



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS

Tesina para optar al Título de Ingeniero de Sistemas

***DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE
SERVICIO DEL ÁREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES
DE LA EMPRESA DELI POLLO S.A.***

Presentado Por

Br. Erick Antonio Pichardo Caballero	2006-22565
Br. Ernesto Fernando Ortega Barquero	2004-12318
Br. Harum Giacoman Rodríguez	2005-22185

Tutor

Ing. Marvin René Sánchez Munguía

Managua, febrero 2012.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL
AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

INDICE

	Página
Introducción	1
Justificación.....	3
Resumen.....	4
Objetivos.....	5
Capítulo I: Diagnóstico.....	6
1.1 Introducción.....	6
1.2 Objetivos.....	8
1.3 Antecedentes de la Empresa.....	9
1.4 Cultura organizacional.....	10
1.4.1 Misión	10
1.4.2 Visión.....	11
1.4.3 Organigrama	11
1.4.4 Vista perspectiva de la distribución del departamento.....	12
1.4.5 Diagrama de bloque.....	12
1.5 Definición y descripción de los diferentes tipos de Mantenimiento.....	14
1.5.1 Descripción.....	15
1.5.2 Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.....	15
1.5.3 Mantenimiento correctivo de equipos de cómputo.....	16
1.5.4 Variables críticas.....	16
1.5.5 No conformidades.....	16
1.5.6 Resumen de las No conformidades.....	17
1.5.7 Diagrama de Ishikawa.....	19
1.5.8 Resultados de la encuesta	20

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL
AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

1.5.9 Tabla estratificada.....	21
1.5.10 Tabla de frecuencia.....	22
1.5.11 Diagrama de Pareto.....	23
1.5.12 Conclusiones.....	25
Capítulo II: Propuesta.....	26
Manual de calidad.....	26
2.1 Diagrama de procesos propuesto.....	43
2.2 Análisis de los puntos críticos.....	44
2.3 Elementos tangibles.....	47
2.4 Momentos de la verdad.....	47
2.5 Mejora continua.....	47
2.6 Acción correctiva.....	47
Capítulo III: Plan.....	48
Ciclo PHVA.....	48
3.1 Planear.....	49
3.1.1 Proceso de mantenimiento preventivo.....	50
3.1.2 Cuadro de indicadores y objetivos de evaluación.....	50
3.2 Hacer.....	53
3.2.1 Mantenimiento de computadoras mes de enero 2011.....	54
3.2.2 Mantenimiento de computadoras mes de febrero 2011.....	54
3.2.3 Mantenimiento de computadoras mes de marzo 2011.....	55
3.2.4 Mantenimiento de computadoras mes de abril 2011.....	55
3.3 Verificar.....	56
3.3.1 Plan de MTTo adecuado.....	56
3.3.2 Restaurantes conforme con calendarización.....	57
3.3.3 MTTo conforme.....	58

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL
AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

3.4 Actuar.....	59
3.4.1 Plan MTTo adecuado.....	59
3.4.2 Restaurantes conforme.....	60
3.4.3 MTTo conforme.....	60
Conclusiones.....	63
Recomendaciones.....	64
Bibliografía.....	65
Anexos.	

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se desarrolla en el departamento de informática de la Empresa Deli Pollo S.A., ubicada en Managua, Nicaragua, de la Rotonda Universitaria, 1c lago 1 1/2c abajo. El departamento de informática con el que actualmente cuenta Deli pollo S.A., inició con un equipo pequeño que estaba conformado por dos personas, el asesor de informática y su asistente.

En sus inicios, estos dos empleados se dividían la carga de trabajo que correspondía a este departamento y daban respuesta a las diferentes problemáticas que se presentaban.

A medida que transcurrió el tiempo, la empresa fue creciendo en infraestructura y personal, de igual manera aumentó la demanda de tecnología y comunicaciones que son pilares en el buen desempeño de la misma.

El primer cambio que se realizó fue la inversión de nuevas tecnologías en la empresa incorporando servidores, redes y equipos de cómputo con el fin de mejorar el servicio que se les brinda a los clientes y hacer el trabajo y la recopilación de información más fácil y rápida. Este cambio también demandó de sistemas automatizados que permitieran a la empresa contar con sistemas propios con los cuales realizar facturación e inventario de forma más rápida y efectiva. Esto conllevó a la contratación de un analista y desarrollador de sistemas que formaría parte del ya creado equipo de informática.

En vista de que los equipos de cómputo se encuentran ubicados en ambientes grasos se hizo necesario realizar mantenimiento preventivo y correctivo. Para realizar el mantenimiento se realizó la contratación de dos integrantes más, los

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

cuales llevarían a cabo los diferentes tipos de mantenimiento velando por el buen funcionamiento y desempeño de los equipos.

Conforme la empresa iba creciendo, se fueron creando manuales de procedimientos, políticas y herramientas de control que perseguía la ejecución correcta de las actividades. Sin embargo esto no está aún sistematizado.

En la actualidad Deli Pollo S.A cuenta con un departamento de informática conformado por 5 personas, una cantidad de equipos de cómputo de 155 y 140 impresoras divididos entre restaurantes, oficinas y franquicias.

La estructura actual del departamento es la siguiente:

1. Asesor de informática.
2. Asistente de informática.
3. Programación y Desarrollo.
4. Mantenimiento y redes de equipos de cómputo.

Se visualiza que el departamento ha crecido de manera que se ha tenido que especializar al personal y dividirlos en equipos de trabajo, pero sin tener sistematizados los elementos que aseguren la calidad, lo que provoca que el servicio sea deficiente por parte del equipo de soporte técnico y redes de la empresa Deli Pollo, S.A. , sin contar con suficientes recursos técnicos y humanos lo cual eleva el nivel de insatisfacción de los demandantes del servicio, y la calidad del servicio percibida es visiblemente no conforme, pues ésta no está asegurada.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

JUSTIFICACIÓN

Dado que nunca se ha elaborado un estudio que permita crear las condiciones que garanticen la calidad de este servicio, se hace oportuno el diseño de un SAQ (sistema de aseguramiento de la calidad), que dé aportes y deje al descubierto las anomalías existentes, para que mediante una serie de actividades, procesos y procedimientos, lograr que las características del servicio cumplan con los requisitos del cliente interno (restaurantes, oficina, franquicias). Con el fin de distribuir los detalles de los procesos en dicha área, contribuyendo de esta manera al desarrollo interior de la organización y de todos los involucrados. Aumentado el nivel de satisfacción ya que el plan de mejora en el proceso de servicio pretende reducir el nivel de insatisfacción de los que demandan el servicio y ayudan a reducir la brecha (GAP) entre la calidad esperada y la calidad percibida.

Con todo esto se busca alcanzar un mutuo beneficio tanto para la empresa deli pollo S, A como para sus empleados del área de soporte técnico y redes, por un lado se elevara en nivel de calidad en la prestación de servicio por parte de la empresa y por otro lado los trabajadores habrán logrado satisfacer sus demandas como resultado se obtendrá un mejor desempeño de sus funciones.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

RESUMEN

La presente tesina pretende diseñar un plan de mejora específico para el área de soporte técnico y redes de la empresa DELI POLLO S.A.

Dicho plan está dividido en tres capítulos: Diagnóstico, propuesta y plan.

El diagnóstico está compuesto por la identificación de los problemas principales que presenta dicha área al brindar el servicio de soporte técnico a su cliente interno, en este caso los restaurantes TIP TOP de todo el país.

También realizamos un análisis organizacional y describimos las tareas ejecutadas por el área de soporte técnico y redes.

La propuesta contiene un manual de calidad propuesto para elevar el nivel del servicio, también consta con otros elementos propuestos de gran importancia con el mismo fin de cumplir nuestros objetivos.

El plan está basado en el ciclo P.H.V.A que es el método más recomendado para que se pueda ejecutar en un futuro la presente tesina.

Confiamos en que la presente tesina será de gran ayuda para que el área de soporte técnico y redes de la empresa DELI POLLO S.A a mejorar los procesos de las diferentes tareas que lleva a cabo dicho departamento y brindará mayor conformidad en la calidad de servicios y la calidad percibida por el cliente.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

OBJETIVOS

Objetivo General:

Proponer un plan de mejora en el proceso de Servicio de soporte técnico y redes de DELI POLLO S, A.

Objetivos específicos:

- 1- Realizar un diagnóstico sobre el desempeño de la calidad del servicio de soporte técnico y redes de la empresa DELI POLLO S, A.
- 2- Determinar los elementos necesarios de un plan de mejora que aumente la satisfacción de los usuarios del servicio.
- 3- Plantear la metodología adecuada para la implementación del plan de mejora en los procesos de servicio de Calidad.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Introducción.

El área en el que se lleva a cabo el estudio de calidad es el de soporte técnico y redes de la empresa Deli Pollo S.A. Este departamento está constituido por cinco personas las que dan el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a las redes y equipos de cómputo en las oficinas, restaurantes y franquicias de dicha empresa, a los cuales se les da un mantenimiento y soporte diferenciado, ya que ninguno de éstos ha presentado hasta la fecha un problema o un caso que sea similar a otro por que estas áreas cuentan con tecnologías distintas que propician problemas de mayor dificultad y a los que se les debe dar mayor seguimiento.

El departamento de soporte técnico y redes realiza anualmente un plan de mantenimiento y el cual se lleva a cabo en los tiempos especificados.

En el plan se reflejan la cantidad de total equipos existentes entre las distintas áreas de la organización y la cantidad de equipos por restaurante y distintas áreas de las oficinas. Aquí se observa una diferencia muy grande que empieza a provocar no conformidad y los llamados GAP, el departamento cuenta con un único transporte con el cual los integrantes de dicho departamento se trasladan por los diferentes restaurantes de la capital y franquicias de la empresa brindando el servicio de mantenimiento preventivo, soporte técnico y variadas asistencias y reparaciones que se realizan día a día. Debido a que solo se cuenta con un único transporte, la sinergia del equipo se ve afectada, retrasando el mantenimiento de las distintas oficinas y restaurantes.

Con el personal de soporte técnico, la empresa tiene la capacidad de asistir técnicamente a tres oficinas y restaurantes a la vez, pero lo dificulta el transporte y por ello sólo se hace en una, puesto que todos los técnicos viajan juntos, lo que hace que los cronogramas de trabajo se retrasen hasta por 3 días

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

y que las oficinas que requieren apoyo no siempre cuenten con ello de manera oportuna.

Otra problemática que se presenta es la falta de personal, que labore en el departamento, debido a que con la cantidad de integrantes actual que laboran en éste no se da abasto en el cumplimiento del plan ni en la solución de problemas que se presentan en el día a día en la diferentes áreas de la organización, ya que la organización está en constante crecimiento al igual que los equipos informáticos.

Se ha demostrado con anterioridad a los directivos de la empresa que el plan de mantenimiento y soporte técnico no se puede continuar cumpliendo con la misma cantidad de personas con la que cuenta el departamento en la actualidad, debido a que la cantidad de equipos es demasiado para cinco personas. Las distancias para brindar el servicio a las franquicias son demasiado largas, a las cuales se tiene que asistir muchas veces con viáticos pobres y pagando parte del viaje el personal del departamento, no se le brinda ningún tipo de reconocimiento o incentivo al personal por este tipo de esfuerzo lo cual ha causado desinterés del personal ocasionando que las franquicias sean las últimas en recibir el servicio de soporte técnico, lo que afecta de manera directa a la empresa debido al ambiente grasoso en los que éstos operan, ocasionando daños en el equipo por la falta de mantenimiento preventivo a éstos, este problema ocasiona que los procesos de facturación, cambio, chequeo de combustible y envío de datos contables se tengan que realizar de manera manual impidiendo que la información llegue directamente a los servidores y retrasando el plan estipulado por el departamento año con año.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Objetivos.

