	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de verificación de la información.				
Registros	Calendario de procesos de selección				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 proceso recepción de entrada de insumos, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso almacenar.

Tabla 4.18

Ficha de procedimiento del proceso generar nota de entrada al almacén.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 01.2.2					
Proceso Nivel 1	Almacenar				
Nombre	Generar nota de entrada al almacén.				
Objetivo	Realizar en ingreso de insumo al almacén con la finalidad de tener el stock actualizado.				
Alcance	Inicia con el ingreso de la orden de compra y termina con los documentos enviados al logístico para que realice el pago al proveedor.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
El logístico y proveedor	Orden de compra. Guía de remisión.	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de la guía de remisión y orden de compra. Registrar orden de compra. Registra orden de compra. Actualizar stock de insumos. Enviar los documentos. Realizar en pago a proveedor. 	Auxiliar de obra	Nota de entrada al almacén	Jefe de logística. Administrador de obra. Auxiliar de obra.
Indicadores	Tiempo de registro de insumos. Cantidad de insumos registrados.				
Registros	Registro de nota de entrada al almacén				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 proceso generar nota de entrada al almacén, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso almacenar.

4.1.8.3 IDENTIFICAR AL PROVEEDOR DE INSUMOS

Tabla 4.19

Ficha de procedimiento del proceso buscar en el directorio de productos y/o servicios externos y en la web.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 02.1.1					
Proceso Nivel 1	Identificar al proveedor de insumo				
Nombre	Buscar en el Directorio de Productos y/o Servicios Externos y en la web.				
Objetivo	Identificar a todos los proveedores con el propósito de elegir a un proveedor calificado.				
Alcance	Inicia con la búsqueda del directorio y finaliza con la selección de proveedor.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
Jefe de logística y proveedor	Directorio de Productos y/o Servicios Externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un plan de búsqueda • Buscar por empresa sobre salientes. • Buscar proveedores según materiales • Verificar si vende los materiales adecuados. 	Jefe de logística	Registro de proveedores seleccionados en la web.	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo de verificación de la información de los proveedores. Tiempo de empleado en búsqueda en la web.				

Registros	Registros de proveedores seleccionados
------------------	--

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 del proceso buscar en el directorio de productos y/o servicios externos y en la web, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso identificar al proveedor de insumo.

Tabla 4.20

Ficha de procedimiento del proceso registrar a los proveedores en la ficha de inscripción.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 02.1.3					
Proceso Nivel 1	Identificar al proveedor de insumo.				
Nombre	Registrar a los proveedores en la ficha de inscripción.				
Objetivo	Tener registrado en el directorio de productos a todos los proveedores.				
Alcance	Inicia con el proveedor seleccionado y termina con el registro en la ficha.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
Jefe de logístico	Registro de lista de proveedores seleccionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Abrir el registro de ficha. • Registrar los datos generales del proveedor. • Registrar la información de las certificaciones. • Registrar de referencias comerciales. • Registrar de detalles de insumos de mayor incidencia. 	Área de Logístico	Ficha de Inscripción del Proveedor de Productos y/o Servicios Externos,	Jefe de logística.

Indicadores	Porcentaje de proveedor registrado en la ficha de inscripción.
Registros	Registro de ficha de inscripción del proveedor.

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 del proceso registrar a los proveedores en la ficha de inscripción, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso identificar al proveedor de insumo.

Tabla 4.21

Ficha de procedimiento del proceso calificar a los proveedores de insumos.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 02.2.1					
Proceso Nivel 1	Calificar y evaluar al proveedor.				
Nombre	Calificar a los proveedores de insumos.				
Objetivo	Evaluar a los proveedores de insumos.				
Alcance	Inicia con la selección del proveedor a calificar y termina con archivar y notificar la calificación a la gerencia de administración.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
Área de logística y proveedores	Ficha de Inscripción del Proveedor de Productos y/o Servicios Externos,	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar la cotización. • Evaluar los precios. • Evaluar plazo de entrega. • Evaluar • Disponibilidad de stock. 	Área de logística y administración.	Ficha de calificación de proveedor	Jefe de logística.

		<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad de pago. • Certificación de calidad y/o fichas técnicas. • Comparación de 2 a 3 proveedores de insumo • Seleccionar al proveedor con alto puntaje. • 			
Indicadores	Porcentaje de proveedores calificados. Cantidad de proveedores aprobados.				
Registros	Registro de ficha de calificación de proveedor				

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 del proceso calificar a los proveedores de insumos, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso calificar y evaluar al proveedor.

Tabla 4.22

Ficha de procedimiento del proceso evaluar periódicamente a los proveedores de insumos.

FICHA DE PROCEDIMIENTO NIVEL 2 02.2.2	
Proceso Nivel 1	Calificar y evaluar al proveedor.
Nombre	Evaluar periódicamente a los proveedores de insumos.
Objetivo	Calificar y evaluar a los proveedores periódicamente para saber que proveedores son críticos
Alcance	Inicia con la verificación de la fecha de la última evaluación y termina con archivar y notificar la calificación a la gerencia de administración.

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salida	Destinatario de los bienes y Servicios
		Actividades	Ejecutor		
Proveedor Logístico Residente de obra	Ficha de calificación de proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar si el precio del insumo esta mayor que el mercado • Respuesta a Observaciones Emitidas. • Calificación de Servicios Profesionales • Cumplimiento de las condiciones del Contrato. <ul style="list-style-type: none"> • Seleccionar al proveedor. • verificar el estado del proveedor. • Proveedor aprobado. • Proveedor re valuación. • Realizar la advertencia de bloqueo. • Comunicar para realizar las mejoras. 	Área de logístico	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de evaluación de Proveedores de productos externos. • Ficha de evaluación de Proveedores de servicios externos 	Jefe de logística.
Indicadores	Tiempo empleado de evaluación periódico de proveedores. porcentaje de proveedores bloqueados. porcentaje de proveedores advertidos.				

	porcentaje de proveedores desbloqueados.
Registros	Registro de Ficha de evaluación de Proveedores de productos externos. Registro de Ficha de evaluación de Proveedores de servicios externos

La presente tabla describe la ficha de procedimiento del nivel 2 del proceso evaluar periódicamente a los proveedores de insumos, la que fue desagregado del nivel 1 del proceso calificar y evaluar al proveedor.

