

## **Cuestionario de Administración de Procesos**

### 1. ¿Cómo determina la creación de procesos?

La creación de procesos nace por la necesidad de control en las operaciones diarias. Su determinación se base a que tan repetitivas y cotidianas se hacen ciertas operaciones.

Por ejemplo: la recepción de mercancía. Esta es una operación diaria en donde se comienza en la revisión de la orden de compra contra la factura del proveedor y termina hasta que la mercancía está en una ubicación de almacenaje en espera de ser requerida por un pedido para un cliente. Al ser repetitiva se puede caer en ambigüedades y caer en errores tanto de entrada como de ubicación. Esto nos lleva a perder tiempo, dinero y posible entrada de mercancía errónea.

### 2. ¿Cómo da valor al producto?

Con los procesos se agrega valor a nuestro producto ya que con un proceso bien definido evitamos tardanzas, errores de tiempo y costos, devoluciones, etc. Por otra parte nos ayuda a medir la eficiencia de entregas, evitar producto caducado y tener inventario ocioso que incrementa nuestro costo y merman nuestro flujo de recursos.

### 3. ¿Cómo se diseñan estos procesos para cubrir todos los requerimientos?

Los procesos se diseñan en base al quehacer cotidiano para revisar que da valor a nuestro producto y que le quita valor. Esto se desarrolla considerando que nuestro objetivo es el servicio que se presta y los requerimientos que se tienen de un departamento a otro.

Una vez que se tiene el procedimiento se revisa con los departamentos involucrados para darle una revisión final o en su caso modificarlos para que este no sea un proceso burocrático ya que el objetivo es facilitar la operación para brindar el servicio esperado.

### 4. ¿Cómo se incorporan nuevas tecnologías en los procesos?

En los procesos se incorpora nueva tecnología para facilitar la operación y para tener más información confiable y rápida. También se incorpora para poder obtener un mejor control y evaluación del proceso en sí. Al introducir un WMS (Warehouse Management System) en el manejo de un almacén se controlan las variables automáticamente.

Unas de estas variables es lugar de ubicación, cantidad de cajas por tarima, fecha de entrada, orden de compra y fecha mínima de caducidad. Con esto garantizamos que el producto que sale es el próximo a caducar y que este tiene una vida mínima aceptable para nuestros clientes.

También este sistema nos da estadística para controlar y regular como lo es la rotación, tiempos muertos de operarios, fecha de recepción y de embarque, en que unidad, numero de pedido, etc.

5. ¿Cómo minimiza los costos de inspección, prueba y desempeños dentro de la empresa?

Los costos de inspección, prueba y desempeño se minimizan al tener procesos bien definidos, evaluados y ajustados periódicamente. Esto se logra en base al apoyo de tecnología e integración de todo el personal para tener un objetivo y metas claras en cada operación. Al estar todos consientes de esto se evitan dobles procesos, se minimizan errores y se tiene un medidor de desempeño claro y comprensible para todos los niveles de las diferentes áreas que intervienen en una operación exitosa.

- Planeación Operacional

1. ¿Cómo asegura la empresa una adecuada contabilidad?

La contabilidad es elaborada con base en las normas de información financiera y revisada por un despacho de auditoría externa contratado para verificar la autenticidad de la información contable y fiscal.

2. ¿Cómo determina los recursos necesarios para cubrir las obligaciones financieras?

Los recursos se determinan en base a flujos de efectivo.

3. ¿Cómo asegura una continuidad en las operaciones en caso de una emergencia financiera?

Tenemos el respaldo de los bancos para cualquier emergencia de necesidad de recursos. Por medio de créditos revolventes y f. financieros