

A group of people in a meeting, with a woman in the center speaking and gesturing. The background is a blurred office setting with other people seated around a table.

**Guía de adaptación del modelo
de arquitectura empresarial para PYMES
del sector de Tecnologías de Información
en Colombia.**

**CAMILO ERNESTO GOMEZ RODRÍGUEZ
2019**

¿A quien queremos ayudar con esta guía?

Esta guía esta dirigida a las pequeñas y medianas empresas que hacen parte del mercado de tecnologías de información.

Algunas de las características de las PYME es que son empresas que están en constante movimiento, siempre están con la motivación de crecer, luchan constantemente por tener una estabilidad económica y no perder vigencia, hay áreas de trabajo compartidas, tal vez los procesos no sean muy formales, hay relaciones con mas cercanía al cliente.

Visto desde las cifras, hay estadísticas que nos dejan ver que de las empresas involucradas en sector de TI en Colombia el 60% son microempresas, el 32% son pequeñas y el 7% medianas. Dejando solo un 1% para las grandes. Estos números reflejan que hay una importante participación de la pequeña y mediana empresa a la cual puede serle útil esta guía, y en el caso que una microempresa esté pensando en crecer, puede tomar esta guía como marco de trabajo para planificar tareas a corto y mediano plazo que le permitan convertirse en pequeña o mediana empresa.



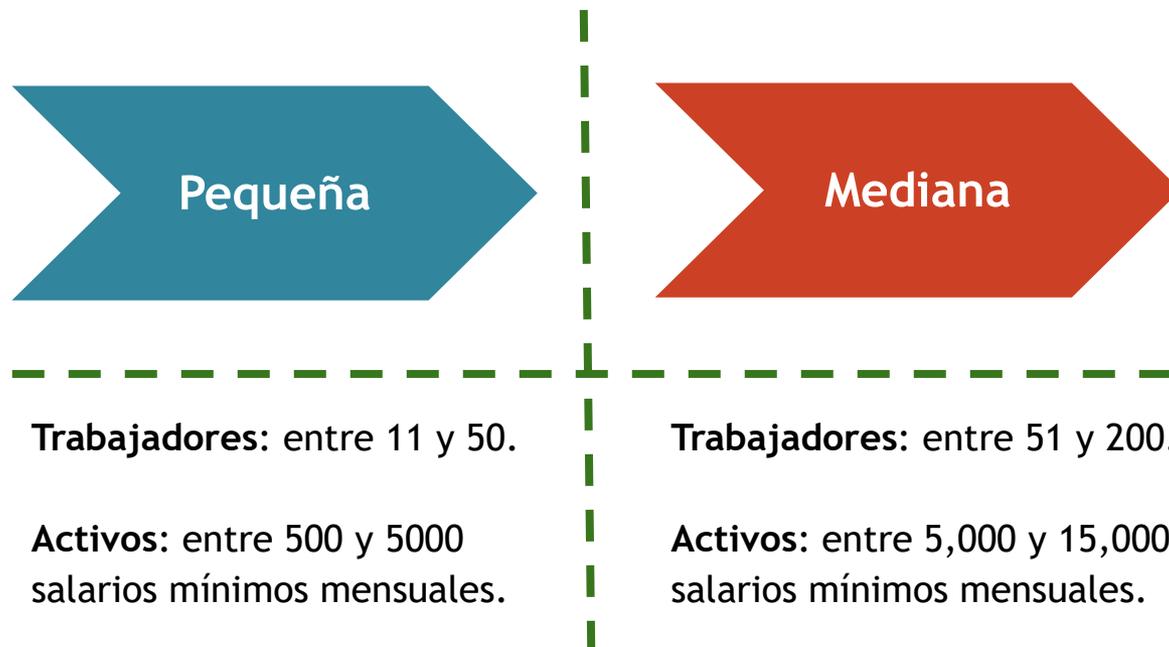
¿Cómo podemos ayudar?

Esta guía de adaptación fue realizada con los siguientes objetivos

- ❑ Acercar de una forma amigable y un lenguaje sencillo el concepto de arquitectura empresarial a las PYMES que están en el sector de TI en Colombia.
- ❑ Compartir y socializar una guía de adaptación a través de un marco de trabajo que ha consolidado las mejores prácticas de modelos de arquitectura empresarial ya existentes y que han sido implementados en grandes empresas.
- ❑ Dar una herramienta para que las PYME logren ver el estado actual de sus procesos y trazarse objetivos y metas con las cuales se vaya logrando una adaptación progresiva de la guía.

¿Cómo se si mi empresa es una PYME?

La clasificación de las empresas en Colombia está reglamentada a través de la ley 590 del año 2000, la cual fue modificada por la ley 905 de 2004 y fue nombrada como la ley Mipyme. La cual, define el tamaño de las empresas según la cantidad de empleados y activos totales anuales, de la siguiente manera:



¿Qué es arquitectura empresarial?

Es un concepto que nació hace 15 años aproximadamente, el cual, se refiere a la organización de todos los procesos que realiza una empresa para su funcionamiento, de cómo estos se alinean respecto a la estrategia que tiene planteada la empresa y como las tecnologías de información pueden servir como facilitadores para su realización. Esto en palabras más concretas es la organización de los procesos de negocio y su relación con las tecnologías de información.

El uso de la palabra arquitectura, es porque al aplicar este concepto, la empresa debe hacer un dibujo de como deberían ser sus procesos en un mediano plazo para cumplir con las estrategias y metas planteadas para el crecimiento, esto siempre relacionado con el uso de las tecnologías de información como facilitador. Al ser una herramienta de organización siempre es necesario hacer un diagnóstico de la situación, esto quiere decir, revisar cómo está la “arquitectura actual”, analizarla, establecerse objetivos y metas con una estrategia, para finalmente plasmarlos en una “arquitectura deseable futura”.

Estrategia



Negocio



Datos



Tecnologías De Información



**A
L
I
N
E
A
C
I
Ó
N**

¿Cómo abordar esta guía?

Esta guía es la explicación de un modelo base de procesos sugeridos para una PYME de TI. Los procesos que se sugieren están agrupados en dos frentes, pero no tienen un orden específico para su aplicación, el objetivo que es quien tome la guía haga la revisión general de todos los procesos y tras entenderlos, decida cuales le son mas familiares o cómodos para comenzar a trabajar.

Como todo proceso de adaptación la guía puede ser implementada de forma gradual en cada uno de sus ítems, también vale la pena aclarar que las herramientas de software son sugeridas, por tanto no necesariamente deban usarse en todos los casos, solo nos aseguramos de dar la estándares y conocidas. Seguramente cada día aparece una nueva con mas o diferentes características.

Para facilitar la lectura comenzaremos por explicar el modelo a alto nivel (nivel 1) y posteriormente un ejemplo de cómo leer un proceso y sus subprocesos.

Nivel 1: Líneas de proceso

El nivel 1 del modelo tiene dos macro procesos, la caja azul representa a los procesos de apoyo, la caja naranja representa los procesos misionales, el detalle de cada uno se explicara en secciones posteriores.