4.1.9 MAPA DE FLUJOGRAMA O DIAGRAMA DE FLUJO

4.1.9.1 PLANIFICAR COMPRA

4.1.9.1.1 APERTURAR EL EXPEDIENTE TÉCNICO

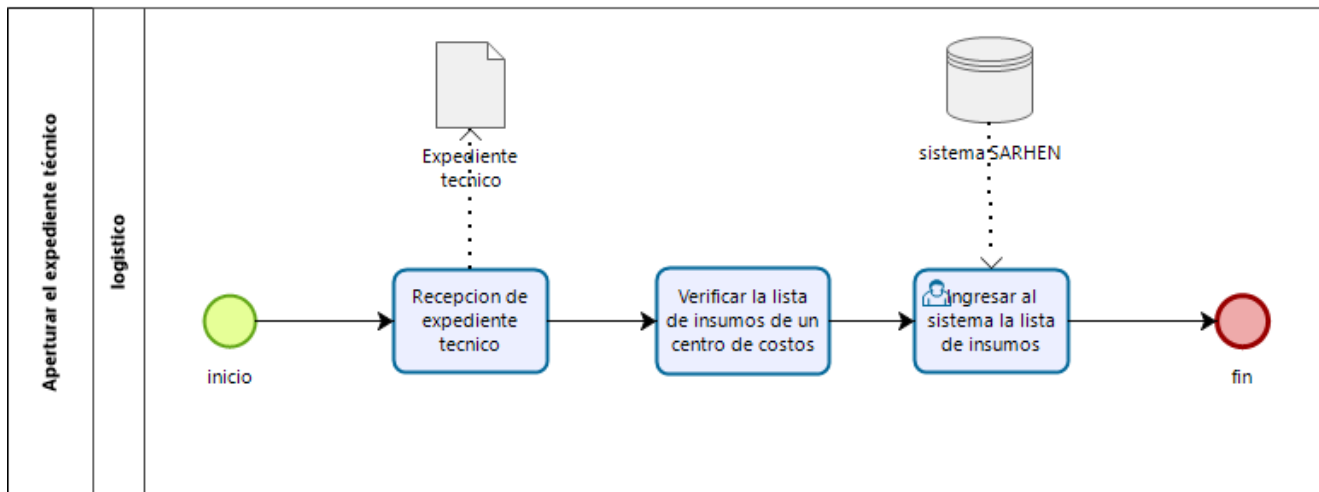


Figura N°4.2: Diagrama de flujo apertura del expediente técnico.

4.1.9.1.2 REALIZAR COTIZACIÓN

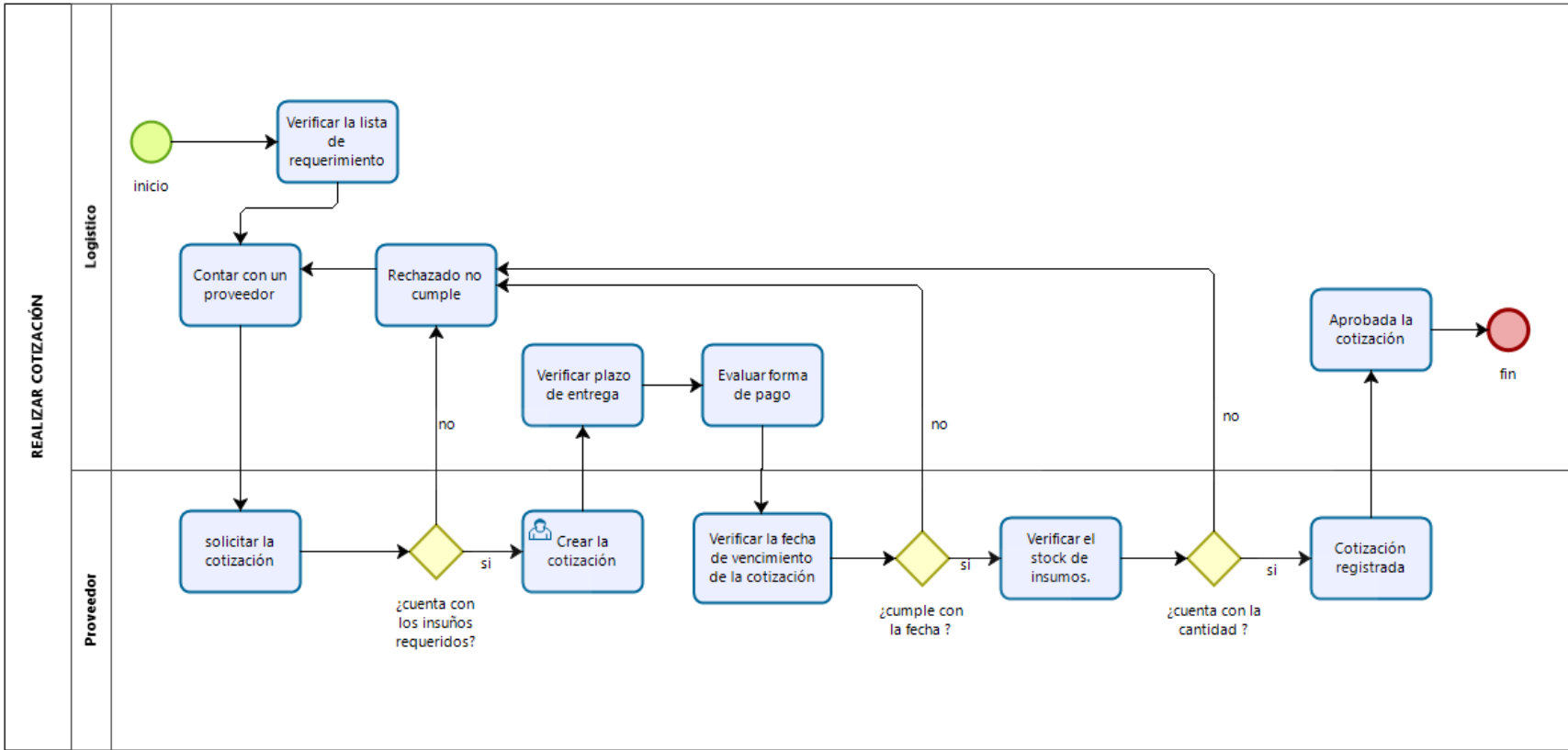


Figura N°4.3: Diagrama de flujo de realizar la cotización.