- Demostrar la estructura organizacional con la que cuenta actualmente Deli Pollo S, A y evaluar la funcionalidad de las mismas.

- Exponer el proceso de servicio que se realiza para cada uno de los tipos de mantenimientos que son ejecutados actualmente.

- Destacar los elementos básicos con que cuenta la empresa para alcanzar una mejora en sus procesos.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Antecedentes de la empresa.

Tip-Top (a menudo llamado como '*Pollo Tip-Top*') es una franquicia de restaurantes de Nicaragua, contenida dentro de la razón social **Deli Pollo S, A** especializada en la venta de pollo frito y rostizado. Tip-Top tiene su sede en la ciudad capital Managua, posee el sistema de Franquicias Tip Top.

La cadena de restaurantes Tip Top, fundada en el año 1958, es en la actualidad la cadena de restaurantes de comida rápida más grande de Nicaragua, cuyo posicionamiento es el más alto entre el resto de actores de la industria de comidas en Nicaragua.

Ésta inició como un negocio familiar, representa hoy en día la excelencia de restaurantes, produciendo y comercializando una gran variedad de productos derivados del pollo, donde la filosofía consiste en hacer todo lo que se requiera, de la mejor manera posible, para satisfacer al cliente.

Claudio Rosales y Lina Lacayo de Rosales empezaron un negocio en Nicaragua, en 1959 con la venta de pollo procesado crudo, un mercado que dominaba alrededor del 70% en ese tiempo. El primer restaurante abrió en 1958 en el centro de la vieja Managua.

Pollo Tip Top empezó su expansión en 2004. Los primeros restaurantes fueron abiertos en Estelí y Chinandega, en Nicaragua, pero su meta en 2005 fue llegar al mercado de Honduras, Panamá, Costa Rica y el Salvador.

Como en toda empresa emergente se crearon algunas herramientas de control, pero que no estaban sistematizadas. Hoy en día Deli pollo S.A es una empresa

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

con todos los mecanismos sistematizados y de allí su gran éxito en la industria de la comida rápida que se considera todavía emergente en el país.

Cultura Organizacional.

Para entender la relación existente entre la Cultura Organizacional y el Servicio desarrollado actualmente, se describen algunos componentes declarados.

Misión.

Deli pollo S.A es una empresa de capital privado dedicado a la comercialización en una forma rentable de una variedad de productos alimenticios derivados de pollo. Para satisfacer las necesidades de alimentación y esparcimiento de nuestro clientes a quienes nos debemos en los mercados de servicio. Ofrecemos mayor valor por su dinero como resultado de un servicio de comida rápida e integral donde se garantiza calidad y limpieza en un ambiente agradable. Contamos con un capital humano capacitado y propiciamos buen clima laboral, trabajo en equipo, y enfoque hacia el cliente. Apoyamos con tecnología y materia prima de alta calidad.

Toda misión está constituida de 3 elementos: quiénes somos, qué hacemos, a quién se lo ofrecemos. Como se observa, esta declaración, es muy extensa, provocando confusión en los miembros de la organización y es un punto que afecta el desempeño y por consiguiente la calidad.

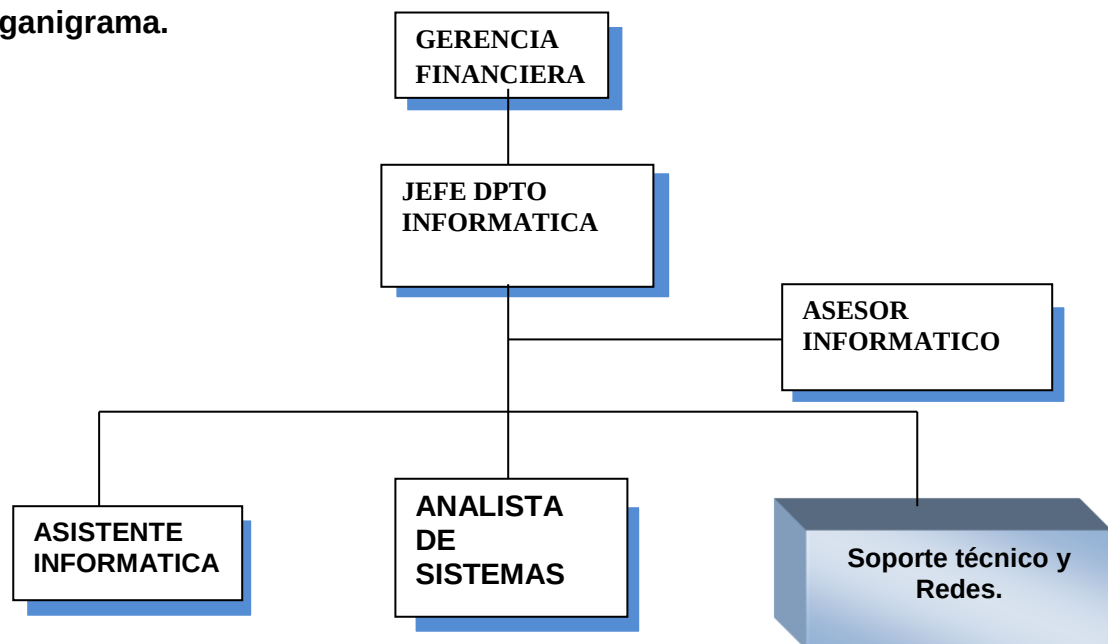
“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Visión.

Ser la cadena de restaurantes de comida rápida líder en el mercado nacional y de cobertura regional con niveles de calidad acorde a las expectativas de nuestros clientes.

Se observa es una visión bastante adecuada en base a la aspiración de la alta gerencia en dónde y cómo quieren estar ubicados en un plazo determinado.

Organigrama.

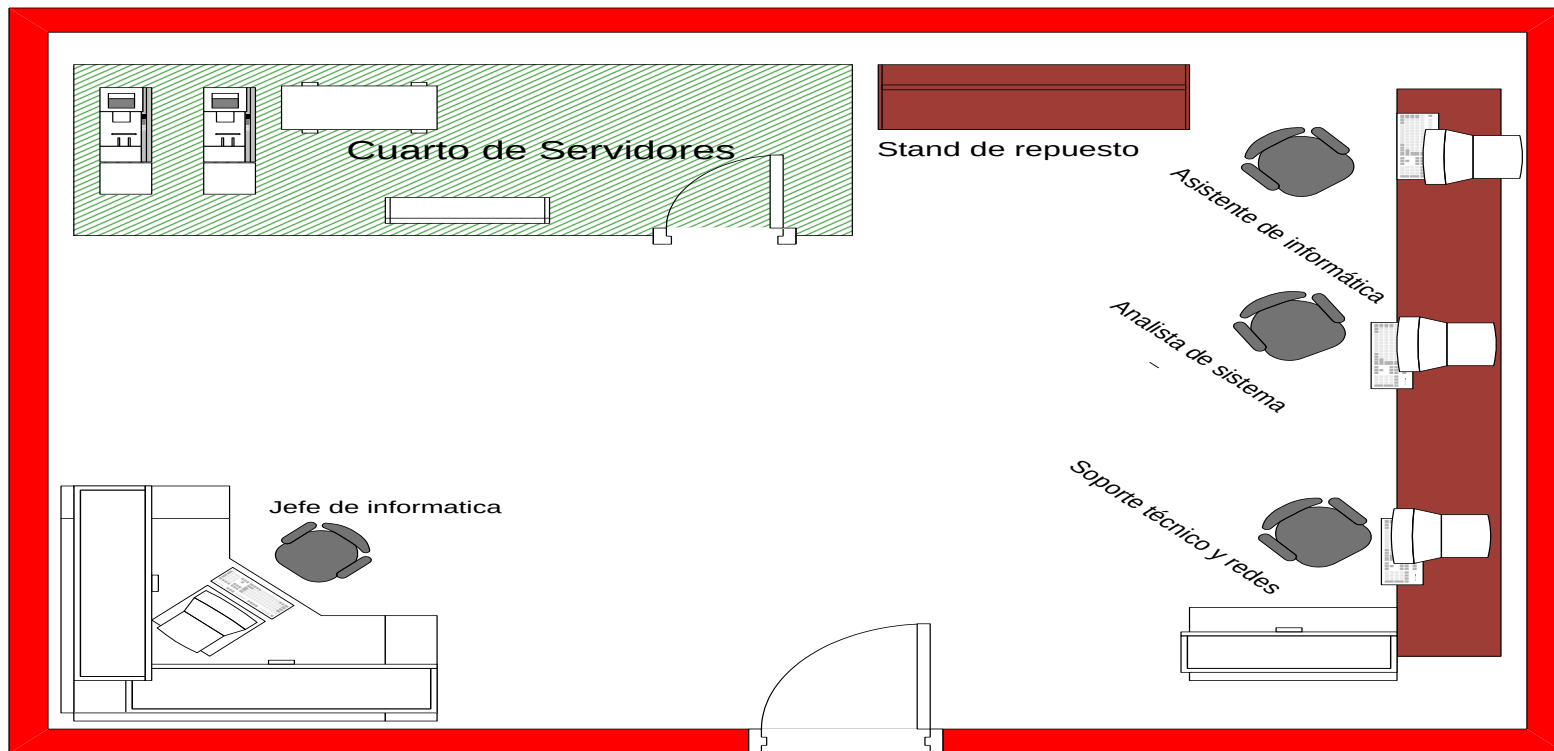


Es un organigrama declarado de forma jerárquica y funcional que puede crear confusión, alterar las funciones individuales y colectivas ocasionando pérdida y cruce de mando.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Vista perspectiva de la distribución del departamento.

Se presenta el siguiente diagnóstico visual del departamento, para mostrar la forma en que está él mismo distribuido actualmente.



“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Se puede apreciar que en la distribución del departamento no existe un área específica donde se realicen las reparaciones a los equipos que son trasladados, motivo por el cual la gran mayoría de las ocasiones se sitúan el piso obstaculizando la facilidad de movilización de los trabajadores así como creando desorden y mal aspecto al departamento de soporte técnico y redes.

Tampoco existe un estante donde se ubiqué el equipo de cómputo o impresora ya reparado en espera de su traslado o posterior entrega al cliente.

A continuación se presenta un Diagrama de bloque en el cual se refleja la secuencia de los procesos que lleva a cabo en el departamento.



Arriba (figura): Procesos de servicio que desarrollan el área soporte técnico y redes de la empresa Deli Pollo S, A.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Definición y descripción de los diferentes tipos de mantenimientos.

El área de soporte técnico y de redes de la empresa Deli pollo S.A. Presta el servicio de mantenimiento preventivo correctivo a los diferentes restaurantes, franquicias y oficinas, existen básicamente tres tipos de mantenimiento: El mantenimiento total que incluye el mantenimiento correctivo y preventivo. Este tipo de mantenimiento es normalmente más dilatado, pero se deja al cliente la responsabilidad total en caso de daños por negligencia en la utilización del equipo. (Este tipo de mantenimiento normalmente se emplea en equipos con mayor tiempo de uso).