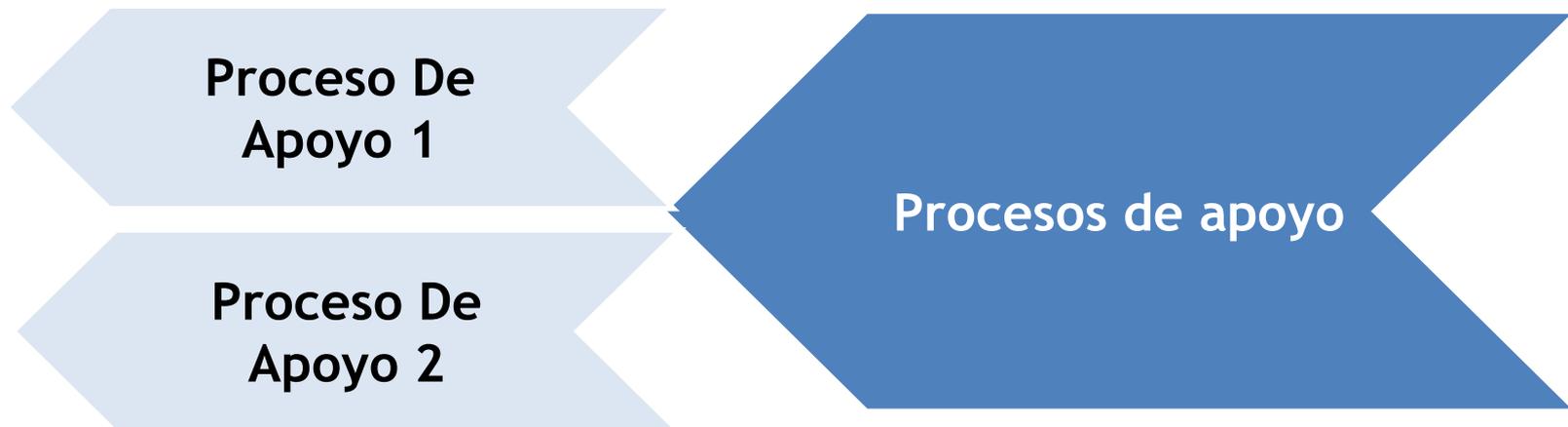
Procesos De Apoyo



Procesos Misionales

Nivel 2: Detalle de procesos

Para ver el nivel 2 tomemos como ejemplo el macro proceso de Procesos De Apoyo, el cual tiene dentro una lista de procesos que lo componen. Cada uno busca cubrir una serie de actividades específicas, las cuales se detallan en el Nivel 3 (detalle de subprocesos y actividades).



Nivel 3: Detalle de subproceso y actividades

Es el nivel más detallado, dado que por cada uno de los subprocesos va a encontrar tres puntos fundamentales que lo definen, los cuales se leen de izquierda a derecha: **Descripción**, **Datos**, **Software**. En la siguiente página podrá encontrar la explicación de cada uno.



Nivel 3: Detalle de subproceso y actividades

Subproceso De
Apoyo

Proceso De
Apoyo

Procesos de
apoyo

Descripción: Explicación del subproceso, el cual le será útil para ver en qué áreas de su empresa aplica y en caso de no existir, como aplicaría. También encontrará algunas recomendaciones respecto al alcance del subproceso

Datos: lista general de los datos relevantes dentro del subproceso, tenga en cuenta que esta no es una lista cerrada, es una lista que considera lo mínimo que puede darle valor, es decir, que si usted considera que debe tener allí más datos para cuidar no dude el listarlos y analizar qué valor le agregarían al subproceso en términos de que tanto ayudaría al detalle y si el dato es susceptible para mediciones en el futuro (tener una larga lista de datos no garantiza que esté bien definido y claro, tampoco garantiza su calidad). La revisión de qué datos son relevantes para un subproceso, es una tarea repetitiva una vez se realice su primera definición, esto puede variar tanto como se modifique el subproceso de acuerdo a la estrategia de la empresa.

Software: de acuerdo al subproceso y los datos que se sugieren, también se sugiere en esta sección algunas herramientas de software que pueden servir de apoyo para la captura y explotación de los datos. El software que se sugiere puede ser con licencia paga, con licencia libre o de código abierto. Esto para ofrecer alternativas de herramientas que pueden tener costo, pero bien respaldo y por otro lado herramientas parcialmente gratuitas (ya que para algunas se debe contar con alguien especializado que facilite su instalación y operación) y otras completamente gratuitas que se pueden conseguir fácilmente en los sitios web oficiales de quien las desarrolló y así mismo sus manuales de instalación y operación.

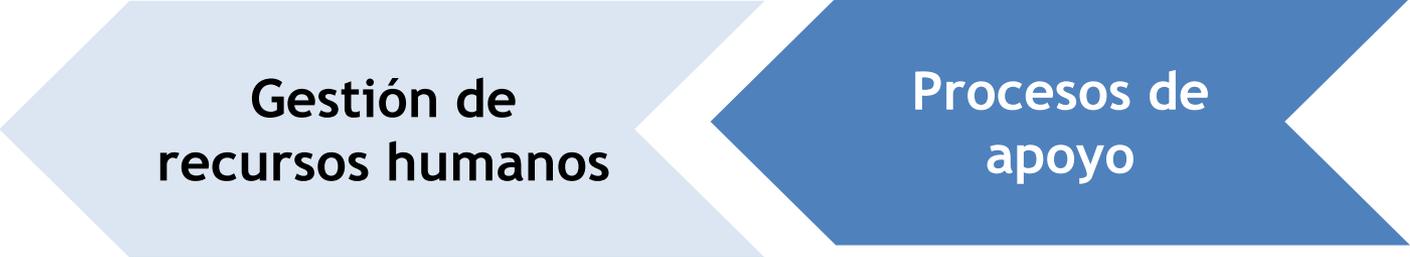
Descripción y aplicación del modelo

Como ya se ha explicado la forma de leer el modelo, es el momento de entrar en detalles, comenzando por los procesos de apoyo.



Se refiere a todos los procesos que se realizan para proveer todos los recursos (humanos y materiales) necesarios para que se puedan llevar a cabo los procesos misionales de la empresa de la mejor forma posible. Como por ejemplo la gestión de los recursos humanos que laboran o van a laborar en la empresa, la gestión de todos los procesos financieros, como compras, facturación, contabilidad, etc. Gestión de inventario de productos, materiales, insumos. Cuidado de la planta física, puestos de trabajo, herramientas de trabajo. Gestión de tecnologías de información y comunicaciones, equipos de cómputo, software, redes de internet, etc.

En las próximas secciones, encontrará todos los procesos de apoyo que se consideran necesarios, así como los subprocesos que lo componen, tenga especial atención en aquellos que son ajenos a su práctica actual, de tal forma que pueda incluirlos en un plan de trabajo al plazo que usted considere para su inclusión.



**Gestión de
recursos humanos**

**Procesos de
apoyo**

Es un área en la cual todas las actividades giran entorno a las personas y su relación con la empresa. Comenzando con las personas que están contratadas por parte de la empresa para realizar labores que contribuyen con el día a día de la misma, como también quienes están en procesos de selección, e incluso quienes en están en proceso de terminar su vinculación.

También involucra toda una serie de actividades alrededor de las personas, como sus condiciones de contratación, bienestar, plan de carrera, formación, manual de comportamiento, vías de comunicación, la evaluación y retroalimentación del trabajo que realizan.

Selección y reclutamiento

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

Es el proceso que realiza el área de recursos humanos o uno de sus representantes con el objetivo de buscar y seleccionar nuevos trabajadores para cubrir cargos vacantes. Este proceso incluye también concursos internos para promover trabajadores ya contratados a otras áreas con cargos vacantes.

Datos

Cargos disponibles en la empresa

Descripción del cargo
Rango salarial
Experiencia esperada

Hoja de vida del aspirante

Nombres
Tipo y número de identificación
Datos de localización (Teléfono, email, dirección residencia)
Estudios realizados
Estudios en curso
Experiencia laboral (Empresa, descripción, duración)
Idiomas que domina

Entrevista

Aspiración salarial
Cargo al que aspira
Retroalimentación y resumen de la entrevista

Pruebas de conocimiento y psicotécnicas (Si aplica)

Resultado de la prueba

Software

Licencia Libre / Open source:

- VIENNA Advantage community edition
- Odoo
- ERPNext

Software licenciado con costo

- Google Drive
- Britix24
- SAP business One

Contratación

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

Este proceso tiene como objetivo formalizar el vínculo laboral entre un nuevo empleado y la empresa. También el cambio de contrato (si aplica) cuando un empleado cambia de cargo dentro de la empresa.

La formalización incluye: firma de contrato laboral, afiliaciones a seguridad social, firma de acuerdos de confidencialidad (si aplica).

Datos

Formalización del vínculo laboral

- Contrato Laboral
- Anexos (cláusulas especiales de permanencia o similares)

Requerimientos de ley

- Afiliación a salud
- Afiliación a pensión
- Afiliación a Cesantías
- Afiliación a ARL/ARP

Software

Licencia Libre / Open source:

- VIENNA Advantage community edition
- Odoo
- ERPNext

Software licenciado con costo

- Google Drive
- Britix24
- SAP business One

Formación y desarrollo

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

Identificar qué habilidades técnicas y que habilidades blandas requieren ser desarrolladas en los empleados de acuerdo a sus roles dentro de la empresa.

Esto para programar actividades como entrenamientos, capacitaciones, certificaciones, seminarios que ayuden a este desarrollo.