4.1.9.1.3 GENERAR NOTA DE PEDIDO

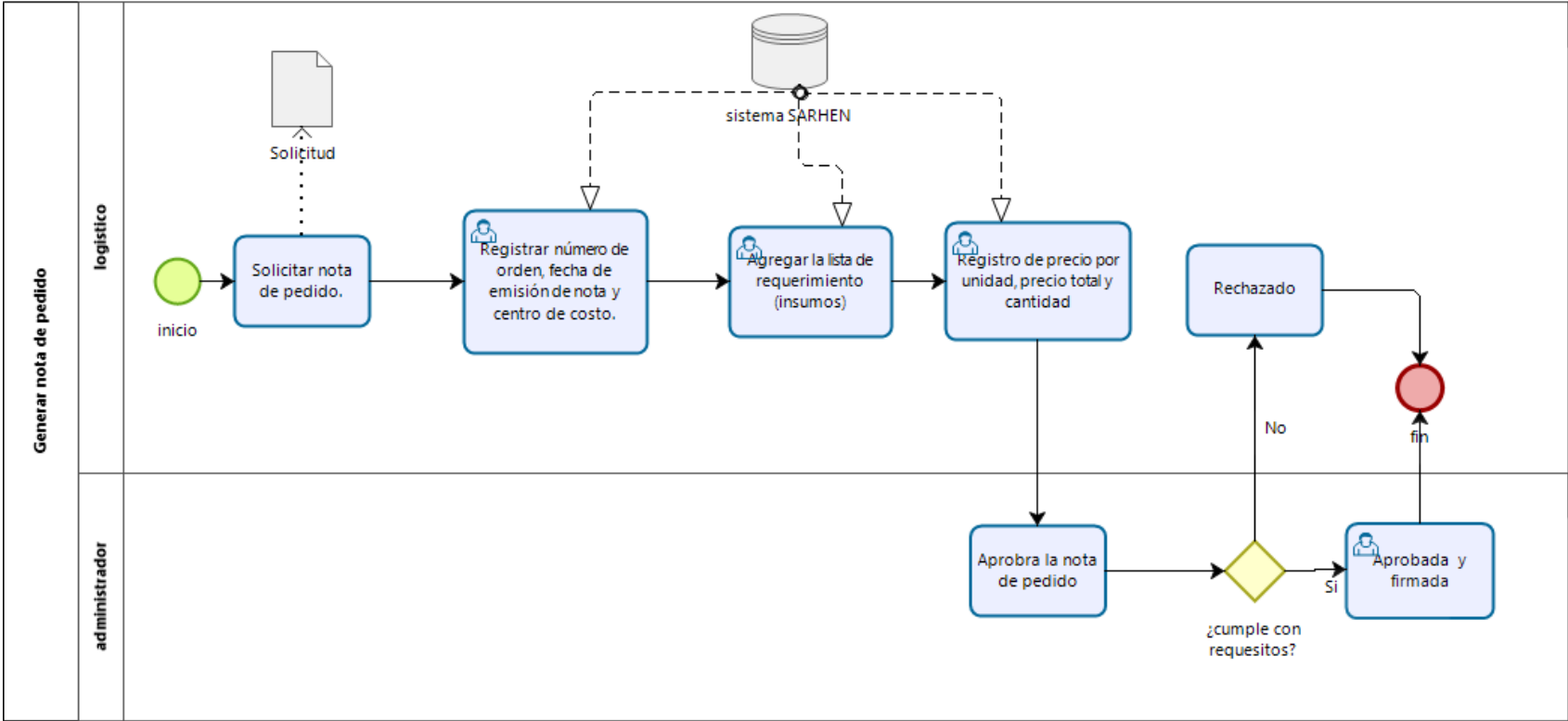


Figura N°4.4: Diagrama de flujo de generar nota de pedido.

4.1.9.1.4 GENERAR ORDEN DE COMPRA

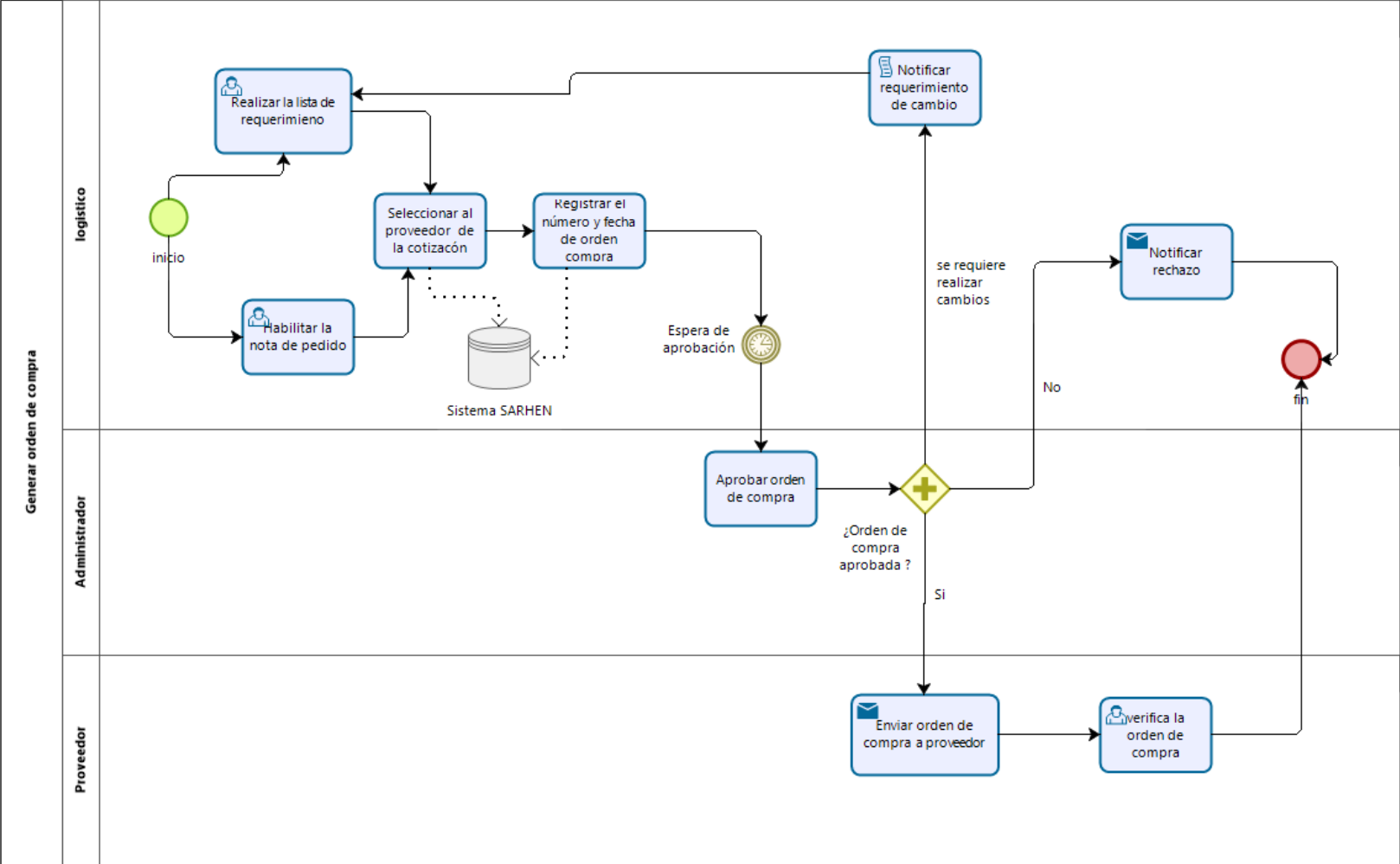


Figura N°4.5: Diagrama de flujo de generar orden de compra.