El segundo tipo de mantenimiento es "por llamada", en el cual en caso de descompostura se le llama al departamento de informática y éste de acuerdo al tiempo disponible de los trabajadores de soporte técnico los asigna con prontitud para dar respuesta a la demanda.

El tercer tipo de mantenimiento es el que se conoce como "en banco", y es aquel en el cual se traslada el equipo a las oficinas de soporte técnico esto debido a mayor problema presentados por el equipo de cómputo.

En estos casos se presenta con frecuencia el GAP 1

En los diferentes servicios anteriormente mencionados los clientes que interactúan en el proceso son clientes internos puesto que los servicios brindados por el área de soporte técnico son exclusivos para las distintas instalaciones con que cuenta la empresa Deli pollo S. A.

Es por ello que se utilizan para su diagnóstico, herramientas de calidad para servicios tales como GAP e Ishikawa.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Descripción.

Los procesos a realizar se han clasificado según el mantenimiento a realizar:

Mantenimiento preventivo de equipos de cómputo.

1. Revisión de Antivirus, se procederá a eliminar toda clase de virus encontrados.
2. Comprobación de errores.
3. Desfragmentación del disco duro.
4. Mantenimiento de físico.

- Tiempo de Operación: Como el trabajo que se realiza en cada equipo de cómputo es detallado, se estima el tiempo de mantenimiento en 1 hora por equipo de cómputo.

El mantenimiento se realizara los días hábiles según calendario.

Los equipos de cómputo requieren de por lo menos 03 operaciones de mantenimientos preventivos al año (cada 3 meses).

- Puntos críticos de control:

-Mantenimiento según fecha programada.

-Cantidad de mantenimiento.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Mantenimiento correctivo de Equipos de cómputo

El mantenimiento correctivo es el mantenimiento que requiere de solución inmediata por una circunstancia no prevista y consiste en la reparación y/o cambio de las piezas defectuosas. Para los casos de mantenimiento correctivo que no pueda darse una solución en el lugar de manera inmediata al usuario, se asignaran equipos de préstamo de características similares, con la finalidad de no afectar la continuidad de su trabajo.

El área de soporte realizará un informe de fallas detectadas en el equipo y se reportan al Jefe del área de Informática para la posible reparación o cambio de equipo, para que con ello se pueda solicitar al área de compra la pieza correspondiente.

Variables críticas:

Tiempo de respuesta

Stock

Stock original

A continuación se presentan los **elementos básicos que maneja la empresa para una mejora de procesos.**

No conformidades

El departamento tiene dentro de su desempeño, realizar cambios, modificaciones y rectificaciones a las no conformidades en el servicio.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

A continuación se declaran cuáles son las más comunes y cómo se manejan.

Dentro de las no conformidades encontradas en el departamento de informática se destaca la presentada por el área que se encuentra bajo su mando, como es soporte técnico, quienes expresan no poseer la capacidad de movilización necesaria para acudir a los lugares que demandan de sus servicios, así como también no poseen las herramientas en estado óptimo para prestar un buen servicio, ni el personal suficiente que contribuya a dar soluciones con mayor prontitud.

Los clientes (restaurantes, franquicias y oficinas) presentan no conformidades al respecto de los tiempos de respuesta cuando suceden imprevistos en sus equipos de cómputos o en el sistema, éstos expresan que este problema les ocasiona pérdida en sus establecimientos por no poder prestar el servicio en algunas ocasiones, por la demora de solución a su demanda.

Dentro de las no conformidades encontradas en el departamento de informática, se destaca la presentada por el área que se encuentra bajo su mando como es soporte técnico quienes expresan no poseer la capacidad de movilización necesaria para acudir a los lugares que demandan de sus servicios, así como también no poseen las herramientas en estado óptimo para prestar un buen servicio ni el personal suficiente que contribuya a dar soluciones con mayor prontitud.

Los clientes (restaurantes, franquicias y oficinas) presentan no conformidades al respecto de los tiempos de respuesta cuando suceden imprevistos en sus equipos de cómputos o en el sistema estos expresan que este problema les ocasiona pérdida en sus establecimientos por no poder prestar el servicio en algunas ocasiones, por la demora de solución a su demanda.

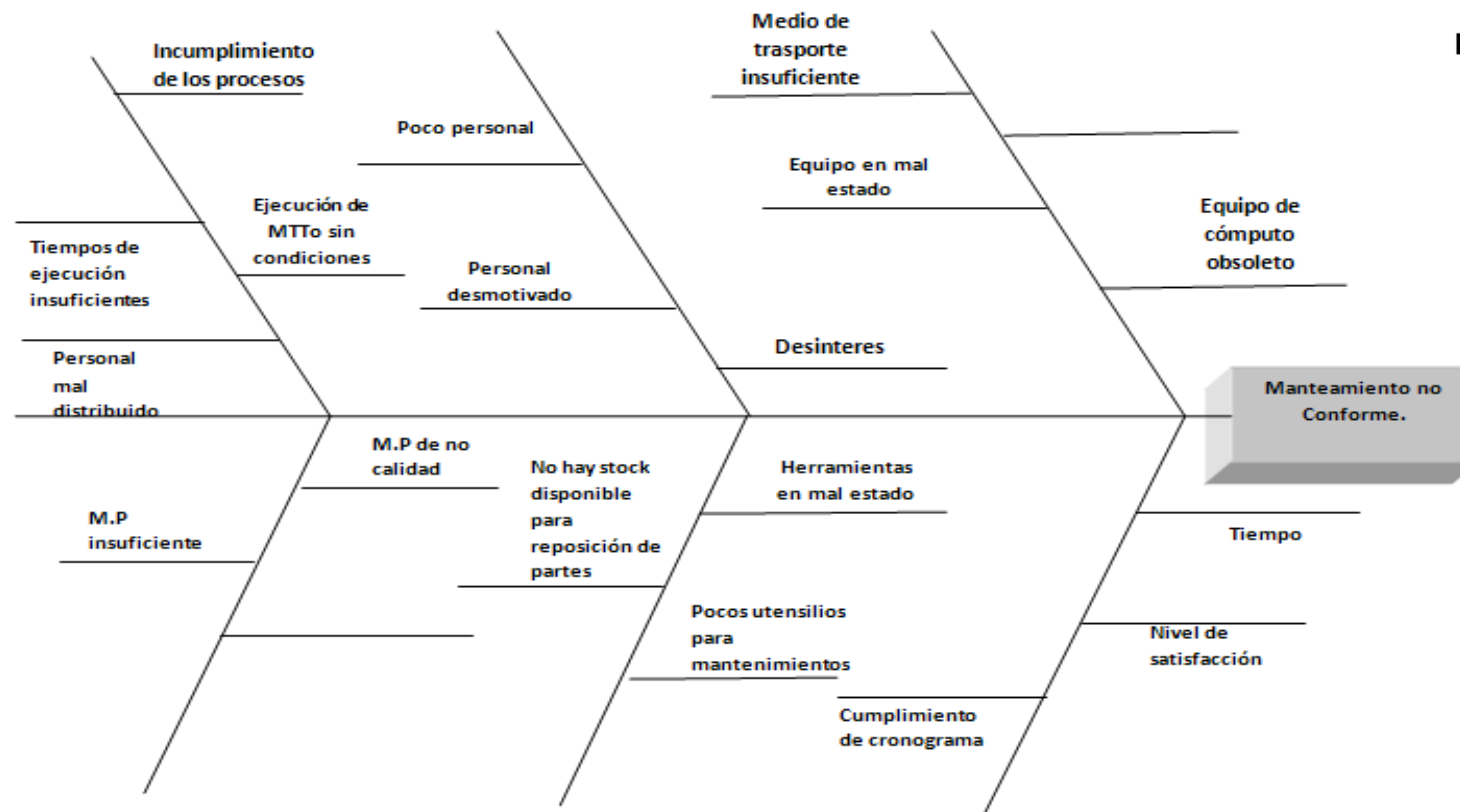
“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Personal insuficiente.

En ocasiones se asume el costo del pasaje por parte del personal para atender la solicitud.

A continuación se presenta en el resumen de las no conformidades que provoca un diagrama de Ishikawa que permite apreciar con claridad la relación entre el tema o problema y las causas que contribuyen al problema principal.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”



“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

El departamento cuenta con registros históricos que pueden ser valiosos para su análisis, el siguiente cuadro presenta dichos registros que cuentan de un sin número de causas y se les pidió a los diferentes participantes decidiera cuál era la causa de mayor influencia para la realización de un mantenimiento no conforme, dentro de los participantes se tomaron en cuenta soporte técnico, gerentes de restaurantes y usuarios finales.

Resultados de la encuesta

Causas	Número de personas
Poco personal	15
Incumplimiento de procesos	4
Medio de transporte insuficiente	13
personal desmotivado	11
Equipo de cómputo obsoleto	10
Personal mal distribuido	8
incumplimiento de cronograma	1
Ejecución de MTTo sin condiciones	1
Equipo en mal estado	2
Ausencia De stock para reposición de partes	2
Tiempo de ejecución insuficiente	1
MP insuficiente	1
Herramientas en mal estado	1
MP de no calidad	0
Pocos utensilios para mantenimiento	0
Total	70

En un total de 70 personas encuestadas los registros nos arrojan que la principal causa para un mantenimiento no conforme, es el poco personal con un total de 15 personas de acuerdo, seguido de medio de transporte

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

insuficiente con 13, Y en un tercer lugar con 11 personas la causa es personal desmotivado.

Los siguientes datos contenidos en la tabla están estratificados por rango de personal.

Tabla estratificada

Causas/Rango de personal	Soporte Técnico	Gerentes	Usuarios	TOTAL
Poco personal	8	2	5	15
Incumplimiento de procesos	0	4	0	4
Medio de transporte insuficiente	8	1	4	13
personal desmotivado	8	0	3	11
Equipo de cómputo obsoleto	6	0	4	10
Personal mal distribuido	8	0	0	8
incumplimiento de cronograma	0	1	0	1
Ejecución de MTTo sin condiciones	0	1	0	1
Equipo en mal estado	2	0	0	2
Ausencia De stock para reposición de partes	0	0	2	2
Tiempo de ejecución insuficiente	0	0	1	1
MP insuficiente	0	0	1	1
Herramientas en mal estado	1	0	0	1
MP de no calidad	0	0	0	0
Pocos utensilios para mantenimiento	0	0	0	0
Total	41	9	20	70

Con la estratificación de los datos podemos observar que las causas de mayor influencia para un mantenimiento no conforme que atribuye el personal

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

de soporte técnico son: El poco personal, medio de transporte insuficiente, personal desmotivado, personal mal distribuido.

Mientras que el personal gerente asocia el mantenimiento no conforme a: El incumplimiento de procesos principalmente.