Ejemplos de habilidades blandas: Comunicación, liderazgo, negociación

Datos

Entrenamiento

Relación de posibles entrenamientos por cargo.

Identificación de cursos que aplican a toda la empresa

Documentación de conocimiento de entrenamientos cursados

Software

Licencia Libre / Open source:

- VIENNA Advantage community edition
- Odoo
- ERPNext

Software licenciado con costo

- Google Drive
- Britix24
- SAP business One

Beneficios y compensaciones

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

Establecer un plan de beneficios para los empleados de la empresa.

Se puede entender como beneficio toda actividad, remuneración, afiliación o suscripción adicional que reciba un empleado de la empresa a parte de su salario habitual.

Por ejemplo: Medicina prepagada, actividades deportivas, escuelas de formación, bonos sodexo, financiación para estudios del grupo familiar, becas, etc.

Datos

Beneficio

Tipo de beneficio.
Valor a percibir por el empleado.
Condiciones.
Medio de entrega.

Software

Licencia Libre / Open source:

VIENNA Advantage
community edition
Odoo
ERPNext

Software licenciado con costo

Google Drive
Britix24
SAP business One

Evaluación de desempeño

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

Comprende varios pasos:

- 1. Establecer cómo** se va a medir el desempeño de los empleados en función de sus responsabilidades.
- 2. Definir cuáles** son los resultados esperados y que acciones tomar en caso que no se cumplan o por el contrario se superen.
- 3. Dar retroalimentación** de los resultados a los empleados.
- 4. Definir planes de acción** para mejorar el desempeño de los empleados.

Datos

Métrica de desempeño

Descripción
Persona o área involucrada
Medición
Periodo de tiempo de medición
Resultado
Análisis de resultados (¿hay promoción, incentivo?)

Software

1. Para llevar las métricas:

MS-Office: Cuadros de control en Excel

2. Para registrar resultados y análisis:

Licencia Libre:

VIENNA Advantage
community edition
Odoo
ERPNext

Relaciones entre empleados

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

1. Establecer el código de ética de la empresa, el cual involucra los valores que identifican a los empleados y a la empresa. También las normas disciplinarias con las cuales deben regirse los empleados.
2. Establecer un mecanismo de registro de incidentes de comportamiento entre empleados o de empleados hacia la empresa, de tal forma que se pueda evidenciar cuando sucedió, las causas y el plan de acción aplicado para corregirlo.
3. Establecer mecanismos de socialización del código de ética de la empresa, actividades de formación de equipo, actividades que actúan como facilitadoras para mejorar las relaciones entre empleados, su confianza y facilidad de comunicación.

Datos

Código de ética de la empresa

Registro de incidentes entre empleados

- Problemática
- Involucrados
- Plan de acción
- Resultado

Registro de actividades para mejorar relación entre empleados

- Actividad realizada
- Objetivo
- Participantes

Software

Formatos y comunicaciones:

MS-Office
Libre Office

Registro de resultados

Licencia Libre / Open source:

VIENNA Advantage
community edition
Odo
ERPNext

Plan de carrera

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

1. Definir la estructura de cargos que tiene o puede tener la empresa, sus jerarquías, términos y condiciones.
2. Definir cuáles son los planes de carrera que se pueden emprender desde cada cargo, según la jerarquía se pueden definir diferentes requisitos que se deben cumplir para ir subiendo o mejorando de cargo dentro de la empresa.

Datos

Definición de estructura de cargos

Cargo
Funciones
Jerarquía
Restricciones y límites

Plan de carrera

Objetivos para alcanzar siguiente cargo
Plan de acción/tiempo
Evaluación de desempeño

Software

Licencia Libre / Open source:

VIENNA Advantage
community edition
Odo
ERPNext

Software licenciado con costo:

Google Drive
Britix24
SAP business One

Comunicaciones con empleados

Gestión de recursos humanos

Proceso de apoyo

Descripción

1. Definir el/los medio(s) a través de los cuales se le van emitir comunicaciones a los empleados
2. Generar una plantilla de comunicados ya sea física o digital, que lleve el logo de la empresa, fecha de la comunicación, objetivo de la misma y a quien está dirigida.
3. Definir los tipos de comunicados a transmitir y su severidad (INFORMATIVO, NOTIFICACIÓN, ADVERTENCIA, RECORDATORIO, CITACIÓN). Esto ayudará a entender a los empleados o involucrados como deben asumir la comunicación y si tiene algún sentido de urgencia.

RECOMENDACIÓN: Ninguna de las comunicaciones oficiales se debe dar de forma verbal, todas deben ser de forma escrita, en un lenguaje neutro, dando la claridad de lo que se está notificando, en casos de ser notificaciones relacionadas a correcciones disciplinarias, compromisos, etc. Debe contarse con la firma de quienes reciben el comunicado, esto para dejar la evidencia de quien recibió la comunicación la haya entendido y esté de acuerdo con la misma.

Datos

Plan de comunicaciones

Niveles de visibilidad de las comunicaciones
Responsable(s) de las comunicaciones
Severidad de comunicación

Comunicado

Nombre
Datos de la plantilla
Logo de la empresa
Fecha de comunicado
Título
Público receptor
Medio de transmisión
Requiere confirmación de recepción?

Software

MS-Office o Libre office

Plantillas de diseño en Word.

Cuadros de control en Excel.

Plantillas de correo corporativo.



La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos y esta pueda funcionar de forma sostenible.

Esto involucra tener un balance entre el dinero que se recauda a través de la venta de productos y/o servicios con los gastos y obligaciones financieras de ley que tiene la empresa.

Gestión de presupuesto

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Es el medio de reflejar cómo se planea la ejecución financiera durante un rango de tiempo para la empresa, allí se debe expresar los montos de dinero que se van a invertir o recibir por cada rubro importante de la empresa, este va a reflejar la capacidad económica de la empresa durante todo el año.

Debe estar completamente alineado a los objetivos que tiene la empresa a corto, mediano y largo plazo.

Datos

Presupuesto:

Año
Rubro
Cantidad
Moneda
Objetivo
Área responsable
Área beneficiada
Encargado de aprobar
Encargado de ejecutar
Encargado de auditar

Software

Licencia Libre / Open source:

Caja Square
Zoho CRM

Software licenciado con costo:

Loggro
Caja Square
SAP Business One
Microsoft Dynamics 365

Facturación

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Es el medio para controlar los cobros que realiza la empresa por vender sus productos o prestar sus servicios a terceros. Este medio puede ser físico y/o digital y debe reflejar de forma clara a quien se le está cobrando, cual es la unidad de medida de lo que se está cobrando (tiempo, unidades, etc.), precio en la moneda acordada (pesos, dólares, euros, etc.), valor de impuestos y valor total del cobro.

Datos

Factura

Fecha de generación
Fecha máxima de pago
Concepto del pago
Titular de la cuenta:
Tipo(Persona Natural/Jurídica)
Nro. Identificación
Nombres y apellidos
Dirección
Teléfono
Correo Electrónico
Valor a pagar
Tipo de moneda
Datos de contacto
Medio de pago

Histórico de pagos

Software

Licencia Libre / Open source:

Caja Square
Zoho CRM
Open Bravo
ODDO

Software licenciado con costo:

SAP One
Loggro
Microsoft Dynamics 365

Descripción

Es el medio para llevar el control de los gastos que debe realizar la empresa para su operación habitual (insumos de aseo, alimentación, pago a proveedores de servicios, mantenimiento de instalaciones, etc.). También de adquisiciones o compras que puedan ayudar al crecimiento de la empresa.

Datos

Factura

Fecha de generación
Fecha máxima de pago
Concepto del pago
Titular de la cuenta:
Tipo(Persona Natural/Jurídica)
Nro. Identificación
Nombres y apellidos
Dirección
Teléfono
Correo Electrónico
Valor a pagar
Tipo de moneda
Datos de contacto
Medio de pago

Histórico de pagos

Software

Licencia Libre / Open source:

Caja Square
Zoho CRM
Open Bravo
ODDO

Software licenciado con costo:

SAP One
Loggro
Microsoft Dynamics 365

Nómina

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Proceso a través del cual se calcula y paga el salario de cada empleado. Es un medio de control para reflejar todos los conceptos de pago a los empleados, tales como su salario base, aportes a salud, pensión, cesantías y demás obligaciones de ley, primas, bonos, compensaciones monetarias, vacaciones, incapacidades, días no remunerados.