4.1.9.1.5 GENERAR ORDEN DE PAGO

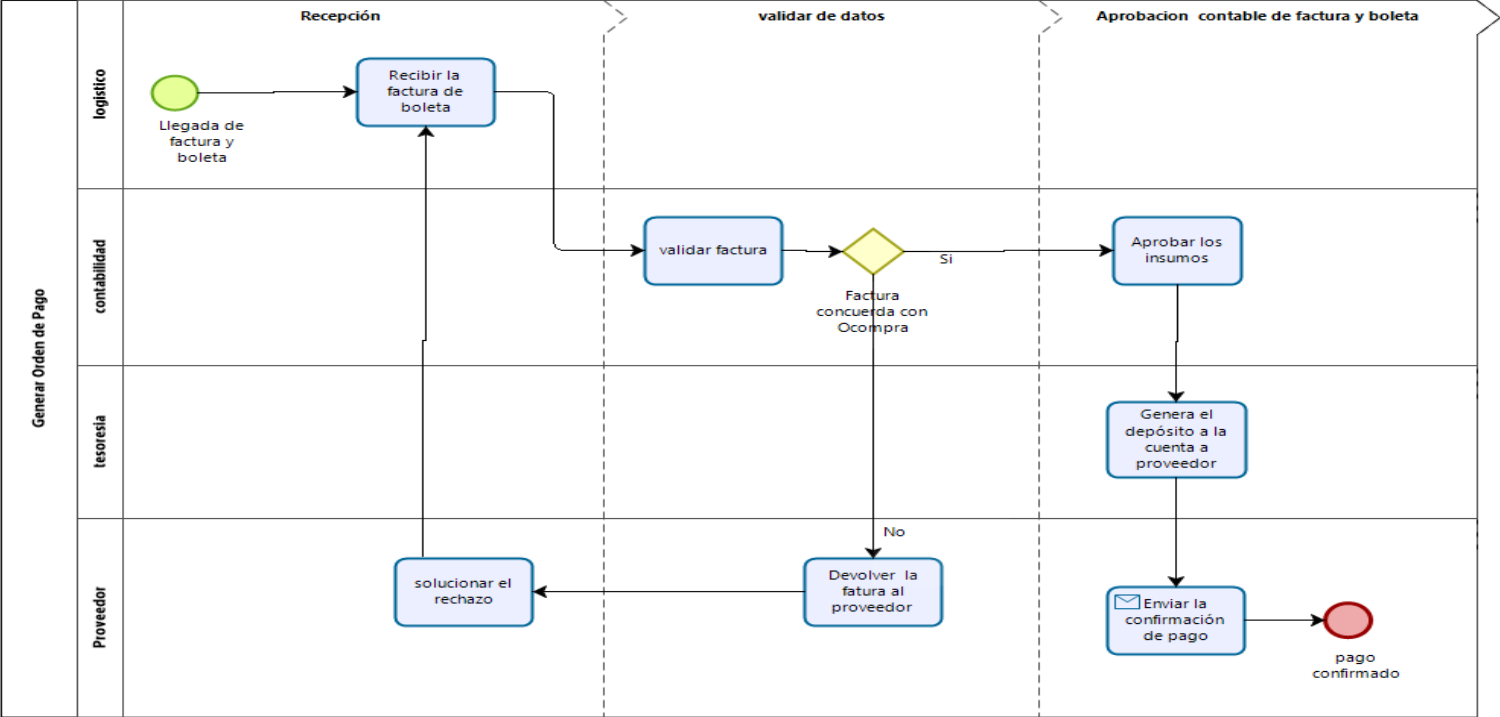


Figura N°4.6: Diagrama de flujo de generar orden de pago.

4.1.9.1.6 GENERAR GUÍA DE ENVÍO

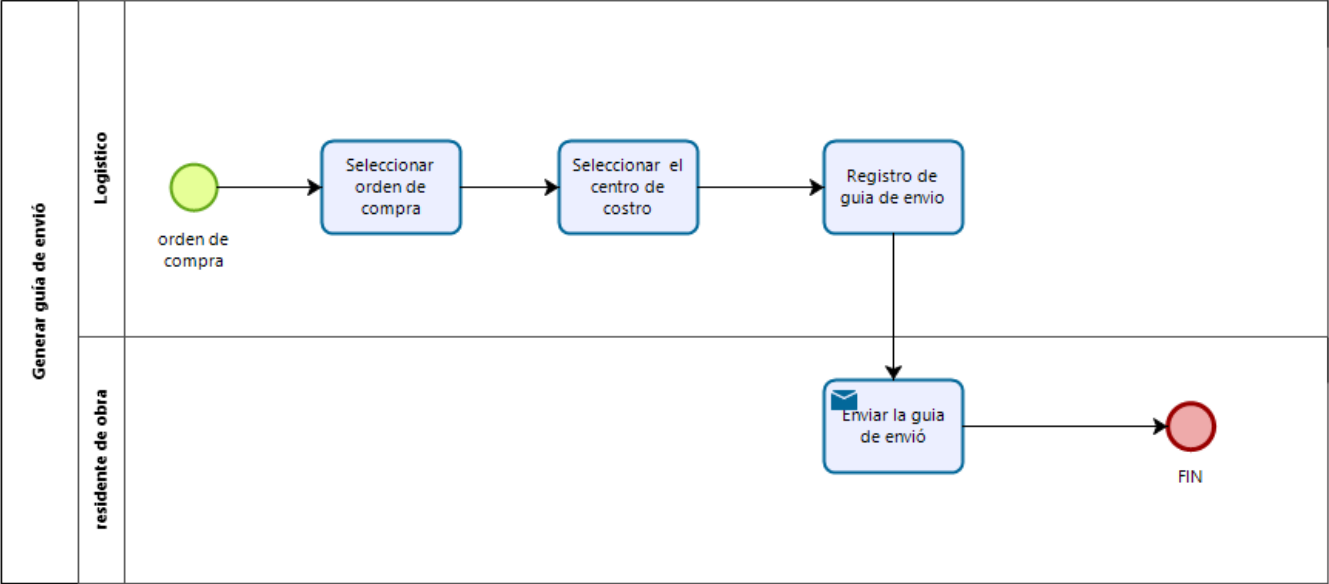


Figura N°4.7: Diagrama de flujo de generar guía de re envío.