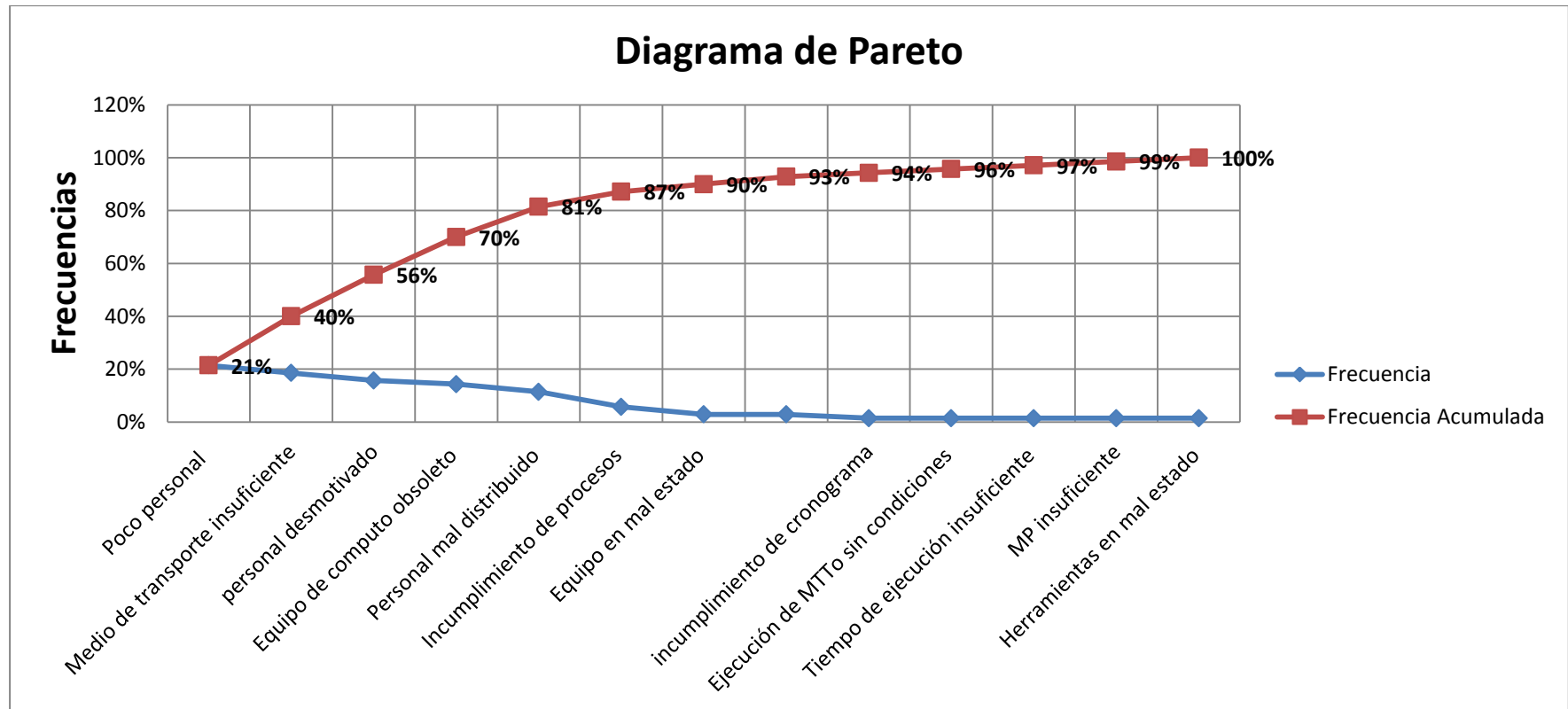
Los usuarios atribuyen el mantenimiento no conforme a: poco personal, medio de transporte insuficiente, equipo de cómputo obsoleto.

En esta tabla se presenta las causas, el porcentaje de la frecuencia, y su porcentaje acumulado esto con el objetivo de la creación del diagrama de Pareto.

Tabla de frecuencia

Causas	Frecuencia	Frecuencia Acumulada
Poco personal	21%	21%
Medio de transporte insuficiente	19%	40%
personal desmotivado	16%	56%
Equipo de computo obsoleto	14%	70%
Personal mal distribuido	11%	81%
Incumplimiento de procesos	6%	87%
Equipo en mal estado	3%	90%
Ausencia De stock para reposición de partes	3%	93%
incumplimiento de cronograma	1%	94%
Ejecución de MTTo sin condiciones	1%	96%
Tiempo de ejecución insuficiente	1%	97%
MP insuficiente	1%	99%
Herramientas en mal estado	1%	100%

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”



“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Mediante el diagrama de Pareto logramos detectar las causales que tienen más relevancia, mediante la aplicación del principio que dice que hay muchos problemas sin importancia frente a solo unos graves. Ya que por lo general, el 80% de los resultados se originan en el 20% de los elementos.

A simple vista se detalla en el diagrama de Pareto donde se acumula el 80% de las frecuencias de causas que influyen en mayor cantidad en el mantenimiento no conforme, concentrando entonces nuestro esfuerzo para mejora, en atacar principalmente las siguientes causales:

1. Poco personal.
2. Medio de transporte insuficiente.
3. Personal desmotivado.
4. Equipo de cómputo obsoleto.

La falta de recursos como transporte, materiales y herramientas es otro de los factores por los cuales el departamento se mira afectado ya que estos están íntimamente relacionados y se necesita de ellos para poder brindar un servicio con calidad.

La calidad del servicio del departamento se ve afectada por el incumplimiento del plan de mantenimiento ya que no se puede cumplir de manera eficiente y durante la cantidad de tiempo estimado.

La falta de interés por parte de la gerencia, poca motivación, personal y recursos ha propiciado que este departamento no pueda brindar un servicio con calidad a sus clientes finales la empresa DELI POLLO S.A.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Conclusiones.

- ✓ Se logra destacar que la empresa cuenta con una estructura organizacional bastante básica y no ha ido adaptándose al crecimiento y demanda de sus empleados y clientes.

- ✓ Está definido claramente los mantenimientos que provee el departamento de soporte técnico y redes sin embargo no existe la forma de garantizar una buena ejecución de los mismos.

- ✓ Existe una claridad por parte del departamento acerca de cuáles son sus debilidades y necesidades.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

A continuación se proponen los elementos necesarios de un plan de mejora con el fin de incrementar la calidad en los procesos y aumentar la satisfacción del cliente.

Manual de la calidad.

1.ÍNDICE

- 1.- Índice
- 2.- Descripción y presentación de la empresa
- 3.- Objeto y alcance del Manual de Calidad
- 4.- Sistema de aseguramiento de la calidad
 - 4.1.- Requisitos generales
 - 4.2.- Requisitos de la documentación
- 5.- Responsabilidad de la dirección
 - 5.1.- Compromiso de la dirección
 - 5.2.- Enfoque al cliente
 - 5.3.- Política de la calidad
 - 5.4.- Planificación
 - 5.5.- Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6.- Revisión por la dirección
- 6.- Gestión de los recursos
 - 6.1.- Provisión de recursos
 - 6.2.- Recursos humanos
 - 6.3.- Infraestructura
 - 6.4.- Ambiente de trabajo
- 7.- Ejecución del Servicio
 - 7.1.- Planificación de la ejecución del producto
 - 7.2.- Planificación del Diseño y Desarrollo.
 - 7.3.- Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.
 - 7.4.- Compras
 - 7.5.- Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

8.- Medición, Análisis y Mejora

8.1.- Análisis de datos

8.2.- Mejora.

8.3.- Control del servicio no conforme

8.4.- Análisis de datos

8.5.- Mejora

2. Descripción y presentación del Departamento de Informática de Deli Pollo S.A

La presente descripción del Departamento de Informática de la empresa Deli Pollo S, A. tiene como objetivo explicar de manera clara y sencilla cómo la tecnología ha impactado de forma positiva en el desarrollo de la empresa Deli Pollo S, A.

En sus comienzos dicha empresa contó con un sistema simple y rudimentario en desarrollo de servicios y administración. En la medida que fue creciendo se hizo necesario implementar sistemas de informática automatizados para mejorar la calidad, tanto en el servicio al cliente interno y externo, como para mantener informada a la empresa de inventarios y necesidades.

En las distintas fases de desarrollo de esta empresa se lograron formular e implementar manuales de procedimiento, políticas y herramientas de control para asegurar la calidad.

Para lograr la expansión de la empresa y el control de la misma, fue necesario crear un departamento de informática con personal especializado y equipos de cómputo para las diferentes sucursales, oficinas y franquicias a las que brindan asesoramiento y capacitación al personal.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Sin embargo, percibida de alguna manera cierta insatisfacción de la clientela aún queda pendiente un manual que asegure la calidad específicamente en el área de Soporte Técnico y Redes, el cual a continuación proponemos.

Servicios

Departamento de Informática, Área de Soporte Técnico y Redes

Los servicios ofrecidos por el Área de Soporte Técnico y Redes son:

- Atención al cliente
- Mantenimiento Preventivo Programado
- Mantenimiento Correctivo de Emergencia
- Instalación de Redes y Sistemas

3. Objeto y alcance del Manual de Calidad.

El Manual de Calidad de Deli pollo S, A es un documento que tienen por objeto el aseguramiento de la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

El alcance del presente Manual queda limitado al departamento de informática específicamente al área de soporte técnico y redes de la misma.

4. Sistema de aseguramiento de la Calidad.

4.1 Requisitos Generales.

El departamento de soporte técnico y redes de la empresa Deli pollo S, A no cuenta con un SAG lo cual, se hace necesario, como requisito general la elaboración de un manual de la calidad a través del cual poder documentar los objetivos de la calidad, resultados de auditorías internas y externas,

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

análisis de datos, acciones preventivas y correctivas y revisión de la dirección como algunas herramientas que la empresa puede usar para elaborar el manual de la calidad.

Por medio de la dirección, los jefes de departamento y contando con las sugerencias y experiencias de sus empleados, se identificarán los procesos del SAG, la secuencia y las interacciones entre éstos.

Para cada proceso identificado se determinarán los criterios y métodos de funcionamiento y la información necesaria para la operación eficiente y el control de los procesos.

Cada proceso será supervisado, medido y analizado para identificar e implantar las acciones necesarias con el fin de alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

4.2 Requisitos de documentación.

El departamento de informática de Deli pollo S, A posee dos documentos

Que son:

- Funciones del departamento de informática.

Es una breve descripción de la estructura del departamento así como las funciones y responsabilidades del personal en cada cargo del departamento de soporte técnico y redes con el objetivo de definir las responsabilidades y lineamientos generales por los cuales se regularán las actividades relacionadas al tema informático.

- Manual de políticas y procedimientos.

Es un documento a manera de propuesta en el cual se expresan ciertas políticas que deberían de hacerse uso para:

- ✓ La compra y adquisición de equipos.
- ✓ Normas para la utilización del software.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

- ✓ Mantenimiento de equipos.
- ✓ Seguridad de la información.
- ✓ Seguridad física de los equipo y de los usuarios.
- ✓ Seguridad y respaldo de la información.

Justificación.

El presente Manual de Calidad describirá de manera resumida el Funcionamiento del Sistema de Calidad del departamento de soporte técnico y redes definiendo para las diferentes responsabilidades, procesos, procedimientos, instrucciones y registros que aplican así como un resumen de cómo se ejecuta cada parte del Sistema de Gestión.

Control de documentos.