Datos

Empleado:

Nombre del empleado
Fecha de vinculación
Cargo
Rango de tiempo a pagar
Concepto a pagar
Valor a pagar
Concepto a deducir
Valor a deducir
Valor total de deducciones
Valor total a pagar

Software

Licencia Libre / Open source:

Caja Square
Zoho CRM
Open Bravo
ODDO

Software licenciado con costo:

SAP One
Loggro
Microsoft Dynamics 365

Contabilidad

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Es la principal herramienta para verificar como fue el comportamiento financiero de la empresa. Dado que refleja todos los movimientos financieros que realizó la empresa en el último año calendario (compras, ventas, impuestos, estado de obligaciones, ganancias, etc.).

Recomendación: NO omita este proceso puesto que tras su ejercicio es posible conocer si la empresa es rentable, en caso de no serlo es posible identificar qué factores hacen que no lo sea. Es importante que se asesore y trabaje de la mano con un contador recomendado y que tenga experiencia con empresas similares en el sector.

Datos

Estados financieros
Cuentas por pagar
Cuentas por cobrar
Valoración de activos
Gastos del año
Impuestos
Ganancias
Pérdidas

Software

Licencia Libre / Open source:

Contasol

Software licenciado:

SAP Business ONE
Loggro
Microsoft Dynamics 365
Legisoft

Impuestos

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Grupo de tareas con las cuales la empresa a través de alguno de sus empleados o un contratista, identifica, asegura los recursos monetarios y realiza el pago de los impuestos indicados por la legislación tributaria Colombiana.

Datos

Nombre del impuesto
Concepto (¿porque se debe pagar?)
Periodicidad
Ente recaudador
Fecha de pago
Medio de pago
Valor a pagar
Responsable

Software

Licencia Libre / Open source:

Contasol

Software licenciado:

SAP Business ONE

Loggro

Microsoft Dynamics

365

Legisoft

Gestión de inversiones

Gestión Financiera

Proceso de apoyo

Descripción

Este es un proceso periódico en el cual el grupo directivo de la empresa, encabezado por su representante legal y todos quienes tengan participación en la toma de decisiones. Realiza la revisión de posibles inversiones a realizar para ayudar a capitalizar la empresa, se debe aclarar que estas inversiones deben estar alineadas con los objetivos de crecimiento de la empresa y deben ser controlados y asesorados para no afectar la estabilidad financiera de la empresa.

Datos

Inversión

Tipo de inversión
Objetivo de inversión
Valor invertido (monto de dinero)
Tipo de moneda
Origen del dinero a invertir
Tiempo de capitalización
Valor esperado tras capitalización

Software

Licencia Libre / Open source:

Contasol

Software licenciado:

SAP Business ONE
Loggro
Microsoft Dynamics
365
Legisoft

Gestión de
inventario y
adquisiciones

Procesos de
apoyo

Es el grupo de subprocesos que ayudan para el control e identificación de todos los elementos físicos y digitales que adquiere la empresa para fines operativos, también el control de los productos y servicios que fabrica o presta la empresa. Por otro lado, también se contempla la adquisición de elementos físicos o digitales que sirvan para la elaboración de productos o prestación de servicios a los clientes de la empresa. Por último, se contempla también un subproceso que describe la importancia del mantenimiento de la infraestructura física de la empresa.

Inventario

Gestión de inventario y adquisiciones

Proceso de apoyo

Descripción

Este es un proceso periódico en el cual el grupo directivo de la empresa, encabezado por su representante legal y todos quienes tengan participación en la toma de decisiones. Realiza la revisión de posibles inversiones a realizar para ayudar a capitalizar la empresa, se debe aclarar que estas inversiones deben estar alineadas con los objetivos de crecimiento de la empresa y deben ser controlados y asesorados para no afectar la estabilidad financiera de la empresa.

Datos

Activos Operacionales

Tipo (Físico, digital, etc.)

Identificador (Serial)

Nombre

Descripción

Ubicación

Propósito

Fecha de adquisición

Próxima fecha de revisión

Fecha probable de baja

Producto/Servicio en espera

Nombre

Tipo

Fecha de envío a inventario

Fecha de caducidad

Condiciones de conservación

Software

Licencia Libre / Open source:

Zoho Online

Bitrix 24

Invgate

EGA Futura

Prima ERP

Software licenciado con costo

Loggro

Siesa

SAP Business One

Pipedrive

Adquisiciones procesos cliente

Gestión de inventario y adquisiciones

Proceso de apoyo

Descripción

Es la forma de revisar y priorizar que adquisiciones (compras) debe realizar la empresa para fortalecer la generación de sus productos o servicios. Respecto a adquisiciones ya realizadas, se debe realizar monitoreo para verificar si están cumpliendo el objetivo, si pueden potenciarse u optimizarse y en otros casos evaluar cuales pueden darse de baja, ya sea por tiempo de uso o porque no fueron una buena decisión al momento de adquirirse.

Datos

Adquisición

Fecha
Nombre
Objetivo de la adquisición
Valor monetario
Área de producción beneficiada
Tiempo de vida estimado
Estado (En proceso de compra, asignada, en monitoreo, en baja, eliminada)

Monitoreo

Fecha de monitoreo
Observaciones

Software

Licencia Libre / Open source:

Zoho Online
Bitrix 24
EGA Futura
Prima ERP

Software licenciado con costo

Loggro
Siesa
SAP Business One

Adquisiciones para operación

Gestión de inventario y adquisiciones

Proceso de apoyo

Descripción

Es la forma de revisar y priorizar que adquisiciones (compras) debe realizar la empresa para su operación diaria (planta física, equipos de cómputo, servicios públicos, insumos para equipos electrónicos, de aseo, papelería, etc.). Respecto a adquisiciones ya realizadas, se debe realizar monitoreo para verificar si están cumpliendo el objetivo, si pueden potenciarse u optimizarse y en otros casos evaluar cuales pueden darse de baja, ya sea por tiempo de uso o porque no fueron una buena decisión al momento de adquirirse.

Datos

Adquisición

Fecha
Nombre
Objetivo de la adquisición
Valor monetario
Área de producción beneficiada
Tiempo de vida estimado
Estado (En proceso de compra, asignada, en monitoreo, en baja, eliminada)

Monitoreo

Fecha de monitoreo
Observaciones

Software

Licencia Libre / Open source:

Zoho Online
Bitrix 24
EGA Futura
Prima ERP

Software licenciado con costo

Loggro
Siesa
SAP Business One

Gestión de infraestructura física

Gestión de inventario y adquisiciones

Proceso de apoyo

Descripción

Proceso de los más importantes para este tipo de empresa y su segmento. Se debe garantizar que todos los implementos físicos que se utilizan para lograr la generación de producto o prestación del servicio, están en adecuadas condiciones. Para esto es necesario que se tengan planes y calendarios de revisión del estado de los implementos, para identificar cuales necesitan mantenimiento o reemplazo. (Estas tareas NO incluye el monitoreo de elementos de TI)

Datos

Elemento

Nombre

Fecha de adquisición

Vida útil estimada

Fecha de último mantenimiento

Descripción del mantenimiento realizado

Software

Licencia Libre / Open source:

Zoho Online

EGA Futura

Prima ERP

Software licenciado con costo:

Loggro

Siesa

SAP Business One



**Gestión de
tecnologías de
información**

**Procesos de
apoyo**

Es el grupo de subprocesos que describe las actividades necesarias para que la empresa tenga una infraestructura tecnológica que se acomode a sus necesidades, iniciando por los recursos físicos como red, equipos de cómputo, teléfonos, accesorios. Pasando por los recursos digitales básicos como el servicio de internet, soluciones de software que pueden adquirirse, alquilarse o desarrollarse de forma interna. También comprende un subproceso guía para el servicio de soporte a los empleados de la compañía en lo que a elementos de TI respecta. Como adición, están los procesos de gestión de información y vigilancia tecnológica, los cuales se recomiendan como áreas de mayor explotación para sacar todo el provecho en la relación estrategia, procesos, datos, información y tecnología.

Gestión de infraestructura tecnológica

Gestión de tecnologías de información

Proceso de apoyo

Descripción

Proceso en el cual se define cual es la infraestructura tecnológica requerida para la operación de la empresa, esto cubre elementos de red, equipos de cómputo, telefonía, impresoras, teléfonos móviles corporativos.