4.1.9.2 ALMACENAR

4.1.9.2.1 RECEPCIONAR ENTRADA DE INSUMOS

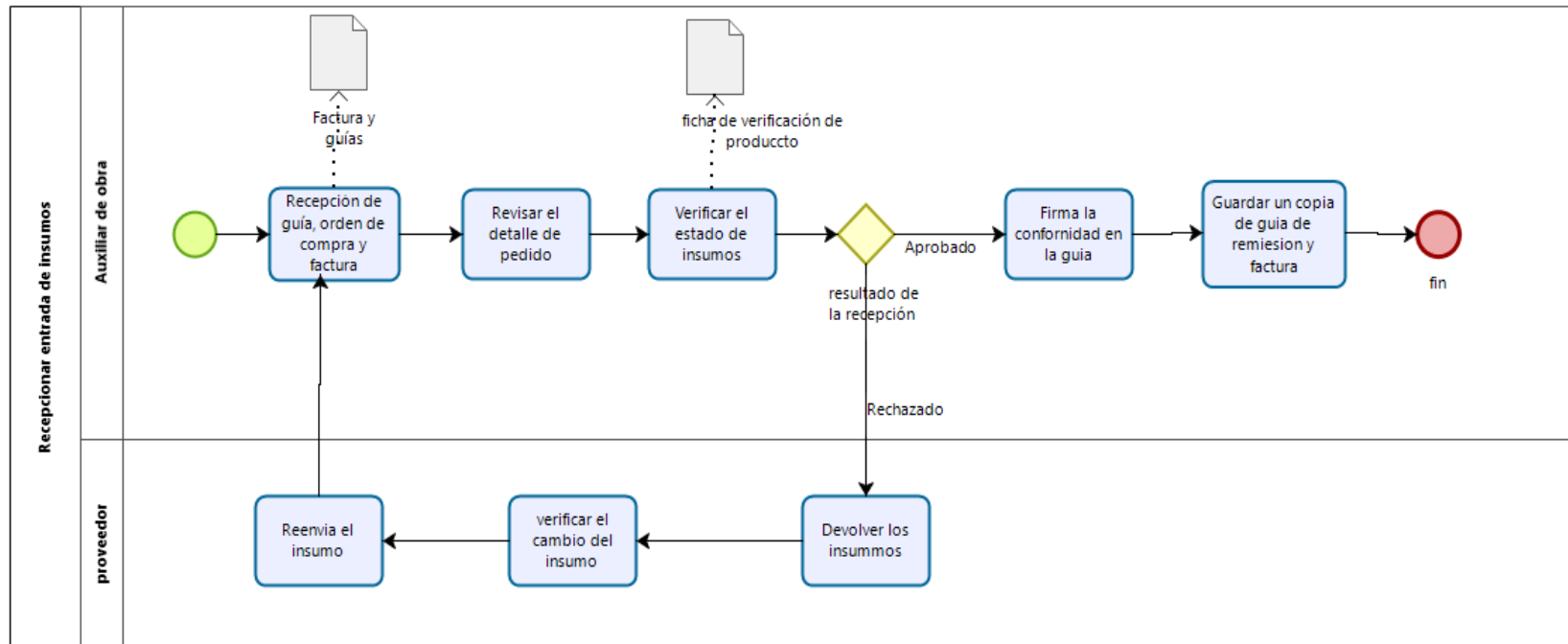


Figura N°4.8: Diagrama de flujo de recepción de entrada de insumos.

4.1.9.2.2 GENERAR NOTA DE ENTRADA

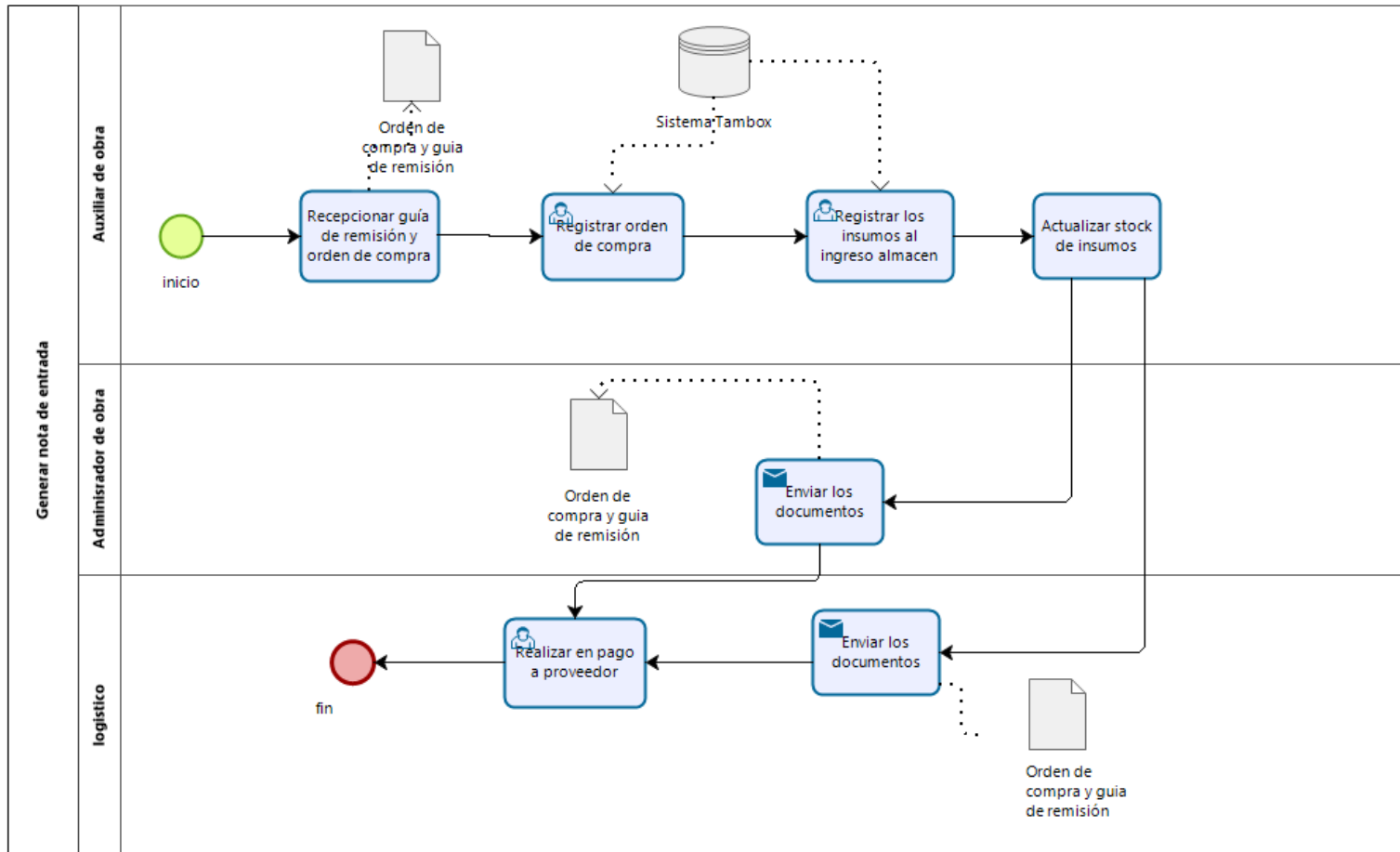


Figura N°4.9: Diagrama de flujo de generar nota de entrada.