Responsable: Gerencia

Descripción/Sistemática:

Control de la documentación quedará recogido como se procede en la gestión de la documentación interna en cuanto a la revisión y aprobación antes de su distribución. La sistemática gira en torno al Manual de Calidad, los Procesos y los Procedimientos e Instrucciones, en los que queda definida la persona que lo prepara y revisa, la aprobación por gerencia así como el control de la distribución de copias numeradas y controladas a los puestos de trabajo afectados. A excepción de los originales, los documentos obsoletos se destruyen en el mismo instante de la distribución de la nueva revisión o edición.

Los cambios en los documentos internos se preparan, revisan y aprueban por las mismas personas que los hicieron inicialmente. Las modificaciones que se realizan quedan glosadas también en el Manual de Calidad, de procesos y de los procedimientos e instrucciones de igual forma quedará registro de quién,

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

cuándo y qué ha modificado, añadido o borrado cada persona que se relaciona con estos maestros.

Gerencia es responsable del archivo de dicha documentación así como de su actualización y ampliación en caso que proceda.

Control de registros de la calidad.

Responsable: Gerencia

Descripción: Sistemática

Se dispone de una relación de registros de calidad, en los que se establecen registros, puntos de la norma que cubren, documentos aplicables, sistema de archivo, lugar y años de conservación.

Los registros de la calidad se archivarán mediante folios en los cuales se describirán los puntos antes mencionados con el fin de plasmar los niveles de calidad brindada así como la percibida como una manera de ir mejorando los niveles de calidad que se da en los servicios.

5. Responsabilidad de la dirección.

5.1 Compromiso de la dirección.

Responsabilidad: Gerencia

Descripción Sistemática:

El departamento de soporte técnico y redes se compromete por medio del manual de calidad a la realización adecuada de sus actividades y a la mejora continua de éstas para contribuir día a día por medio de la ejecución de sus tareas a la mejora y desempeño de la empresa.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Dicho documento hace referencia al compromiso de la gerencia con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como de su mejora continua.

La gerencia también se compromete a brindar el apoyo necesario al departamento en insumos, mejores refacciones, stock de inventario y seguridad conveniente para los equipos de los que se hace uso en los restaurantes para la mejora continua de sus actividades.

5.2 Enfoque al cliente.

El departamento de soporte técnico y redes asegurará que los requisitos del cliente se determinen y se cumplan con objeto de aumentar la satisfacción del cliente.

Además dispone de un procedimiento para evaluar el grado de satisfacción del cliente así como para procesar la detección y tratamiento de las expectativas del cliente.

5.3 Política de calidad.

Se llevará a cabo mediante círculos de calidad integrada por la gerencia financiera que es la que toma las decisiones en base al flujo monetario que se le brinda al departamento, el gerente de informática y demás miembros del departamento en los cuales se plantearán los procesos llevados a cabo por el departamento para satisfacer al cliente tomando en cuenta la opinión tanto de restaurantes y oficinas.

La política de calidad será revisada en los comités de calidad, y es comunicada a los diferentes integrantes del departamento.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

5.4 Planificación.

Objetivos de la calidad.

El Departamento de soporte técnico y redes tiene como objetivo primordial la satisfacción al cliente mediante la ejecución adecuada de sus servicios:

- Atención al cliente
- Mantenimiento Preventivo Programado
- Mantenimiento Correctivo de Emergencia
- Instalación de Redes y Sistemas

Planificación del sistema de gestión de la calidad.

La Planificación del Sistema de Calidad se hace en base a procesos y procedimientos a parte de la sistemática global de trabajo.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

Responsabilidad y autoridad.

El sistema de calidad deja documentados las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier tarea que incida en la calidad.

Representante de la Dirección.

El gerente de informática asegura que se establecen, implementan y mantienen los diferentes procesos del Sistema de Calidad, así como de que se siga la Política de Calidad de la empresa.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Comunicación Interna.

Dado el tamaño de la empresa la comunicación interna respecto de las gestiones diarias es principalmente verbal.

La comunicación de Política y Objetivos de Calidad es verbal y Documental.

Citar finalmente que los resultados principales (resumen) del Comité de Calidad es comunicado a todos los empleados.

5.6 Revisión por la Dirección.

Responsabilidad: Gerencia

Descripción/Sistemática:

La gerencia de la empresa a través del Comité de Calidad, que se celebra con una frecuencia mínima de 6 meses, procede a la revisión del Sistema, requisitos y necesidades de la realización del plan de mantenimiento.

6. Gestión de los recursos.

6.1 Provisión de recursos.

El departamento de soporte técnico y redes procede a la adecuación de los recursos materiales y de software por medio del departamento de compras.

6.2 Recursos Humanos.

Responsabilidad: Gerencia

Descripción/Sistemática:

El departamento de soporte técnico y redes define el perfil de los integrantes a formar parte del equipo.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Así mismo anualmente se procederá a la determinación de las necesidades en el área de formación del equipo humano en el área relativa a la calidad, en función del cual se elabora un plan de formación que se revisa al final de cada año. De igual manera se informa al personal acerca de la forma de proceder definida en los procedimientos.

Se realizarán capacitaciones progresivas al personal con el fin de mejorar las debilidades individuales de cada trabajador fortaleciendo la sinergia laboral del equipo y el servicio que éstos brindan.

6.3 Infraestructura.

Responsabilidad: Gerencia.

Descripción/Sistemática:

El departamento de soporte técnico y redes adecua los equipos y software a través del análisis de necesidades para los mismos. Finalmente se documentarán en el plan de Inversiones que se realiza anualmente. Luego se procede al mantenimiento de los equipos.

6.4 Ambiente de trabajo.

Responsabilidad: Gerencia

Descripción/Sistemática:

Comentar fielmente en el ámbito “recursos” que la empresa cuidará que los diferentes puestos de trabajo reúnan las condiciones para desarrollar correctamente las diferentes tareas de la empresa.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

7. Ejecución del servicio

7.1 Planificación de la ejecución del servicio.

Para el diseño y desarrollo del Servicio se aplica el proceso definido, que establece los pasos que el área de soporte técnico y redes debe aplicar desde los datos de entrada hasta la validación del servicio por el cliente, así como los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio cumplen con los requisitos.

Dicha elaboración debe ser precisada con el cliente tomando en cuenta la especificación técnica funcional, los casos de tráfico, pronóstico de llamadas/tráfico, posible tiempo de espera, datos que son la base para la planificación del diseño y desarrollo del servicio.

Servicios por Llamadas.

Para la producción y entrega de los Servicios por llamada, el proceso definido está documentado para Proporcionar y Controlar los Servicios de llamada, mismo que a partir de la solicitud del Cliente, el personal que participa a lo largo del Proceso llamada, debe cumplir la satisfacción del cliente siguiendo paso a paso las propuestas documentadas para el caso.

Es decir:

- Atender con atención y cortesía al demandante del servicio.
- Escuchar con atención el problema del cliente.
- Evaluar la gravedad del caso y en caso de ser necesario remitirlo al equipo correspondiente.
- Si el problema se puede solucionar vía telefónica explicar pausadamente y con claridad cada uno de los pasos que la persona debe de realizar para solucionar su problema.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

- En caso de no resolverse el problema enviar al equipo correspondiente para dar solución al incidente.

7.2 Planificación del Diseño y Desarrollo.

La planificación y control del diseño de los Servicios del área de soporte técnico y redes, es responsabilidad del Líder de del grupo asignado para cada servicio solicitado por el Cliente, aplicando el Procedimiento de mantenimiento, mismo que contempla las interfaces entre los diferentes involucrados en el proceso para asegurar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades en:

- Las etapas del diseño y desarrollo de la calendarización y plan de mantenimiento.
- La revisión y verificación de la ejecución del plan de mantenimiento verificando el nivel de conformidad del los clientes.
- De las autoridades involucradas dependerá la facilitación de recursos para llevar a cabo mantenimientos eficaces.

Conforme al avance o finalización del servicio, el jefe informático, realiza el seguimiento de las revisiones establecidas en el Plan de Actividades verificando que se cumplan satisfactoriamente.

7.3 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo.

Se definen los datos de entrada para el diseño y desarrollo del servicio en la Especificación Técnica Funcional misma que debe contener:

- Los requisitos funcionales y de desempeño.
- Los requisitos reglamentarios que apliquen.
- Haber considerado información proveniente de los clientes que sugieran.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

La Especificación Técnica Funcional es revisada con el Cliente para verificar su adecuación, los requisitos queden completos y sin ambigüedades, y hasta que exista una conformidad mutua entre las partes interesadas se inicia el proceso. Por cada nuevo servicio prestado a los diferentes clientes se abre Carpeta de la Memoria Técnica del Servicio, que contiene todos los registros establecidos en el Procedimiento que se llevó a cabo.

7.4 Compras.

Proceso de Compras.

La adquisición de los insumos y materiales que se utilizan en el área de soporte técnico para brindar el Servicios a los Clientes, está definida en las responsabilidades del departamento de compras quien evalúa a los proveedores y determina si cumplen con los requerimientos comerciales, de solvencia económica, para formar parte de la base de datos de Proveedores potenciales, así como la evaluación de cotizaciones, selección de ofertas de proveedores y liberación de pedidos.

El jefe informático, asegura que los productos que el departamento de compras adquiere a solicitud cumplan con los requisitos técnicos, realizando en los laboratorios evaluaciones técnicas de nuevas tecnologías, nuevas funcionalidades y de los proveedores que la suministran, a través de los criterios establecidos en los procedimientos. Con base al resultado obtenido escoge a proveedores o grupo de proveedores que pasan las pruebas técnicas, emite su fallo técnico al departamento de compras para que realice la negociación comercial y seleccione al proveedor adecuado.

Para la adquisición de los insumos y materiales necesarios para prestar el servicio, el Gerente de compras tiene la autoridad para seleccionar a las

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

empresas más convenientes y negociar las condiciones hasta la firma de los contratos o convenios correspondientes.

7.5 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición.

El jefe informático tiene la responsabilidad de definir el seguimiento y las mediciones a realizar para asegurar la continuidad y calidad de los servicios que preste el área de soporte técnico y redes, para cumplirlo también define el Cuadro Básico de equipo de medición que cada área operativa debe contar para realizar el seguimiento y la medición que permita proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio por parte de todos sus clientes.

Para asegurar que el seguimiento y medición se realicen de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, se aplica el Procedimiento para el Control de Equipo de Inspección, Medición y Prueba, mismo que contempla:

- La calibración o verificación que deben efectuarse a los equipos e insumos antes de su utilización.
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- La forma de identificación para poder determinar el grado de prioridad de respuesta.
- Cómo evaluamos y registramos la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecta que el cliente no esté conforme con el servicio prestado.
- Las acciones a tomar sobre el equipo afectado.
- Los registros que deben conservarse.

Cada uno de los trabajadores del área de soporte técnico y redes cuentan con la capacidad para satisfacer las expectativas de los clientes, cuando estos se desempeñen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados y fundamentados en evaluaciones previas.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

8. Medición, Análisis y Mejora

Auditoría Interna.

El jefe de informática, al menos una vez al año considera las siguientes variables para definir los procesos o áreas a auditar:

- Importancia de los procesos.
- Desempeño de los procesos.
- Magnitud de los procesos.
- Cumplimiento de los procesos.
- Resultados de auditorías previas.
- Cumplimiento de objetivos y metas.

Con base a la información que aporten estas variables, decide la prioridad en la que los procesos o áreas deben ser auditados con el objetivo de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme a las disposiciones planificadas, los requisitos de la norma, con los requisitos del sistema y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, generando el Programa Anual de Auditorías Internas para su aplicación.