Al ser la empresa un organismo que varía su capacidad y tamaño. Y de forma paralela los elementos de TI van deteriorándose con el tiempo, es necesario se planee un ciclo de vida para cada elemento o grupo de elementos que hacen parte de la infraestructura tecnológica, esto es necesario porque la empresa debe saber cuándo va a necesaria una reparación, compra o renovación total de elementos de TI.

Datos

Equipos de computo

Ubicación

Estado de operación

Persona a quien está asignado

Serial de identificación

Infraestructura de red

Mapa de red

Seguridad

Reglas de direccionamiento

Restricciones

Cantidad de puntos

Cantidad de puntos activos

Almacenamiento

Tipo

Ubicación

Estado

Red de telecomunicaciones

Software

Software licenciado con costo:

- EagleEye Connect
- OTRS
- HP One view

Licencia Libre / Open source:

- EagleEye Connect (limited)

Descripción

Este grupo de tareas corresponde a la identificación de necesidades de soluciones de Software requeridas para optimizar procesos internos de la empresa. Además de identificar las necesidades, esta también la responsabilidad de informar que alternativas hay para las soluciones de Software, que necesidad van a satisfacer, si pueden ser desarrolladas internamente o al contrario deben comprarse o alquilarse.

Datos

Solución de software

Necesidad a satisfacer
Tipo de adquisición (compra, software como servicio, desarrollo interno)
Encargado de soporte
Fecha de instalación
Ciclo de vida
Versión
Condiciones de licenciamiento
Equipo(s) al que está asignado
Programación de actualizaciones

Software

Para documentación de software:

Google Drive
Confluence
Trello
Enterprise architect
Microsoft Visio
Draw io

Para proceso de desarrollo:

Administración de tareas de desarrollo: Jira, Trello
Versionadores de código (Github, svn)
Herramientas de análisis de calidad de código (Sonar, PMD, Findbugs)
Gestores de despliegue: Jenkins
Gestión de issues: Mantis

IDE's de desarrollo gratuito

Gestión de servicios de soporte para TI

Gestión de tecnologías de información

Proceso de apoyo

Descripción

Establecer procesos para realizar soporte de los servicios de TI con los que cuenta internamente la empresa. Esto quiere decir que se debe contar con un área que reciba todas las peticiones de soporte que hacen las diferentes áreas y empleados de la empresa.

Una vez se hayan definido los procesos de atención, esta área debe socializarlos con todas las demás áreas de la empresa y sus empleados. El objetivo es dar a conocer cuál es su protocolo de prestación de servicio de soporte interno, cuáles son los canales formales de atención y los tiempos estimados en la resolución de peticiones según su tipo.

Dentro del contexto de peticiones se encuentra (soporte de uso de un producto de software o dispositivo de TI, conexión a la red corporativa, solicitud de accesos a productos, solicitud de equipos de cómputo, teléfonos corporativos, reporte de fallas en elementos de TI).

Datos

Proceso de soporte

Descripción

Productos o servicios a los cuales se da soporte

Canal de atención

Horarios de atención

Incidente

Tipo

Elemento de TI impactado

Severidad (Alta, media, baja)

Tiempo estimado de atención (nivel de servicio)

Responsable de atención

Niveles de escalamiento

Descripción

Software

Licenciamiento libre / código abierto:

-NgDesk

-Spiceworks IT

Software con costo de licencia:

-OTRS

-Freshdesk

-K1000

Descripción

Ejercicios de revisión de cómo en el mundo exterior están aprovechando la tecnología, si tal vez están desarrollando proyectos de innovación o adquisiciones de nuevos productos, o generando nuevas patentes. Por otro lado, también la empresa puede revisar que nuevos productos tecnológicos pueden ser aplicados dentro de su operación con miras a optimizar procesos o generar nuevas propuestas de valor para sus clientes. Claramente todo esto afecta de forma directa la competitividad.

Estos ejercicios de revisión deben ser organizados y selectivos, es decir, se debe seleccionar que segmento de mercado revisar, cuanto tiempo, qué expectativas hay de la revisión.

Datos

Revisión tecnológica

Objetivo

Sector empresarial de revisión

Fecha de inicio

Fecha estimada de fin

Expectativas de la revisión.

Descripción de resultados

Posibles acciones tras la revisión

Software

Licenciamiento libre / código abierto:

- Hontza
- SVT

Software con costo de licencia:

- Xerca
- Vigiale
- Vicubo
- Miniera
- Antara

Descripción

Este es un concepto y proceso con el cual se busca identificar la información importante que podría servir para varios departamentos o áreas evitando errores o problemas comunes como, por ejemplo, que a veces se queda en un departamento, no se comparte la información, unas veces por no saber cómo hacerlo y otras porque parece que no se tiene una cultura abierta de lo que significa compartir información. Hay otros casos en los que no saben a quién recurrir según qué situaciones, quién puede tener la información que necesitan o hay veces en que hay excesiva información y no se sabe muy bien cuál es la que puede hacer falta y cuál se puede eliminar, por no hablar de la, tan habitual, replicación o duplicación de la información en la organización, etc.

Esto quiere decir que es necesario que las empresas deben darse cuenta de la importancia que tiene la información y su tratamiento y, que es necesario para su crecimiento el desarrollo de una estrategia informacional a través de sus profesionales de la información. Aquí tres frentes muy importantes:

1. Se debe tener la máxima y mejor información sobre el entorno que rodea la empresa (mercado, legislación vigente que pueda afectarle, economía, tecnología, política, fuentes de información, tendencias, etc.).
2. Se debe identificar y cuidar aquella información que añade valor a la que se genera en su interior con el fin de generar conocimiento y ayudar en la toma de decisiones.
3. La empresa debe ser capaz de proyectar esa información hacia el entorno, para tener una buena imagen desde el exterior y estar bien posicionada en la mente de los posibles clientes.

Para que la información llegue a los usuarios y satisfaga sus necesidades, son necesarios los Sistemas de Información. Estos serán los encargados de seleccionar, procesar y distribuir la información interna, externa y corporativa.

Datos

Información relevante

Descripción

Área de conocimiento

Procesos relacionados

Responsables

Documentos

relacionados

Medios de transmisión

Ubicación de medios de transmisión y documentos

Software

Gestores documentales

Athento

Gestores PIM

Akeneo

PIMagento

Pimcore

Procesos Misionales

Son todos los procesos que hacen realidad la definición del objeto social de la empresa, es decir, que son procesos estratégicos que reflejan la razón de ser de la empresa, sin ellos no habría estrategia, no habría producto o servicio para ofrecer al cliente. Por tanto, inicia desde la definición de la estrategia, pasando por los procesos de diseño y creación del producto, también su proceso de entrega, soporte. Como último punto cada uno de los subprocesos incentiva el uso de métricas que suministren información para la mejora continua.



La gestión corporativa debe visualizarse como el más alto nivel en la empresa en cuanto a gestión de procesos y toma de decisiones, es un sistema integral que estructura, opera y controla una compañía. Esto quiere decir que todos los procesos que allí se trabajan son con miras a establecer una visión de la empresa y trazar metas estratégicas que se deseen alcanzar a mediano y largo plazo, para poder satisfacer las expectativas de los accionistas, acreedores, empleados, clientes y proveedores. Por otro lado, también se debe trabajar en el cumplimiento de todos los requerimientos legales y normas.

Planeación estratégica

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Es el proceso en el cual la empresa establece su estado actual y se traza objetivos y metas a cumplir en diferentes plazos de tiempo. Estos objetivos claramente deben estar ligados a lo que la empresa busca a futuro. La planeación estratégica requiere de habilidad en la toma de decisiones, ya que tras realizarla la empresa puede priorizar sus oportunidades, de tal forma que los esfuerzos se enfoquen en lo priorizado. También puede ayudar a la empresa y sus directivos a estar mejor preparados para afrontar condiciones adversas y cambios en el camino.

Datos

Misión
Visión
Objetivos Estratégicos
Metas a corto plazo
Metas a mediano plazo
Metas a largo plazo

Software

Software licenciado con costo:

Kawak
Pensemoss
Softexpert CPM
Sap Business One
Prophix

Microsoft Excel

Si ya cuenta con el paquete de office, existen plantillas pre elaboradas para hacer cuadros de mando integral

Gestión de proyectos

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Es un trabajo con enfoque metodológico con el que se puede planificar tareas y procesos para lograr uno o varios objetivos. La idea de un proyecto es que sea temporal. Existen 5 etapas genéricas para la gestión de proyectos:

Inicio: Se define cual es el problema a resolver, sus alternativas de solución, propuestas, prototipos, también es necesario verificar la viabilidad económica para su ejecución, dado que este es el primer factor por el cual un proyecto no logra ejecutarse.