4.1.9.3 IDENTIFICAR AL PROVEEDOR DE INSUMO

4.1.9.3.1 BUSCAR EN EL DIRECTORIO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS Y EN WEB.

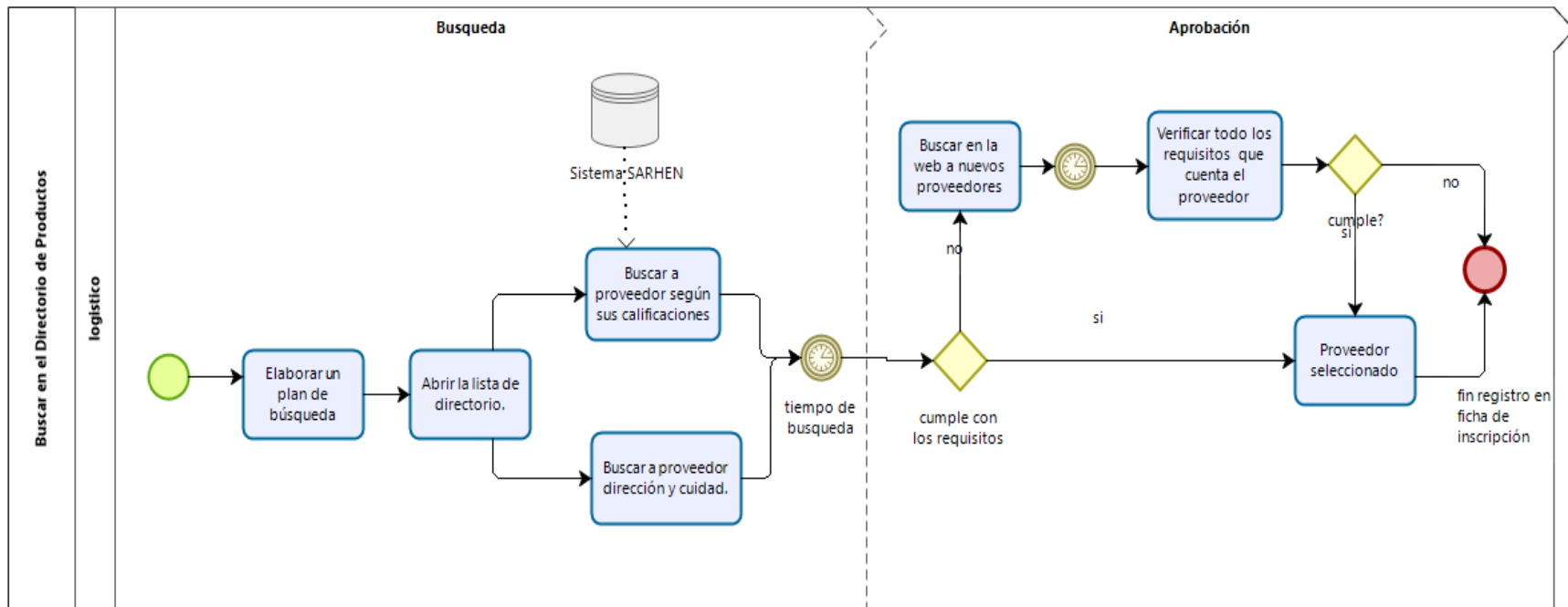


Figura N°4.10: Diagrama de flujo de buscar proveedores en el directorio de productos y/o servicios.

4.1.9.3.2 REGISTRAR A LOS PROVEEDORES EN LA FICHA DE INSCRIPCIÓN.

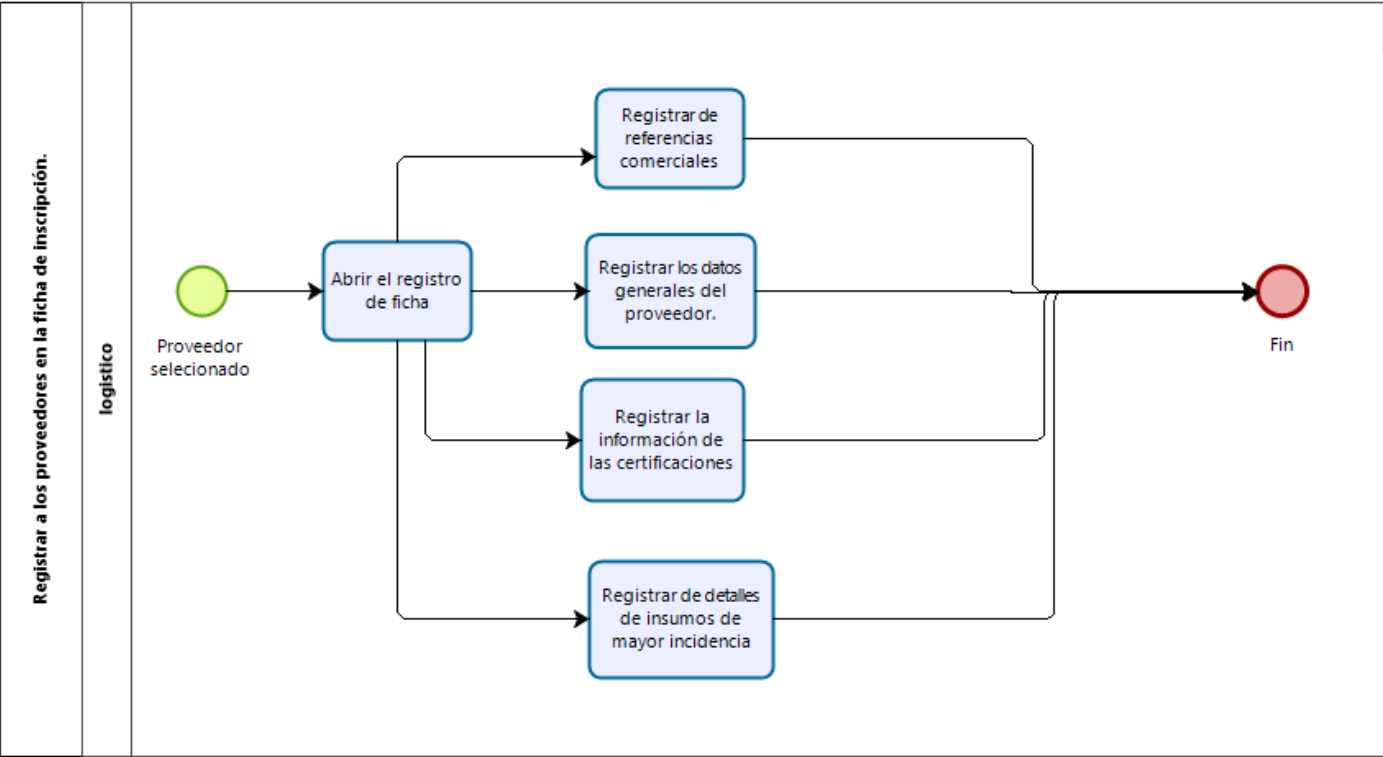


Figura N°4.11: Diagrama de flujo de registrar a los proveedores en la ficha de inscripción.

