

# Elaboración de un manual de procesos de control a través de la planificación estratégica de las operaciones de Seturna Cía Ltda.

## PROBLEMA

En la actualidad debido a las necesidades del mercado y a la posible reactivación del sector la empresa busca fortalecer sus procesos operativos a través del control y organización de estos, por lo cual se encuentra en la necesidad de ejecutar un plan de acción que le permita establecer una guía para los procesos claves que se involucran con la prestación de los servicios ofertados por Seturna Cía. Ltda.

## OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de proceso que permita estructurar las operaciones de servicio y administrativas de Seturna Cía Ltda. a través de la implementación de procesos de control con el fin de mantener una correcta gestión de los procesos operativos y administrativos de la empresa.



## PROPUESTA

Diseñar un manual de proceso a través de la planificación estratégica de las operaciones de Seturna Cía. Ltda., con el fin de: asegurar la correcta ejecución de los procesos claves involucrados en la prestación de servicios, implementar una estructura organizacional sólida que permita para la toma de decisiones y establecer un reglamento de control, esto en la búsqueda de satisfacción de los clientes de la empresa.

La elaboración de esta propuesta se desarrolló a partir de 2 fases, la primera corresponde a la planificación estratégica a través de las actividades descritas en la figura 1, seguido del desarrollo del manual a través de la planificación previamente desarrollada, este fue realizado tomando como herramienta el ciclo de Deming que corresponde a la figura 2.



Figura 1. Actividades de Planificación

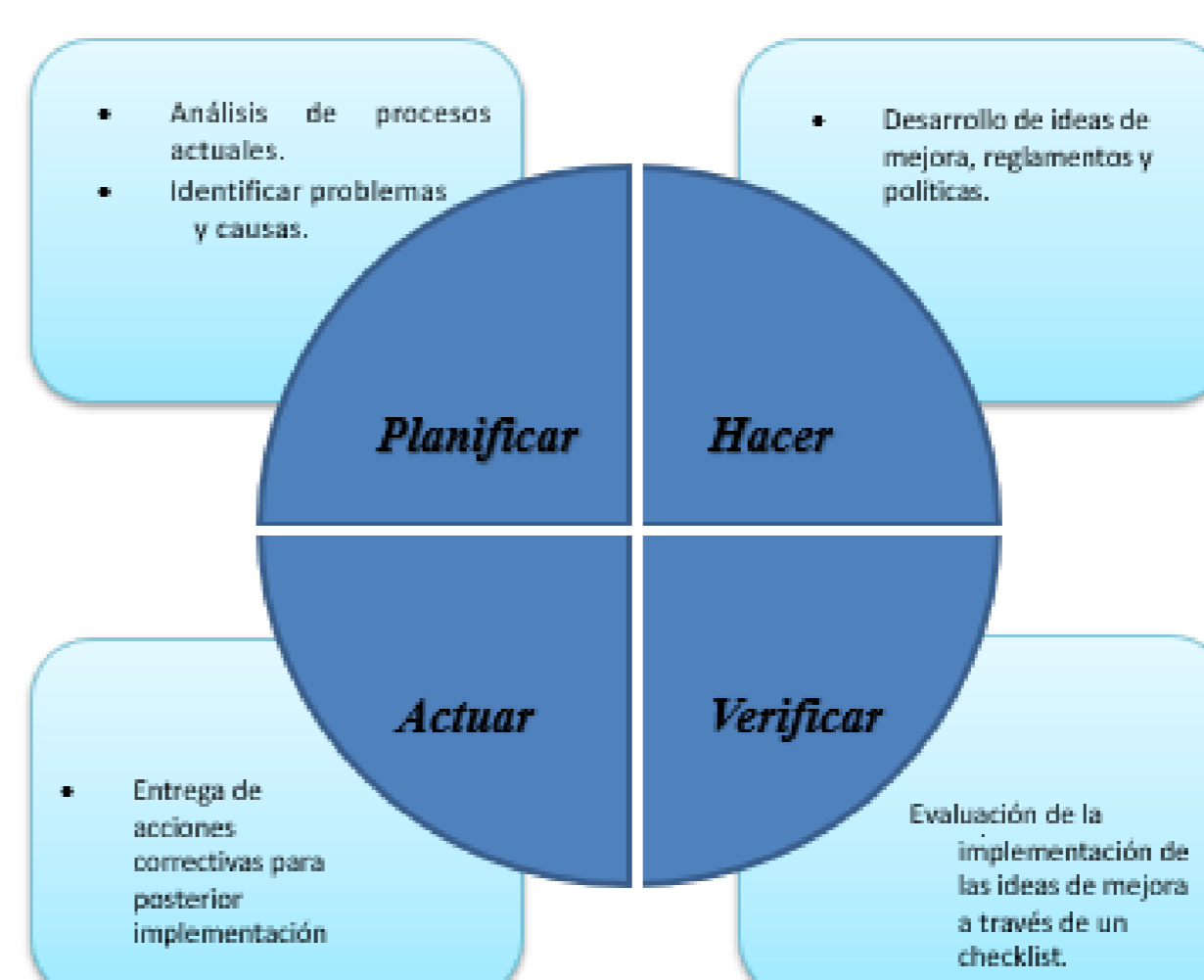


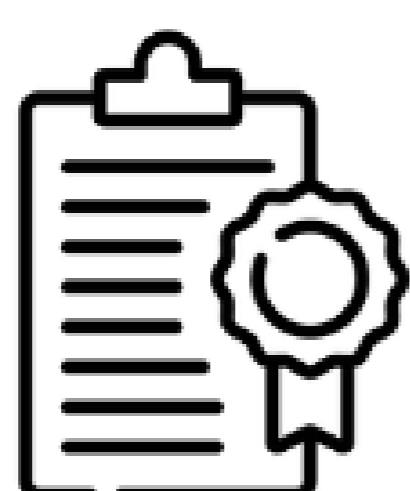
Figura 2. Ciclo de Deming

## RESULTADOS

En base al análisis de información, la planificación estratégica y al desarrollo del manual de procesos se obtuvieron los siguientes resultados, relacionados a los procesos claves para la prestación de servicio, tales como:



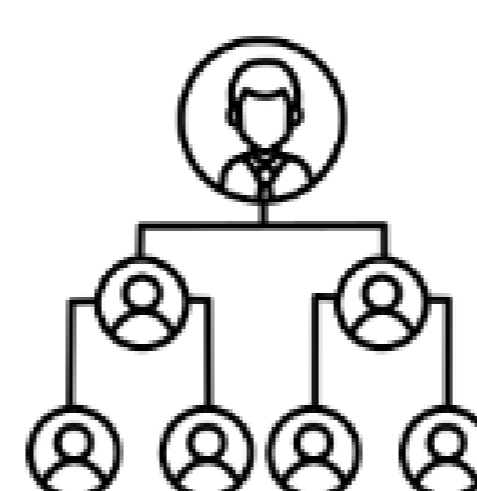
Check Lists



Políticas internas



Acuerdo de confidencialidad



Organigrama institucional



Manual de procesos



Reporte de ingreso y salida

## CONCLUSIONES

- Se identificaron las debilidades de la empresa y se solventaron a través de la planificación estratégica y de la implementación del manual de procesos.
- Se realizó la reestructuración de la estructura de la organización, junto con los procesos operativos y administrativos ejecutados por la empresa para la prestación del servicio.
- Se elaboró un reglamento de control interno que contiene políticas y normas para el personal de la empresa en base a la naturaleza del negocio y a las necesidades previamente identificadas.
- Se realizó el diseño de un manual de procesos enfocados en los procesos operativos involucrados en la prestación de servicio.