Planificación: es el proceso mediante el cual se citan y documentan todas las tareas que deben realizarse para lograr cumplir el objetivo del proyecto, por lo general estas tareas se agrupan para ir alcanzando pequeños objetivos, estas tareas tienen asociado un tiempo máximo de culminación y también es importante contemplar si tiene dependencias.

Ejecución: es el proceso mediante el cual se efectúan las tareas que han sido planificadas y priorizadas, este proceso siempre debe ir acompañado de monitoreo y control para poder generar las respectivas alertas cuando no se están obteniendo los resultados esperados.

Monitoreo y Control: implementar procesos de revisión durante el transcurso del proyecto, para verificar que lo planificado se está ejecutando los parámetros esperados y en caso de no estarlo, tomar las acciones respectivas para remediarlo.

Cierre: es el paso más difícil de lograr, dado que para hacerlo es necesario certificar que se ha cumplido el objetivo planteado, en el tiempo tolerable. De esta etapa es importante recolectar todas las experiencias para hacer retrospectiva y generar lecciones aprendidas con el fin de no repetir los mismos errores o al contrario continuar y reforzar una práctica.

Datos

Proyecto

Nombre
Descripción
Objetivos
Área beneficiada
Cliente beneficiado

Planeación

Fases
Fechas de inicio y fin
Responsables
Involucrados
Diseños
Documentación
Seguimientos
Presupuesto

Software

Software básico para seguimiento de tareas:
Trello
Google Keep
Plantillas de Excel
MS Project

Software avanzado para creación y seguimiento de proyectos:
JIRA
Confluence
Kanban design

Software con licencia libre o gratuito:
Wrike
Collabtive
Project HQ
Clocking IT
TeamWork
IceScrum
TaskJuggler

Gestión de riesgos

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Es un complemento para la planeación estratégica, dado que como todo proceso de planeación y toma de decisiones, tiene riesgos, la empresa debe estar en la capacidad de poder trabajar con los riesgos, para esto es importante desarrollar las siguientes habilidades:

- Identificar riesgos
- Informar los riesgos
- Documentar los riesgos
- Plantear escenarios de mitigación
- Documentar las experiencias cuando el riesgo se materializa
- Retroalimentar a todos los involucrados y los procesos de la empresa para hacer que los riesgos sean conocidos y no repetibles.

Datos

Riesgo:

- Nombre
- Identificador
- Fecha de identificación
- Persona/área que identificó el riesgo
- Impacto económico que tiene en la empresa
- Probabilidad de ocurrencia
- Estado (Identificado, asignado, en análisis, en mitigación, materializado, retroalimentado)
- Escenarios de mitigación
- Documentación tras materialización
- Retroalimentación

Software

Software básico para seguimiento de tareas:

Trello
Google Keep
Plantillas de Excel
MS Project

Software avanzado para creación y seguimiento de proyectos:

JIRA
Confluence
Kanban design

Software con licencia libre o gratuito:

Wrike
Collabtive
Project HQ
Clocking IT
TeamWork
IceScrum
TaskJuggler

Métricas de desempeño

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Proceso en el cual la empresa y su grupo directivo establece sobre qué áreas y procesos desea realizar mediciones que de información que genera valor para toma de decisiones en la empresa, como, por ejemplo, métricas de estados financieros, ganancia por producto/servicio que se ofrece, tiempos de atención a los clientes, incidentes o reclamos presentados por los clientes, incidentes internos, errores en los procesos de fabricación o prestación del servicio.

Datos

Métrica
Descripción
Área de impacto
Medición
Periodo de tiempo
Análisis

Software

Software licenciado con costo:
Kawak
Pensempos
Softexpert CPM
Sap Business One
Prophix
MS Excel
MS Project

Gestión de cumplimiento de normas y estándares

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Es el proceso con el cual se debe garantizar que la empresa está cumpliendo con normativas inherentes a su campo de acción, Y por otro lado realizar las actividades necesarias para lograr el cumplimiento de estándares de la industria, como certificaciones (CMMI).

Datos

Norma

Descripción

Posibles áreas impactadas

Fecha de aplicación

Áreas en que fue aplicada

Fecha de revisión/monitoreo o auditoría

Observaciones

Software

Páginas web de entes de regulación local para informarse:

- Cámara de comercio
- Superintendencia de industria y comercio
- Mintic

Para registro de auditorías:

- Zoho
- Oddo

Gestión de conocimiento

Gestión corporativa

Proceso Misional

Descripción

Realizar las actividades necesarias para lograr que el conocimiento que va adquiriendo la empresa y sus trabajadores, este en medios que permitan su socialización y aprehensión. También se debe procurar el uso de sesiones de transferencia de conocimiento en procesos y productos de tal forma que no esté encapsulado solamente en sus responsables. La empresa debe hacer todos los esfuerzos posibles para que el conocimiento sea un concepto grupal y no individual. Claramente hay áreas de especialización, dentro de las mismas se debe procurar que se tenga el especialista y alguien que tenga la capacidad de asumir sus funciones a través de conocimiento previamente adquirido.

Datos

Repositorio de documentos:

Ubicación

Área de conocimiento

Permisos de acceso

Documento:

Fecha de generación

Área de conocimiento

Área de la compañía que se ve beneficiada

Fecha de socialización

Fecha de actualización

Responsable de socialización

Software

Software licenciado

con costo:

Google Drive

Confluence

Cogito

EGAFutura

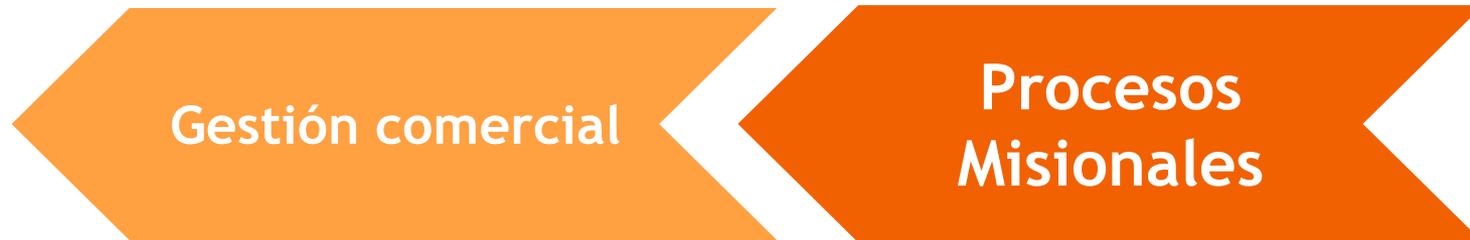
Licencia Libre /

Open source:

OpenKm

DSpace

OJS



Este grupo de subprocesos es el primer paso para comenzar a materializar lo que se haya definido en la visión, objetivos y estrategia de la empresa. Allí se encuentran inmersas actividades como definir si la empresa va a buscar clientes para su producto o va a crear productos para satisfacer necesidades de los clientes. También hay subprocesos para establecer bajo que medios se darán a conocer los productos hacia los clientes y la presentación de propuestas de servicio. Por otro lado, también se detallan subprocesos para gestionar relaciones con los proveedores clave para la empresa, las buenas relaciones con empresas similares que en algún momento pueden servir como aliadas para hacer parte de retos más grandes.

Gestión de estrategia de mercado

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Es la composición de varias tareas, comenzando por la revisión y validación de las tendencias del mercado, lo cual implica el entendimiento del mismo y en especial de los clientes, productos y competidores que ya están establecidos y posicionados.

Validar y priorizar oportunidades de negocio (Capacidades, límites)

Datos

Estrategia

Objetivo

Grupo objetivo o segmento de mercado a cubrir

Fecha de lanzamiento

Resultados de estrategia

Fecha de medición

Descripción de medición realizada

Impacto económico en la empresa

Análisis del resultado

Software

Software para estudio de mercado en web 2.0:

Mozbar

Quicksprout

Para estrategias de marketing:

CMM Marketing

Proda

Zen Marketing

Zoho CRM

Sap Business One

Hubspot

Gestión de portafolio de servicios

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Se resume en 3 tareas concretas:

1. Definición de portafolio de servicios. (Se define qué productos y servicios puede ofrecer la empresa de cara al cliente, según la cantidad y objetivos a satisfacer, se debe revisar si se agrupan y segmentan. Las descripciones de los productos y servicios deben estar más allá del que se trata, deben destacar el VALOR que va a percibir quien los adquiera).