4.1.9.4 CALIFICAR Y EVALUAR AL PROVEEDOR

4.1.9.4.1 CALIFICAR A LOS PROVEEDORES DE INSUMOS

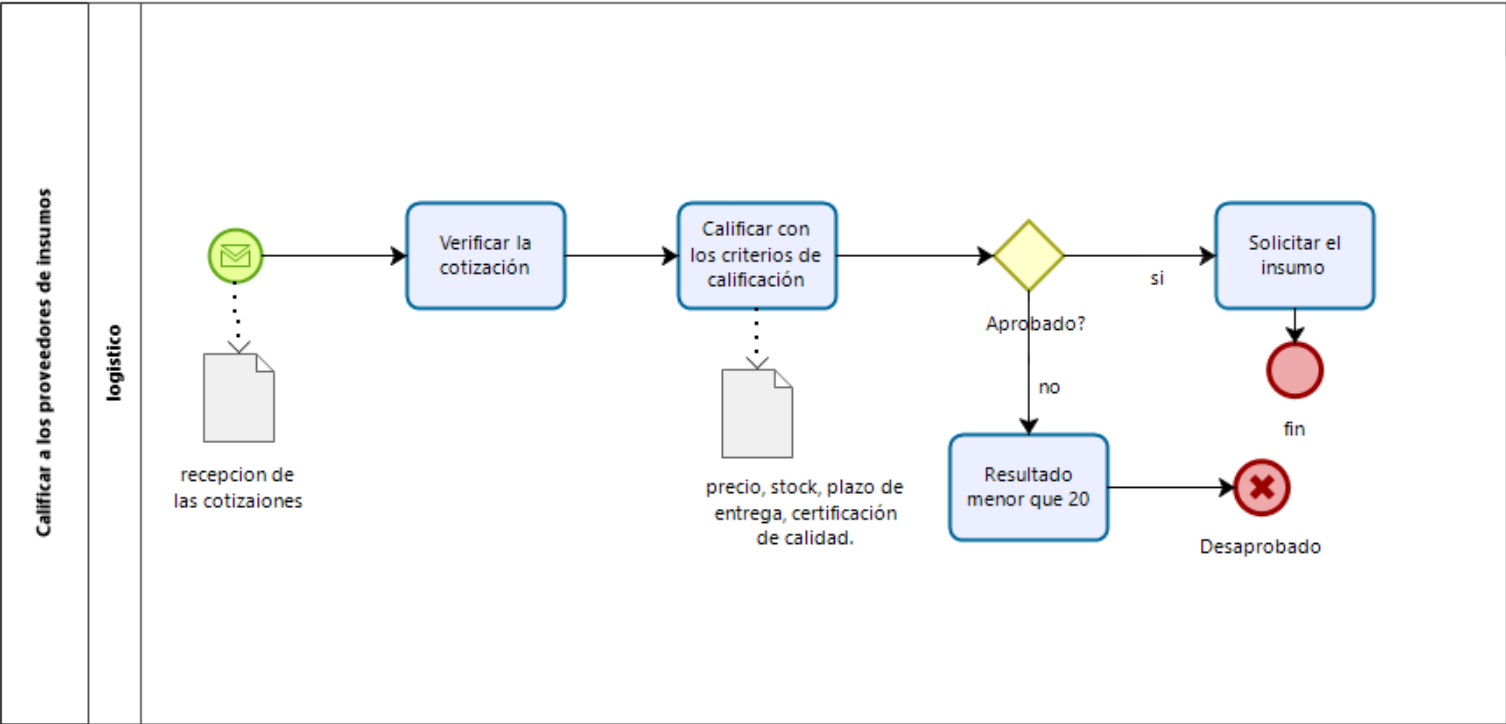


Figura N°4.12: Diagrama de flujo de calificar a los proveedores de insumos.

4.1.9.4.2 EVALUAR PERIÓDICAMENTE A LOS PROVEEDORES

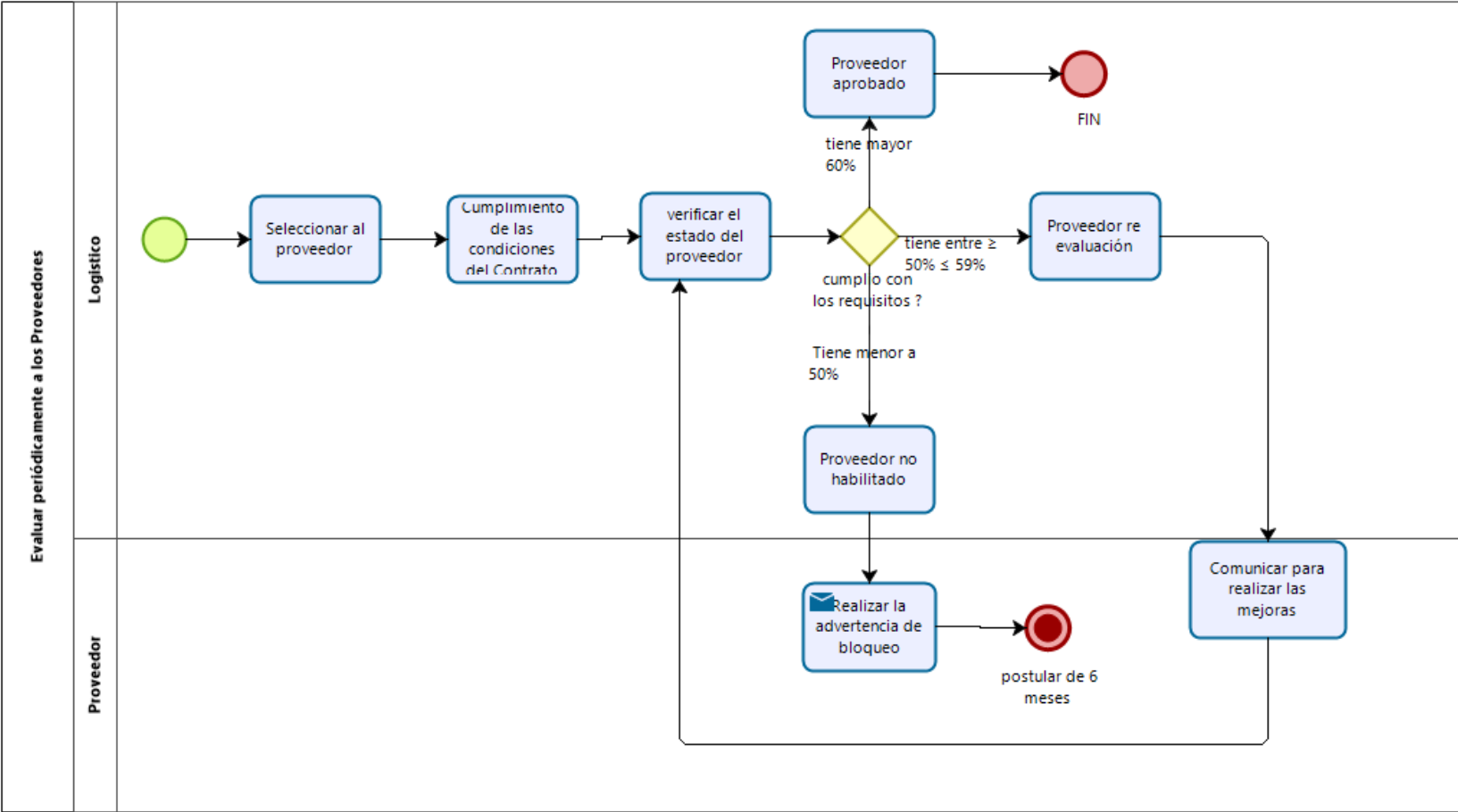


Figura N°4.13: Diagrama de flujo de evaluar periódicamente a los proveedores

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- a) Se logró elaborar el análisis de los procesos operativos mediante técnicas e instrumentos plasmadas en el capítulo III sección 3.5 y la metodología de la gestión por proceso plasmada en el capítulo IV sección 4.1, para la adquisición de insumos.