Las Auditorías Internas se realizan aplicando el Procedimiento para la Planeación y Ejecución de Auditorías de Gestión de Calidad en donde se contempla la definición de los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

Las Auditorías se llevan a cabo por personal independiente al área a ser auditada, y que conforman el Padrón de Auditores; los Auditores se califican de acuerdo al Procedimiento para la Calificación de Auditores.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Los resultados de las Auditorías son registrados en el Informe Final de Auditoría, mismo que se entrega al Responsable del Área Auditada, quien toma oportunamente acciones correctivas para la solución de las causas de las no conformidades.

El Representante del Proceso, es el responsable de dar seguimiento a las acciones acordadas a cada uno de los reportes de No Conformidad, hasta su cierre, solicitando por escrito a la Gerencia de Calidad y Control de Desempeño la asignación de un auditor interno, para la verificación de las acciones tomadas y cierre de la No Conformidad.

8.1 Análisis de datos

Mensualmente el área de soporte técnico y redes recopilan principalmente los datos resultantes de:

- Medición de los Procesos.
- Medición del Producto.
- Cumplimiento de Metas.

Trimestralmente:

- Desempeño de nuestros Proveedores.

Semestralmente:

- Medición de la Satisfacción del Cliente.

El departamento de soporte técnico con el gerente informático, analizan los resultados obtenidos para evaluar dónde puede realizarse alguna mejora en el Sistema de Gestión de la Calidad y en su caso aplicar acciones preventivas o correctivas.

Las conclusiones a las que se llegan, son presentadas al Comité de Calidad para su análisis y aprobación.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

8.2 Mejora.

Mejora Continua.

La mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, se logra mediante la revisión al menos mensual por el Responsable de Proceso y los niveles ejecutivos que considere pertinentes, de los datos obtenidos en el cumplimiento de los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, las acciones correctivas y preventivas, el análisis y evaluación de los datos, identificando áreas de mejora e implementando en su área de responsabilidad las acciones que considere convenientes, mismas que se presentan en la reunión mensual de resultados al comité de calidad.

Semestralmente el departamento de soporte técnico y redes sesiona realizando un análisis integral de los resultados, examinando las posibilidades de mejora se identifican oportunidades y se planea la acción o acciones necesarias para su instrumentación.

Acción Correctiva.

La aplicación de acciones correctivas en la organización, están en función a la magnitud de los problemas y a los riesgos encontrados, de acuerdo al Procedimiento para Documentar Acciones Correctivas.

Acción preventiva.

La aplicación de acciones preventivas se define en función de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

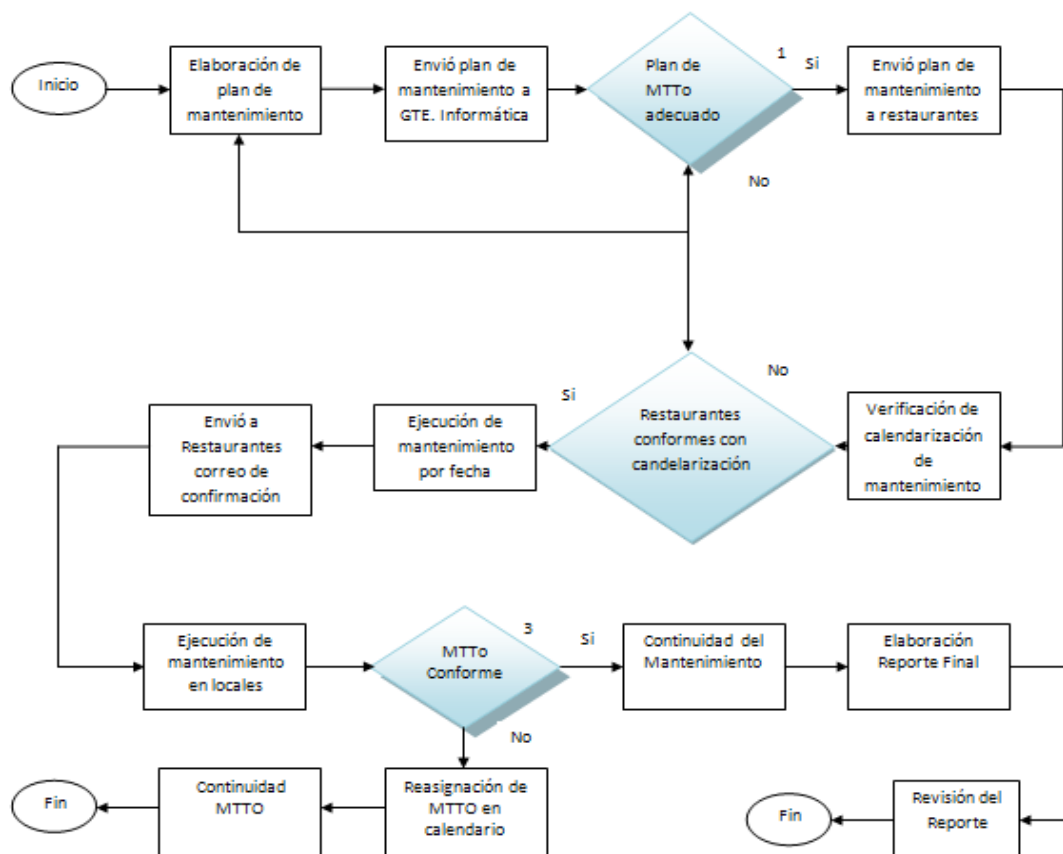
Del resultado de las reuniones semestrales del departamento de soporte técnico y redes, así como el de las de Resultados que la Alta Dirección

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

realiza en forma mensual para el seguimiento y evaluación del equipo, se definen las acciones preventivas necesarias. Asimismo, al detectar alguna potencialidad en la ejecución diaria de los procesos, tienen autoridad para iniciar acciones preventivas Subgerentes, Gerentes, Subdirectores, Representantes de Proceso, Responsables de Proceso y Director aplicando el Procedimiento para Documentar Acciones Preventivas.

Diagrama de procesos propuesto.

Se presenta la propuesta del proceso en el que se observa tres puntos críticos de control.



“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

A continuación se presenta otro elemento que servirá de apoyo al plan, el análisis de los puntos críticos de control basados en el diagrama de procesos propuesto para el procedimiento de calendarización y ejecución de los mantenimientos y está relacionado con cada uno de los puntos de control críticos del flujo grama propuesto.

Análisis de los puntos críticos

1. Plan de mantenimiento adecuado.							
Cumple los requisitos de:				No cumple los requisitos de:			
Importancia del mantenimiento: según tipo				Ninguno de los anteriores			
Carga de trabajo: según prioridad							
Cantidad de equipos: mínima, redundante							
Estado de los equipos: modernos, obsoletos							
Firma de aprobado y sello: según formato de plan							
2. Restaurantes conformes con calendarización.							
Cumple si lleva los requisitos de:				No cumple los requisitos de:			
los MTTOs están calendarizados por importancia				Ninguno de los anteriores			
los restaurantes están de acuerdo con la calendarización							
3. MTTO conforme							
Cumple si lleva los requisitos de				No cumple los requisitos de:			
MTTO se realiza en tiempo y forma				Ninguno de los anteriores			
Se realiza prueba y entrega de equipo a los clientes							
El cliente firma hoja de MTTO conforme							
El cliente no presenta quejas al gerente de informática							

En el primer punto crítico de control (plan de mantenimiento adecuado) se busca saber si se procede al siguiente paso. Esto es verificado si cumple o no con los cinco requisitos descritos anteriormente.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

De este mismo modo en los siguientes dos puntos críticos de control se plasma los requisitos necesarios para obtener el visto bueno y proceder a ejecutarse el siguiente paso en el diagrama propuesto.

A continuación se definen las variables que influyen en los diferentes puntos críticos de control ya mencionados en el cuadro de la página anterior y se detalla unidad, instrumento de medición y dimensión de la calidad.

Variables	Unidad	Instrumento de medición	Dimensión de la calidad
Tiempo de respuesta	Hrs/ día	Calendario	Prontitud
Nivel de stock	Cantidad	Visual	Aprovisionamiento
Originalidad del stock	Cantidad	Factura	Fiabilidad, durabilidad

Como es una unidad de servicio es importante introducir elementos de calidad de los servicios que son:

Dimensión:

Confiabilidad: Se relaciona con la garantía del servicio.

Los clientes perciben esta dimensión como positivo ya que cuando se realiza reclamos (que son pocos) se atiende de manera inmediata.

Responsabilidad: Se relaciona con el cumplimiento del calendario.

Esta dimensión se percibe como deficiente debido a que por lo general el calendario de mantenimiento nunca se cumple en tiempo y forma por imprevistos durante la ejecución del plan.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Seguridad: Se relaciona con la identidad del personal que brinda el servicio. Para los clientes de soporte técnico se encuentran satisfechos con la seguridad que estos les brindan una vez terminado un trabajo saben que si siguen las recomendaciones de uso de los equipos y del sistema no tendrán mayores inconvenientes y que la durabilidad del equipo ante desperfectos será menor. También los proveedores en este caso soporte técnico tienen seguridad en el reporte que entregan una vez finalizado un trabajo que es firmado por sus clientes esto le brinda mayor soporte al trabajo realizado.

También se utilizan los GAP:

Gap1 el cual se presenta debido a que la expectativa del cliente es ser atendido con la máxima brevedad y calidad requerida.

Sin embargo la empresa incumple con las expectativas del mismo:

Ya que el equipo de soporte técnico no da abasto para la cantidad de clientes por la falta de personal y medios de transporte.

Gap2 se da ya que las especificaciones de la calidad no se cumplen en su totalidad tales como la capacidad de respuesta y la disponibilidad de recursos esto impide que el servicio que se da realmente no sea el ofrecido.

Elementos tangibles.

Los elementos tangibles que se presentan en el proceso se relacionan con la presentación del personal es decir con su presentación personal y laboral en la cual se toma en cuenta la camisa con el logo empresarial que se utiliza como identificación para tener acceso a las instalaciones de los restaurantes como de las oficinas de la empresa y la presentación personal con la que nos referimos al aseo y vestimenta personal adecuada.

También los elementos tangibles tienen afinidad con la organización de las labores, equipos y herramientas del equipo de soporte técnico y redes que debido a la falta de recursos como personal y transporte no pueden organizarse de una manera adecuada brindando un buen servicio también

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

por la falta de equipos de cómputo eficientes y herramientas en mal estado, la buena ejecución del proceso se vuelve tediosa.

Momentos de la verdad.

Los momentos de verdad encontrados en el proceso brindado por soporte técnico y redes son:

- Recepción del reclamo: actitud y respuesta a la solicitud de rechazo.
- Tiempo de respuesta a reclamos.
- Cumplimiento del servicio en fecha y hora.
- Presentación del personal: el momento que el personal llega.
- Disponibilidad del personal: cantidad adecuada a atender el problema
- Información brindada a clientes: Aclaración técnica del problema y las posibles soluciones.

Mejora continua

El departamento de informática no contempla la mejora continua como parte de su política, puesto que no incrementan la satisfacción del cliente, en otras palabras no superan las expectativas de sus clientes, no se encuentran comprometidos con superar día a día la calidad del servicio prestado ni crean cambios que generen costos económicos en el momento pero que a mediano plazo le contribuirá para posicionarse mejor en la mente de sus clientes.