2. Definir estrategia de precios por portafolio, producto/servicio.

3. Definir estrategia de descuentos en precios por portafolio, producto/servicio.

Datos

Portafolio

Nombre del portafolio

Descripción

Segmento al que está dirigido

Productos o servicios que lo componen

Casos de éxito del portafolio

Producto/Servicio

Descripción

Ejemplos de uso

Precio base

Variación de precio por volumen

Rango de

descuentos/beneficios

Software

Gestores PIM con bajo costo:

Akeneo

PIMagento

Pimcore

Software licenciado con costo:

SAP Business One

Dynamics

Zoho CRM Online

Gestión de propuestas comerciales

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Estructurar propuestas de prestación de servicios o ventas de productos. Es importante que para este proceso se logre establecer plantillas para la elaboración de las propuestas, se deben tener identificados y comprometidos los roles y personas que participan de la elaboración de las propuestas.

La empresa también debe tener claro qué tan dinámicas (susceptibles a personalizarse o ajustarse por cliente) pueden ser sus propuestas.

Datos

Propuesta

Datos del cliente

Descripción

Valor que aporta al cliente

Restricciones

Condiciones de negociación

Precio tentativo

Histórico de propuestas

Cliente

Fecha

Software

Software licenciado con costo:

- Zoho CRM
- Ega
- Microsoft Dynamics
- Zendesk
- SAP Business ONE

Software con licencia o uso libre:

- Hubspot
- Zoho CRM
- Streak (Complemento de Gmail)
- Bitrix
- Freshsales
- AgileCRM

Gestión de relaciones con el cliente

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Tareas con las cuales se debe lograr la captura de toda la información posible de los clientes con los cuales trabaja o trabajará la empresa, esto para poder generar tendencias de su comportamiento como consumidor y poderle ofrecer productos y servicios más atractivos a sus necesidades.

Crear/Analizar programas de fidelización, retención de clientes. Definición de canales de interacción con los clientes (presenciales, digitales, autoservicios).

Datos

Interacción con cliente:

Fecha de interacción
Canal de atención
Tipo de contacto (Cliente, Empresa) (Quien contacto a quien)
Motivo de interacción (Consulta, reclamo, verificación)
Respuesta dada
Persona de la compañía que atendió la interacción
Datos del cliente
Cliente nuevo?.
Nivel de satisfacción en la atención

Software

Software licenciado con costo:

Zoho CRM
Ega
Microsoft Dynamics
Zendesk
SAP Business ONE

Software con licencia o uso libre:

Hubspot
Zoho CRM Online
Streak (Complemento de Gmail)
Bitrix
Freashsales
AgileCRM

Gestión de relaciones con proveedores

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Tareas con las cuales se debe lograr la captura de toda la información posible de los proveedores con los cuales se adquieren los insumos clave para la prestación de servicios o elaboración de productos. Es necesario llevar registro de cada interacción con cada proveedor.

También se debe plantear y documentar (si es posible) panoramas en los cuales se pierde relación con proveedores clave, para esto es bueno plantearse y tratar de dar respuesta a preguntas como: cómo será su sustitución?, hay posibilidad de sustitución?, como puede ser la transición?, el producto o servicio como puede verse afectado al cambiar de proveedor?, los costos de producción pueden verse afectados por cambios en proveedores clave?.

Datos

Proveedor

Nombre

Datos de identificación

Nacionalidad

Datos de contacto

Especialidad

Producto/insumo que se adquiere

Calificación interna

Histórico de compras

Fecha de cotización

Fecha de compra

Producto/servicio adquirido

Cantidad

Valor de la compra

Modalidad de pago

Software

Licencia Libre / Open source:

VIENNA Advantage
community edition

Odoo

ERPNext

Software licenciado con costo

Google Drive

Britix24

SAP business One

Loggro

Gestión de alianzas

Gestión comercial

Proceso Misional

Descripción

Conocer empresas del mismo sector o sectores afines, con las cuales se podría llegar a realizar alianzas temporales para la prestación de un servicio o la elaboración de un producto.

No basta con tenerlos identificados, es necesario tener algunos acercamientos para generar relaciones de confianza y dejar abiertos canales de comunicación para cuando sea necesario.

Datos

Empresa:

Nombre
Datos de contacto
Segmento de mercado que abarca
Nacionalidad

Histórico de contactos

Fecha de contacto
Motivo
Acuerdo alcanzado?
Descripción de la interacción

Software

Software de licencia o uso libre:

Google Drive
ERPNext

Software licenciado con costo:

MS Office
Plantillas en Word, Excel



Este grupo de subprocessos corresponde a todas las actividades que ayudan a concebir un producto o servicio, comenzando por su diseño, detalles de configuración como partes, dependencias, etc. Pasando por el proceso de elaboración, el proceso de entrega al cliente, la definición de cuando un producto o servicio debe transformarse para satisfacer más necesidades, e incluso determinar si ya es el momento de reformularlo completamente y darlo de baja para abrir paso a uno nuevo.

Gestión de diseño y configuración

Gestión de producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Es el proceso de diseño, concepción y documentación de los productos o servicios que va a presar la empresa. Se recomienda llevar el historial de todos los procesos (incluyendo procesos fallidos o modificados, sus causas y soluciones aplicadas)

Datos

Producto/Servicio

Nombre
Descripción
Número de versión
Fecha de diseño
Fecha de elaboración
Involucrados en diseño
Involucrados en la fabricación/prestación
Costo de la elaboración/prestación

Insumos

Nombre
Cantidad
Insumo sustituto
Porcentaje de participación en la elaboración del producto / prestación del servicio
Proveedores posibles

Documento del producto

Tipo (diseño, especificaciones, proceso de fabricación, riesgos)
Fecha de elaboración
Audiencia objetivo
Versión del documento
Datos de quien elaboró, modificó y aprobó el documento.

Software

1. Para gestión de producto
- SoftExpert PDM

Gestores PIM

Akeneo
PIMagento
Pimcore

2. Extensiones en productos base:

Licencia Libre / Open source:

Zoho Online
Bitrix 24
Invgate
EGA Futura
Prima ERP

Software licenciado con costo

Loggro
Siesa
SAP Business One
Pipedrive

Gestión de entrega del producto o servicio

Gestión de producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Es la descripción de varios pasos y conceptos definidos a continuación:

- Descripción de cuáles son las condiciones óptimas para entregar el producto o prestar el servicio al cliente.
- Descripción del medio por el cual se hará la entrega
- Descripción de la ubicación en donde se realizará la entrega del producto o prestación del servicio
- Certificado de recepción a satisfacción del producto o servicio (quien recibe, fecha, etc.)
- Descripción de los involucrados y responsables en la entrega del producto o prestación del servicio
- Descripción de posibles escenarios por los cuales el producto o servicio no puede ser entregado.