- b) Se logró determinar los niveles de los procesos operativos actuales que apoyaran en la adquisición de insumos, están plasmado en la tabla N° 4.1, 4.2, 4.3, estas tablas muestran como están descritos los niveles del proceso de adquisición de insumos.

- c) Se logró describir las fichas de los procesos operativos que apoyaran en la adquisición de insumos, que está plasmada en el capítulo IV tablas desde N° 4.5, hasta N° 4.22, estas tablas muestran las fichas técnicas de proceso y procedimiento de los procesos operativos de adquisición de insumos.

- d) Se logró diseñar el mapa de flujograma o diagrama de flujo de los procesos operativos que apoyaran en la adquisición de insumos, que está plasmada en el capítulo IV figuras N°4.1, hasta N° 4.13, estos diagramas nos permiten ver los pasos a seguir en cada proceso operativo de adquisición de insumos.

5.2 RECOMENDACIONES

- a) Para un buen manejo de las funciones es recomendable seguir el manual de procedimientos establecidos en el capítulo IV, el mismo que muestra un detalle de cada uno de los pasos a seguir en los diferentes procesos de adquisición de insumos.

- b) Es importante que la empresa realice la automatización de los procesos operativos descritos el capítulo IV, así mismo se recomienda documentar los procesos operativos del resto de las áreas, ya que es vital para lograr la competitividad, rentabilidad y sobre todo para la planificación estratégica a nivel empresarial.

- c) Se recomienda una constante capacitación al personal tanto administrativo como no administrativo ya que esto ocasionará rentabilidad en el futuro, mejoras en el conocimiento de las funciones reales de trabajo, mejores relaciones entre proveedores y la empresa, además que agiliza la toma de decisiones y solución a problemas.

BIBLIOGRAFÍA

- Amozarrain, M. (1999). *la gestión por procesos*. España: Mondragón Corporación Cooperativa.
- BPM. (2010). *Tecnologías, Conceptos, Enfoques, Metodológicos y estándares*. España: Print Marketing S.L.
- BPM, B. (2014). *Bizagi BPM suite*. Retrieved from <https://www.adictosaltrabajo.com/tutoriales/bizagimodeler/>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos (alineados con la estrategia)*. (4a ed.). Santiago, Chile:: Evolución SAC Editorial.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de procesos (valorando la práctica)*,(5a ed.). Santiago, Chile: : Evolución SAC Editorial.
- Cuevas, C. (2001). *Contabilidad de Costos*. (2 a ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Freund, R. y. (2014). *BPMN 2.0: Manual de Referencia y Guía Práctica*. Santiago de Chile: Edición Internacional.
- García, M. Q. (2003, 10 15). *Mejora Continua de la Calidad en los Procesos*. (1a ed.). Madrid, España: Ediciones Rainer.
- Gestiopolis. (2013). *que es la matriz de flujo de proceso*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-flujo/>.
- Gonzales, J. (2006). *Auditoria del mantenimiento e indicadores de gestión*. (2 a ed.). : Fundación confemental.
- Hayase, Y., Matsushita, M., & Inoue, K. (2005). *Revision control system using delta script of syntax tree. Proceedings of the 12th international workshop on Software configuration management*.
- Hernández, M. (2000). *Metodología de la investigación – Tipos y Niveles de Investigación*. Maracaibo, Venezuela.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ªed.). México: McGraw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. 4ta. ed. McGraw-Hill.
- Keyes, J. (2004). *Software configuration management*. CRC Press.
- Laurentiis. (2011). *Metodología BPM*. Retrieved from RAD- Rapid Analysis & Desing para la Modelización y Diseño de Procesos Orientados a Tecnologías BPM: <http://www.club-bpm.com/capituloBPMRAD-BMP2011.pdf>.
- Lucidchart. (2018). *Qué es la notación de modelado de procesos de negocio*. Retrieved from <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-la-notacion-de-modelado-de-procesos-de-negocio>.
- Martinez, J. (2015). *El diagnóstico*. Retrieved from <https://prezi.com/iw2elqoiw0lt/el-diagnostico/>
- Montoya, A. (2011). *Administración de compras*. España: Starbook Editorial.
- Morales, R. (2016). *Fundamentos de BPMN*. (1a ed.). Madrid, España: Ediciones Rainer.
- PCM. (2013). *Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima: Diario Oficial El Peruano.
- Pérez, J. (2010). *Gestión de la calidad empresarial*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Pérez, J. (2012). *Gestión por procesos*. (5ª ed.). Madrid, España: Esic Editorial.
- Peteiro, R. (2005). *Gestión por procesos y modelado de procesos*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/gestion-por-procesos-y-modelado-de-procesos/>
- Pham, A., & Pham, P. (2010). *Scrum Rin Action: Agile Software Project Management and Development*.
- Rey, F. y. (2012). *RAD- Aspectos Metodológicos y Tecnológicos de la Automatizada de Procesos de Negocios*. Retrieved from <https://www.fing.edu.uy/inco/eventos/bpmuy/2012/presentaciones/TilsorBPMuy2012.pdf>.

- SGP/PCM. (2015). *Metodología para la Implementación de la Gestión por procesos en la Entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S.N°004-2013-PCM-Politica Nacional de Modernización de la Gestión Pública BPM*. Retrieved from http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/Metodologia_de_GxP.pdf.
- Tejada, A. (2004). *Contabilidad de Costos. (1a ed.)*. España: Pearson Prentice Hall.
- Trejo, I. (2002). *Módulo XML para acceder al Sistema Administrador de Bases de Datos SQLmx a través de Internet. Tesis (Magíster en Ciencias de la Computación)*. México D. F.
- Tuya, G. J. (2007). *Técnicas cuantitativas para la gestión en la ingeniería el software*. Madrid.
- Vanegas, C. (2013). *Funcionalidad del lenguaje integrado de consultas (linq)*.
- Velasco, M. (2010). *Especificación de una interfaz común SQL para la comunicación de base de datos heterogéneos en diferentes sistemas operativos*. Querétaro, México.
- Zorrilla. (1993). *Investigación científica- Tipo de Investigación Aplicada*. México: Océano.

ANEXO A

FICHA ANÁLISIS DOCUMENTAL

Tabla A.1

Ficha análisis documental.

FICHA ANALISIS DOCUMENTAL				
Fecha:				
1)Nombre del proceso		4)Responsable		
2) Objetivo		5)Requisitos		
3)Alcance		6)Clasificación		
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7)Proveedores	8)Entradas	9)Procesos nivel	10)Salidas	11)Ciudadano o Destinatario de los Bs y Ss.
IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DE PROCESO				
12)Controles o Inspecciones	13) Recursos	14)Documentos y Formatos		
EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO				
15)Registros		16)Indicadores		

La presente tabla se usó para recolección de información de proceso para apoyar en la adquisición de insumos.