Acción correctiva

A todas estas no conformidades expuestas por los distintos autores el departamento de informática tiene la obligación de crear una solución con prontitud para una mejor andanza de la empresa Deli pollo S.A. porque se propone destine recursos al área de soporte técnico para crearle mejores condiciones para la realización de su trabajo en las adquisición de nuevas

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

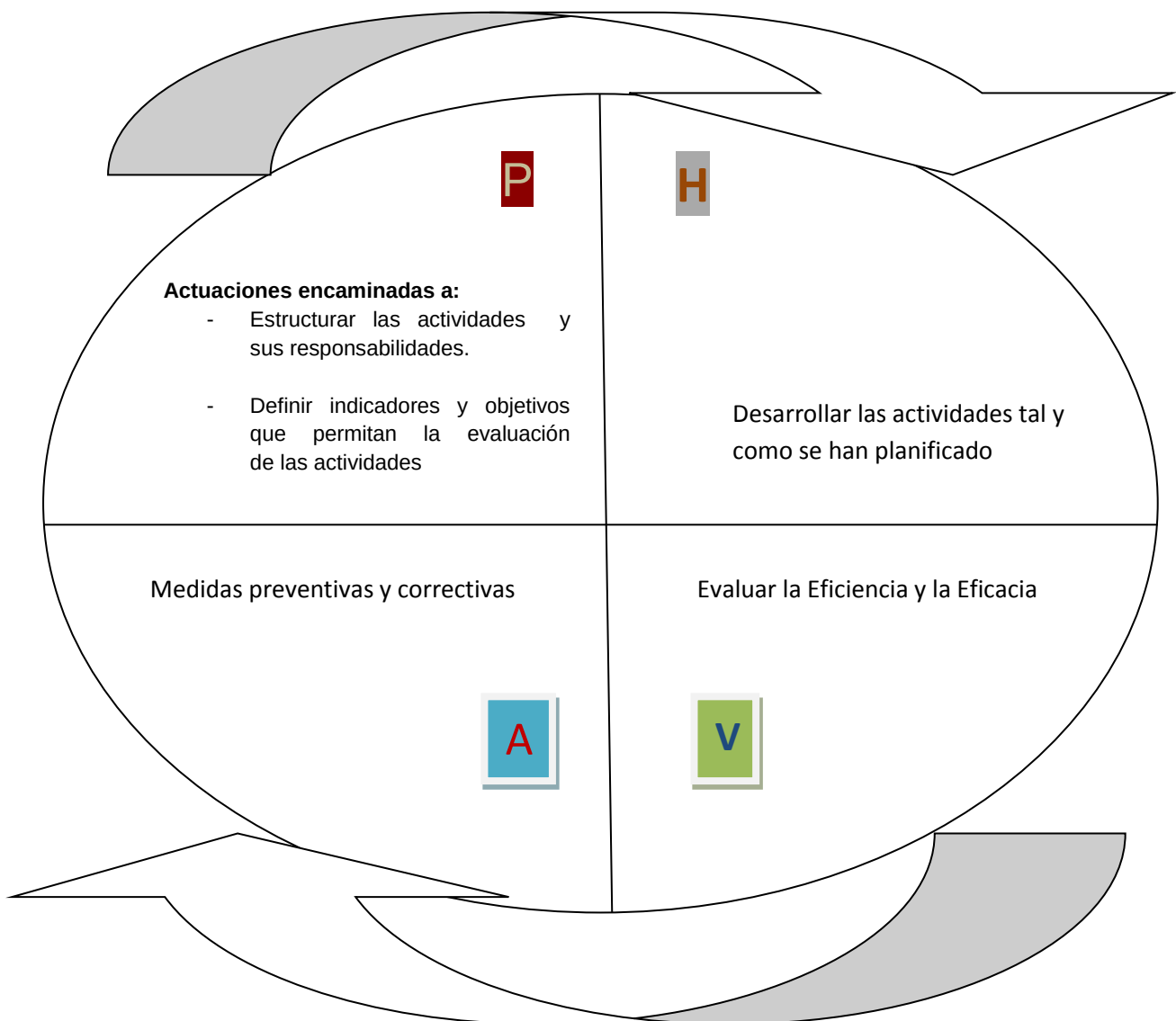
herramientas y materiales, también que se dé la contratación de una persona más para esta área que dicha persona cuente con un vehículo propio (Motocicleta) que le sirva para poder trasladarse y dar respuesta a eventuales imprevistos.

Esta decisión que podrá tomar el departamento de informática creará solución para la inconformidad que presenta el área de soporte técnico y a su vez lograra eliminar la inconformidad de los clientes hacia el tiempo de respuesta brindado por esta área.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Para implementar este plan se toma como base la metodología de **DENNING** para disponer de una guía completa de probada eficacia para el desarrollo de la mejora continua y de los problemas de calidad en la organización.

El proceso de gestión de cualquier actividad de la organización estará encaminado a la resolución de problemas y está estructurado en cuatro partes mediante el **ciclo P.H.V.A.**



“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Planear.

El mantenimiento preventivo se realizara cada tres meses debido al ambiente graso y de aceite en que los equipos trabajan, para de esta manera garantizar que trabajen de forma adecuada.

Para la realización de las actividades de una manera más eficiente se hará uso de un software de mantenimiento como Ccleaner ó Tune up que son herramientas para la limpieza del sistema operativo, busca de errores y desfragmentación del disco duro permitiendo ahorrar tiempo en la ejecución de esta etapa y optimizando cada equipo de manera más fácil y rápida. Dejando mucho más tiempo para la realización del mantenimiento físico y evitando imprevistos que impidan el buen desempeño del proceso.

La calendarización de los mantenimientos se realizará tomando en cuenta la cantidad de equipos, la necesidad del mantenimiento y el tiempo necesario para cada local.

Para evitar imprevistos que afecten el buen desempeño del equipo y por consiguiente la conformidad del mantenimiento el equipo delegará la tarea a una persona de sus colaboradores de atender estos incidentes movilizándose hasta el lugar y darle respuesta al problema sin necesidad de abandonar el mantenimiento ya planificado.

Para estructurar las actividades y sus responsabilidades primero se define el servicio que atacaremos en este caso el de mantenimiento preventivo y definiremos las responsabilidades para cada actividad que se realiza como se muestra a continuación:

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

Proceso de mantenimiento preventivo.

Actividad	Responsabilidad
Revisión de antivirus	Escanear y eliminar de los equipos lo virus encontrados.
Comprobación de errores	Se buscan errores y realizan pruebas de errores que puedan perjudicar el desempeño del equipo.
Desfragmentación del disco duro	Desfragmentación del disco duro sin importar el tiempo de desfragmentación para asegurar su buen funcionamiento
Mantenimiento físico	Asegurar limpieza del equipo interior como exterior para mejorar su rendimiento y durabilidad.

A continuación se definen los indicadores y objetivos que permitirán la evaluación de la actividad evaluando cada actividad y mejorando de esta manera el proceso completo.

Cuadro de indicadores y objetivos de evaluación

Actividad	Indicador	Instrumento de Medición	Objetivo
Revisión de antivirus	Cantidad de equipos. Protección del equipo (anti-virus actualizado). Revisión de bóveda de virus. Tiempo de ejecución	Inventario Visual Anti-virus	Mantener el equipo libre de infecciones que puedan causar problemas al desempeño del equipo.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

	de escáner de virus.	Anti-virus	Asegurar el buen funcionamiento de los programas utilizados tanto por los gerentes como usuarios de caja impidiendo el atraso de los restaurantes y sus funciones.
Comprobación de errores	Estado del disco duro (estropeado-nuevo). Cantidad de errores encontrados. Gravedad de errores en el funcionamiento.	Software de mantenimiento visual software de mantenimiento	Mejorar el desempeño del equipo reparando los errores en el disco duro. Mejorara su velocidad y manejo de información. Evitar desperfectos que puedan provocar fallas en el sistema operativo.
Desfragmentación del disco duro	Estado del disco duro (estropeado-nuevo). Tiempo de desfragmentación.	Inventario software de mantenimiento	Aumentar la velocidad de acceso al disco duro. Aumentar la

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

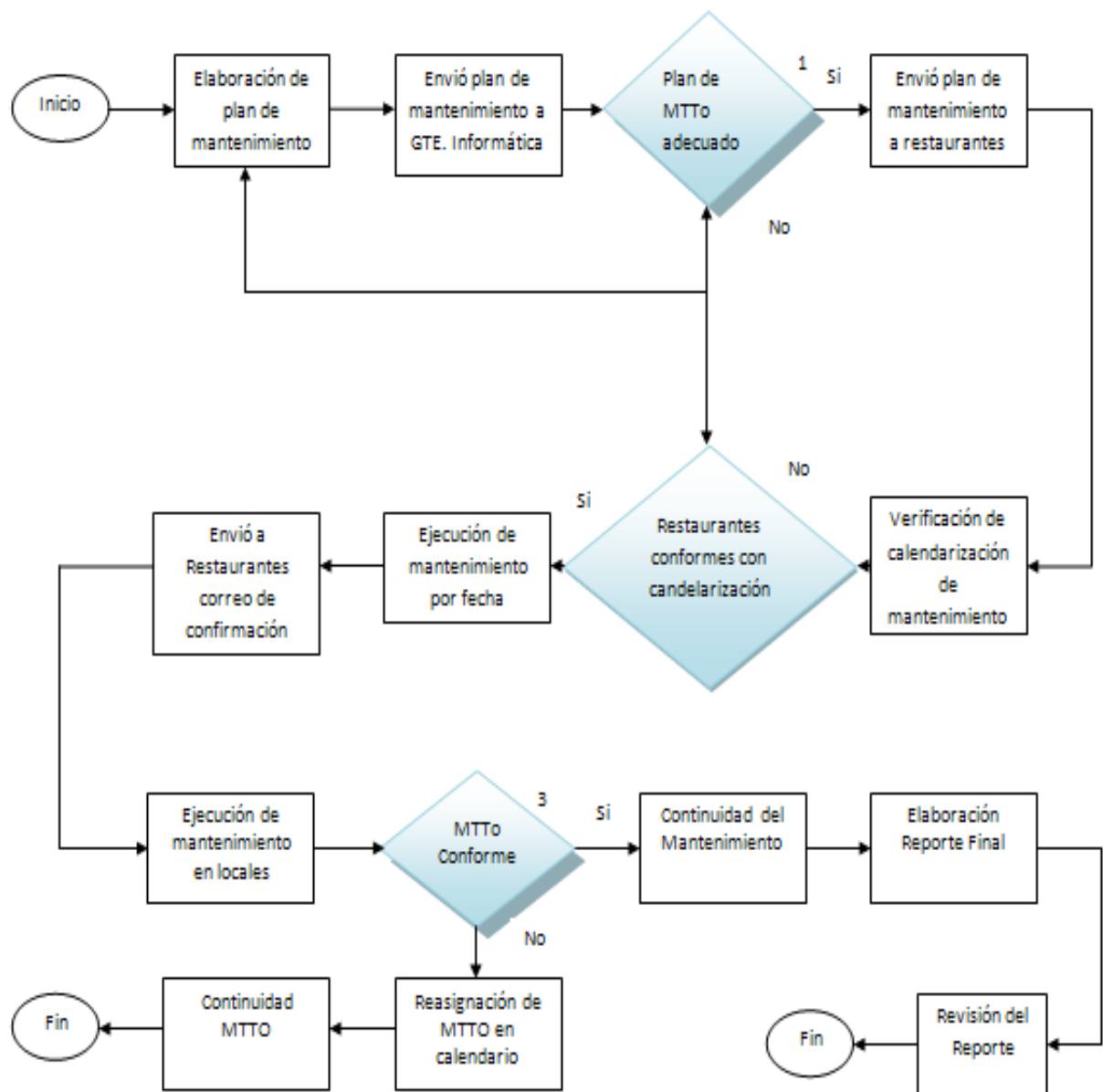
			cantidad de espacio utilizable.
Mantenimiento físico	Cantidad de equipos. Estado de equipos. Cantidad y tipo de suciedad (polvo-grasa). Tiempo. Insumos.	Inventario inventario y visual Visual Reloj Stock Fiabilidad Durabilidad	Aumentar la vida útil de equipos Disminuir costos de reparaciones. Detectar puntos débiles en la instalación. Eliminar grasa y aceite que debido al ambiente de trabajo deteriora gravemente los equipos.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Hacer.