Datos

Documento de entrega

Producto/servicio a entregar
Descripción de las condiciones de entrega
Descripción de condiciones de devolución
Lugar de entrega
Fecha de entrega
Nombre e identificación de quien entrega
Nombre e identificación de quien recibe

Devolución

Fecha de devolución
Producto/servicio que se devuelve
Causa de la devolución

Software

Software para gestión de producto
SoftExpert PDM

Gestores PIM
Akeneo
PIMagento
Pimcore

2. Extensiones en productos base:

Licencia Libre / Open source:
Zoho Online
Bitrix 24
Invgate
EGA Futura
Prima ERP

Software licenciado con costo
Loggro
Siesa
SAP Business One
Pipedrive

Gestión de derechos de autor y patentes

Gestión de producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Este proceso aplica para empresas que han diseñado, fabricado un producto aún no registrado y que quiere conservar de forma única dado que es fruto de sus procesos. Esto para mantenerlo protegido de intenciones de copia o redistribución de manera ilegal. Como primer paso la empresa debe entender los siguientes conceptos:

- Qué es una patente y cuando aplica?
- Qué son los derechos de autor y cuándo aplican?
- Como es la legislación nacional para patentes?
- Como es la legislación nacional para derechos de autor?
- Procedimientos de verificación que la patente está registrada
- Procedimientos de verificación para conocer si los derechos de autor están siendo respetados

Datos

Patente

Producto involucrado
Fecha de solicitud de patente
Fecha de aprobación de patente
Entidad que expide patente

Derechos de autor

Producto involucrado
Fecha de legalización
Regalías acordadas por uso
Penalizaciones por violación del derecho

Software

1. Para patentes, es necesario contactar con el ente regulador, en Colombia es la SIC (Superintendencia de industria y comercio):

Sitio web:

<http://www.sic.gov.co/banco-de-patentes>

2. Para derechos de autor, también hay que recibir acompañamiento del ministerio del interior y la dirección nacional de derechos de autor:

Sitio Web:

<http://derechodeautor.gov.co/>

Gestión de métricas sobre producto o servicio

Gestión de producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Es el proceso mediante el cual la empresa en cabeza de las áreas involucradas en la fabricación de un producto o prestación de un servicio, realiza la definición de que métricas son relevantes para medir su producto y servicio. El objetivo de realizar las mediciones es poder capturar información que sea útil para tomar decisiones sobre el producto o servicio en beneficio de su mejora en la calidad, esto puede impactar desde el proceso de elaboración hasta el medio y proceso de entrega. Algunas métricas recomendadas son:

- Costos de fabricación Vs Ingresos por venta
- Cantidad de quejas reportadas por producto o servicio
- Cantidad de consultas sobre producto o servicio
- Cantidad de productos elaborados Vs devoluciones

Datos

Métrica

Descripción

Segmento medido

Tipos de cliente involucrados

Producto o área de impacto

Medición

Periodo de tiempo de medición

Análisis

Software

Software para registro de interacciones con el cliente:

Zoho CRM

Ega

Microsoft Dynamics

Zendesk

SAP Business ONE

Licenciamiento gratuito

Wix answers

OTRS

Software para atención de llamadas telefónicas (Call center)

Genesys

Dynamics CRM



Con este grupo de subprocessos se busca asegurar el servicio al cliente respecto a los productos o servicios que ofrece la empresa.

Para este proceso el cliente no es solo quien ha adquirido un producto o servicio, también se contempla los clientes potenciales que hayan realizado consultas sobre productos o servicios o a quienes se les ha dado a conocer como la empresa a través de sus productos o servicios puede satisfacer determinada necesidad. Para esto debe asegurarse tanto el proceso de soporte como los medios para hacerlo de la mejor forma para el cliente y la empresa.

Gestión de términos y condiciones

Gestión de soporte a producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Consiste en generar una definición de cuáles son los términos (descripción del escenario ideal) para la prestación de soporte sobre un producto o servicio.

También deben establecerse cuáles son las condiciones ideales realizar el soporte en términos de horarios, tiempo, verificaciones, inspecciones, ubicaciones.

Se debe definir los casos de excepción en los cuales no es posible dar soporte al producto o servicio y las penalidades que lleva no cumplirlos.

* Los términos, condiciones y restricciones se deben definir por cada producto o servicio que elabore la empresa, se puede generar una plantilla genérica para ello, sin embargo en casos específicos puede ser necesario realizar algunas personalizaciones de acuerdo a quien recibe el producto o servicio, esto porque pueden diferir si son empresas públicas o privadas, si quien recibe el producto o servicio es una persona natural o jurídica, si quien recibe el producto o servicio reside en Colombia o en el exterior, si existen procesos de intermediación o tercerización para hacer llegar el producto o servicio.

Datos

Términos y condiciones:

Producto
Cliente
Descripción de los términos
Descripción de casos de excepción
Roles y responsables
Legislación
Entes reguladores
Penalidades

Software

1. Pagina web de la empresa
2. Extensiones de productos base:

Software para registro de interacciones con el cliente:

Zoho CRM
Ega
Microsoft Dynamics
Zendesk
SAP Business ONE
Dynamics CRM

Gestión de servicio al cliente

Gestión de soporte a producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

1. Gestión de servicio al cliente para conocer productos:

Como primer paso se debe definir **qué tanta información se quiere entregar** del producto según las estrategias comerciales definidas. Una vez hecho esto es necesario definir **cuáles van a ser los canales de atención** para este tipo de solicitudes (página web, correo, llamada telefónica, mensaje de texto, correspondencia física) y los **tiempos de respuesta para cada uno de ellos**, igualmente se deben crear los **posibles caminos de atención**, es decir, si por ejemplo el cliente decide ver los productos en la página web y quiere saber más de ellos, cuál sería el siguiente canal de atención?.

2. Gestión de servicio al cliente sobre productos adquiridos:

Para este tipo de servicio es necesario definir cuáles van a ser los canales de atención, los horarios, la promesa de servicio (tiempos de respuesta), los niveles de escalamiento (significa que se debe tener claro a quien redireccionar soportes según su prioridad y complejidad). También debe asegurarse que el cliente valore el servicio que se le está dando, de esta forma se puede tener una valoración cualitativa de la percepción del cliente.

3. Revisión de procesos de atención que pueden volverse autoservicios

Ayudados en las métricas de servicios al cliente se pueden hacer análisis de las consultas o solicitudes que más se realizan para evaluar si se pueden ofrecer mecanismos de autoservicio para el cliente. Por ejemplo, si se tienen muchas consultas sobre especificaciones de productos o servicios se pueden detallar en páginas web o documentos disponibles en repositorios donde el cliente puede buscarlos y acceder a ellos. Otro caso muy frecuente es si el cliente necesita copias de documentos o alguna información que hace parte de su cuenta, se puede ofrecer mecanismos tecnológicos de consulta a los cuales el cliente puede acceder sin necesidad de asesoría, es solo darlos a conocer.

Datos

Proceso de soporte

Descripción
Productos o servicios a los cuales se da soporte
Canal de atención
Horarios de atención

Incidente

Tipo
Producto relacionado
Severidad (Alta, media, baja)
Tiempo estimado de atención (nivel de servicio)
Responsable de atención
Niveles de escalamiento (cargos y personas involucradas en el proceso de resolución del incidente)
Descripción

Software

Software para registro de interacciones con el cliente

Zoho CRM
Ega
Microsoft Dynamics
Zendesk
SAP Business ONE

Licenciamiento gratuito

Wix answers
OTRS

Software para atención de llamadas telefónicas (Call center)

Genesys
Dynamics CRM

Gestión de disponibilidad de canales servicio al cliente

Gestión de soporte a producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Consiste en definir e identificar cuáles son los canales de atención a través de los cuales la empresa puede realizar soporte y servicio al cliente. Este es un proceso que debe ser constante, dado que las tecnologías van evolucionando y también las leyes se van modificando.

Al momento de definir los canales de atención es necesario tener presente los costos que esto ocasiona y si el soporte puede ser realizado directamente por la empresa o si se puede realizar tercerización haciendo uso de personal capacitado en el producto o servicio.

Datos

Canal de atención

Nombre
Descripción
Horarios de atención
Área encargada
Cantidad de clientes esperados
Cantidad de clientes atendidos
Índice de información a entregar al cliente
Canal de respaldo o redirección en caso de fallos en la prestación del canal

Software

Software licenciado con costo:

Para la operación:

Dynamics CRM
Genesys

Para Documentar:

MS Office: Word, Excel

Métricas de servicio al cliente

Gestión de soporte a producto o servicio

Proceso Misional

Descripción

Consiste en definir qué acciones se quieren medir en cuanto al servicio al cliente, esto quiere decir que de acuerdo a los datos que se van capturando en el proceso de atención al cliente, cuáles van a ser utilizados para realizar métricas que posteriormente pueden dar información de tendencias, aspectos a mejorar, establecer prioridades, etc.

Datos

Métrica

Descripción
Segmento medido
Tipos de cliente involucrados
Producto o área de impacto
Medición
Periodo de tiempo de medición
Análisis

Software

Para registro de interacciones con el cliente:

Zoho CRM
Ega
Microsoft Dynamics
Zendesk
SAP Business ONE

Licenciamiento gratuito

Wix answers
OTRS

Para atención de llamadas telefónicas (Call center)

Genesys
Dynamics CRM

*Página web:

Sección de contacto
Chats de contacto
Sección de autoservicio