Se desarrollara la actividad tal y como se ha planificado.

Se llevará a cabo cumpliendo con todas las actividades que el mantenimiento implica y se realizará a todos los equipos existentes en los diferentes restaurantes de la empresa de la siguiente manera.



**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS MES DE ENERO 2011

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total
					PC/ Semana
3	4	5	6	7	
Aeropuerto 10	C. Norte 11	Rubenia 12	Rubenia 13	14	26
B. Horizonte 17	B. Horizonte18	M Las Amer. 19	C. Jardín 20	C. Jardín 21	30
Altamira 24	C.America 25	Robles 26	Las Colinas27	Las Colinas28	32
31					

Cantidad de Equipos de Cómputo = 88

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS MES DE FEBRERO 2011

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total
					PC/ Semana
	Metrocentro 1	S. Domingo 2	P. Inter 3	4	21
Caracol 7	Caracol 8	Nejapa 9	Nejapa 10	Ticomo 11	25
L. Vista 14	L. Vista 15	C. Prod. 16	17	18	14
Callcenter 21	Callcenter 22	Callcenter 23	Callcenter 24	Callcenter 25	36
28					

Cantidad de Equipos de Cómputo = 96

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS MES DE MARZO 2011

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total
					PC/ Semana
	Contabilidad 1	Contabilidad 2	Contabilidad 3	Tesorería 4	27
Auditoria 7	Bodega 8	RRHH 9	Informática 10	11	25
Compras 14	Operaciones 15	16	17	18	12
Franquicias21	22	Mercadeo23	Mercadeo24	25	19
Servidores28	Servidores29	Servidores30	Servidores31		7

Cantidad de Equipos de Computo = 90

MANTENIMIENTO DE COMPUTADORAS MES DE ABRIL 2011

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Total
					PC/ Semana
				Directivos1	3
4	G. general 5	6	C yC 7	proyectos 8	10
11	12	13	14	15	
18	19	20	21	22	
25	26	27	28	29	

Cantidad de Equipos de Computo = 13 13

Total de Equipos de Computo= 287 287

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

Verificar.

La verificación de todas las actividades se realizará por medio de los siguientes formatos:

1. Plan de MTTO adecuado					
Objetivo: este formato persigue el registro, análisis y control de la calendarización adecuada que deberá llevar el documento para su aprobación por el gerente de informática.					
Adecuado:	si			No	
Requisitos	Descripción			No cumple	
Importancia del mantenimiento	Incluye la necesidad y la prioridad. Se debe llenar conforme la calendarización y según la urgencia que pone el cliente.			No se cumple con la descripción.	
Carga de trabajo	Se refiere a la cantidad de esfuerzo en tiempo que se necesitara para llevar a cabo el MTTO				
Cantidad de Equipos	Analizar la cantidad de equipos ubicados en los restaurantes y la complejidad para realizar el mantenimiento				
Estado de los equipos	Se evaluara el estado de los equipos dependiendo de su estado y tiempo de uso en modernos y obsoletos				
Firma y sello	El gerente de informática aprobara el formato firmando y sellando el mismo				

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

2. Restaurantes conformes con calendarización.					
Objetivo: Garantizar la conformidad de los restaurantes para la ejecución del MTTo así como la adecuada elaboración y calendarización del plan de MTTo					
Adecuado:		si		No	
Requisitos		Descripción		No cumple	
Los restaurantes están calendarizados por importancia		Se busca a través de la opinión de los restaurantes verificar que el plan de MTTo este elaborado satisfactoriamente		No se cumple con la descripción.	
Los restaurantes están de acuerdo con la calendarización.		Cada restaurante confirma su aprobación a la calendarización de los MTTo. Si no se re-calendariza a dicho restaurante para su consentimiento			

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

3. MTTO conforme					
Objetivo: Este formato busca la satisfacción del cliente mediante la correcta realización del MTTO .					
Adecuado:	si			No	
Requisitos		Descripción		No cumple	
MTTo se realiza en tiempo y forma		El MTTo se realiza durante el tiempo estipulado en el plan de MTTo. Se hace entrega de los equipos en buenas condiciones.		No se cumple con la descripción.	
Se realiza prueba y entrega de equipos a los clientes		El cliente prueba el equipo verificando su velocidad y acceso a los sistemas de los cuales requieren para la realización de sus tareas.			
El cliente firma hoja de MTTo conforme		El cliente al terminar de realizar las pruebas al equipo firma una hoja de trabajo garantizando que el MTTo ha sido satisfactorio			
El cliente no presenta quejas al gerente de informática.		El gerente de informática comprueba que los restaurantes a los que se les ha realizado MTTo estén conformes y no presentes quejas.			

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

Actuar.

Se Plantean medidas preventivas y correctivas con el fin de minimizar los posibles problemas que pueden presentarse al realizar los MTTo influyendo directamente en la conformidad de los clientes.

Las medidas preventivas y correctivas se propondrán basándose en los diferentes puntos de verificación con el fin de proyectar medidas de seguridad para el control de las acciones de las actividades del MTTo.

Posible Problema.	Medidas preventivas	Medidas correctivas
1. Plan de MTTo adecuado		
Poco tiempo para la realización del plan de MTTo	Realizar el plan de MTTo con tiempo antes de que el gerente de informática solicite su elaboración.	Delegar a una persona del grupo el cual se hará cargo de la elaboración del plan de MTTo
Los requisitos que debe de llevar el plan de MTTo no se cumplen	Realizar un estudio con anterioridad al menos un mes antes de los requerimientos para la elaboración del plan.	Re-elaboración del plan de MTTo detallando los requisitos que este debe de llevar.
Gerente de informática no aprueba el plan por falta de tiempo para su lectura y aprobación.	Enviar el plan de MTTo al menos con una semana de holgura	Realizar un resumen del plan el cual debe de contar con la información detallada y los requisitos necesarios para su aprobación.
Trabajos de MTTo correctivo impiden la realización del plan de MTTo preventivo	Avanzar en la realización del plan de MTTo en tiempos libres.	Pedir apoyo a los demás miembros del equipo de soporte técnico que estén libres para la realización del plan.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

Posible Problema.	Medidas preventivas	Medidas correctivas
2. Restaurantes conformes con calendarización.		
Los restaurantes no aprueban la calendarización asignada	Realizar estudio anticipado a través de encuestas con el fin de delimitar las necesidades de cada uno.	Re-calendarizar en base a las opiniones de los clientes(restaurantes) el plan de MTTo
Falta o retraso del correo de Aprobación del plan de MTTo	Envío de plan todos los restaurantes con anticipación para su debida revisión.	En caso de no poder enviar correo de confirmación realizar llamada directa al departamento. Tanto para expresar su aprobación como para presentar su demanda.

Posible Problema.	Medidas preventivas	Medidas correctivas
3. MTTo conforme.		
Realización del MTTo pospuesta por imprevistos	Llamada al restaurante para informar la detención de la actividad	Priorizar el restaurante Re-calendarizando su MTTo con la brevedad posible.
MTTo en restaurante pospuesto por imprevistos	Delegar una persona del equipo encargada de asegurar la adecuada ejecución del MTTo	Llamar al departamento o restaurante para evaluar la complejidad del problema para movilizarse al punto.
Al entregar y probar el equipo presenta fallas.	Realizar pruebas antes y después de realizar el MTTo.	Llevar el equipo al taller de reparación para asegurar

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

	Al momento de realizar el MTTo verificar que el equipo no presente defectos en su piezas	su buen funcionamiento.
Cliente inconforme con el MTTo	Presentar al encargado el estado del equipo antes y después de realizar el MTTo.	Re-calendarizar el MTTo del equipo y si se dispone de tiempo realizarlo con la brevedad posible.
Falta de insumos para la ejecución del MTTo	Realizar carta al GTE. De informática con tiempo describiendo la necesidad de los materiales para su adquisición	Posponer la ejecución del MTTo para asegurar la satisfacción del cliente.

“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”

CONCLUSIONES.

Para finalizar esta tesina, se procede a concluir lo siguiente:

1. El área de soporte técnico y redes de la empresa Deli Pollo S.A. tiene fallas en su estructura organizacional.
2. De igual manera esta área necesita disminuir las no conformidades de sus clientes.
3. La gerencia de dicha área necesita aplicar el manual de la calidad elaborado mediante esta tesina de manera inmediata.
4. En general esta área de la empresa debe evaluar la posibilidad de cumplir estrictamente con la metodología propuesta, para lograr los resultados esperados y cumplir con los objetivos.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

RECOMENDACIONES.

1. Emplear el organigrama propuesto en este documento para solucionar las confusiones en los empleados.
2. Analizar a fondo la estadística mostrada en la actual tesina y solucionar los problemas clave según los resultados encontrados.
3. Aplicarlo a partir de una reunión entre gerente y jefes de área y llegar a un acuerdo donde se comprometan a cumplir paso a paso el manual de la calidad propuesto.
4. Empezar los calendarios de reparación y mantenimiento en la respectiva fecha propuesta y tener en cuenta que para lograr los objetivos de esta tesina se necesita seguir la metodología elaborada al pie de la letra.

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

BIBLIOGRAFÍA

La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008
Tomás José Fontalvo Herrera Juan Carlos Vergara Schmalbach

Calidad Total en la Gestion de Servicios
Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, Leonard L. Berry

Gestión de la Calidad Total
Ediciones Díaz de Santos S.A.

[www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.h
tml](http://www.infomipyme.com/Docs/GT/Offline/administracion/calidadserviciocliente.html)

<http://www.slideshare.net/idmauricio/la-calidad-en-los-servicios-iso-9000>

[http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad#Gesti.C3.B3n_de_la_calidad_en_los_serv
icios](http://es.wikipedia.org/wiki/Calidad#Gesti.C3.B3n_de_la_calidad_en_los_servicios)

**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

**Estado Actual de área de soporte técnico y redes de la empresa
Deli Pollo S.A.**



**“DISEÑO DE UN PLAN DE MEJORA EN EL PROCESO DE SERVICIO DEL AREA
DE SOPORTE TÉCNICO Y REDES DE LA EMPRESA DELI POLLO S, A”**

