

UNIVERSIDAD DON BOSCO
FACULTAD DE INGENIERÍA
ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



PROYECTO DE GRADUCACIÓN:

DISEÑO DE MAPAS DE PROCESOS DE CONFORMIDAD CON LA NORMA ISO 9001:2015
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. REQUISITOS EN LA EMPRESA INTEGRA SV

PARA OPTAR AL GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LA CALIDAD

AUTOR:

ENRIQUE JOSÉ ARAGÓN DEL VALLE

ASESOR:

GUSTAVO ARMANDO MACHUCA MOLINA

ANTIGUO CUSCATLÁN, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

DICIEMBRE 2023

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS Y ALCANCE DEL ESTUDIO	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
ALCANCE	2
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	3
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
1.2. ORGANIGRAMA	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
ANTECEDENTES	6
2.1. ISO 9001:2015	6
2.2. GESTIÓN POR PROCESOS	8
CAPÍTULO III. PROPUESTA	12
3.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	12
3.2. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES	13
3.3. MAPA DE PROCESOS NIVEL 0	15
3.4. GESTIÓN POR PROCESOS – ISO 9001:2015	15
3.5. MAPEO DE PROCESOS	17
3.6. DESARROLLO DE MAPEO DE PROCESOS PRIMER NIVEL	19
3.7. MAPEO DE PROCESOS SEGUNDO NIVEL	31
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
4.1. CONCLUSIONES	58
4.2. RECOMENDACIONES	58
BIBLIOGRAFÍA	59

INTRODUCCIÓN

En la búsqueda de la optimización de recursos y alcanzar la rentabilidad, muchas empresas implementan instrumentos de gestión que les ayudan a fortalecer el desarrollo de procesos y el control de pérdidas para ser más eficientes; entre las herramientas más utilizadas para la implementación de los sistemas de gestión, son las normas ISO, que disponen de políticas y guías relacionadas a sistemas y equipos específicos de gestión, con la ventaja de que su adaptabilidad les permite ser aplicables en cualquier tipo de organización; permitiéndoles orientarse sobre cómo documentar y definir planes de mejoras sin que pierdan el objetivo de la mejora continua.

INTEGRA SV no cuenta con un sistema integrado de gestión que le permita administrar los diferentes procesos de la organización y, por tanto, se ha identificado la necesidad de realizar un levantamiento de mapas de procesos de conformidad a la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

El mapa de procesos y su elaboración es una faceta sumamente importante de la gestión de una organización, ya que contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en esta, de una forma distinta a la que ordinariamente conocemos; además, a través de él podemos percatarnos de tareas o pasos a menudo rutinarias y desapercibidas, pero que impactan el resultado final del trabajo ya sea de forma positiva o negativa.

OBJETIVOS Y ALCANCE DEL ESTUDIO

OBJETIVO GENERAL

Diseñar los mapas primer y segundo nivel para los procesos de la cadena de valor de la empresa INTEGRRA SV, su caracterización y definición de subindicadores como base para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001:2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar los mapas de primer y segundo nivel de los procesos de la cadena de valor de la empresa INTEGRRA SV.
- Elaborar las fichas de los procesos que conforman la cadena de valor de la empresa INTEGRRA SV, según el mapeo de procesos.

ALCANCE

El presente proyecto tiene como alcance diseñar mapas de procesos de primer y segundo nivel en base a la norma ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad. Requisitos.

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN

El objeto de estudio del presente trabajo de graduación es la empresa Integra International S.A. de C.V., en lo sucesivo “INTEGRA SV”, y tiene como objetivo identificar una gestión por procesos a través del mapeo de procesos de primer y segundo nivel.

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

INTEGRA SV es una empresa que ofrece servicios de consultoría financiera, específicamente a clientes del sector público, cuya regulación se basa en los códigos tributarios de El Salvador. Dado el rubro de atención y el tipo de clientes a quienes ofrece sus servicios es necesario que la empresa adopte una gestión por proceso que le permita la gestión de sus procesos.

Como parte de la planificación y gestión estratégica empresarial, INTEGRA SV ha definido su Misión, Visión y Valores de la siguiente manera:

- **Misión:** Prestar servicios de calidad y seguridad de la información para la de recaudación de impuestos municipales, implantando un modelo de gestión que integre tecnología de punta, gestión por procesos, personal altamente calificado y una asesoría profesional, transparente, eficiente e innovadora, que contribuya a elevar el desempeño financiero de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.
- **Visión:** Ser líderes de referencia a nivel nacional e internacional en soluciones integradas para procesos de recaudación de impuestos municipales, creando modelos de innovación, control y altos estándares de calidad, para alcanzar los objetivos financieros y así contribuir con el cumplimiento de la gestión estratégica de nuestros clientes.
- **Valores:** Eficiencia, Innovación, Orientación al cliente, Integración, Trabajo en equipo, Responsabilidad social, Honestidad empresarial.



Gráfico 1: Valores que describen la labor de Integra SV. Fuente: Adaptado del manual de Integra SV (Enero 2023)

VALOR	DEFINICIÓN
Eficiencia	Es la cualidad y la capacidad de enfocarse en logro de objetivos propuestos, cuidando el mejor uso de los recursos financieros, materiales, tecnológicos y humanos.
Innovación	Es la generación y aplicación de nuevas ideas, concepto, servicio y practicas; a través de la investigación, de la creatividad, de la identificación de lecciones aprendidas y de la proposición de soluciones diferentes a las tradicionales; agregando así, valor a nuestros clientes y la organización.
Orientación al cliente	Es la vocación que debe tener todo miembro de la organización para escuchar, entender y resolver las necesidades de los clientes, siempre con empatía y comunicación transparente, brindando soluciones prácticas y de calidad. Significa ser coherente y cumplir lo prometido superando expectativas.
Integración	Se refiere a la alineación constante que debe existir con las diferentes áreas de la organización para lograr un verdadero trabajo en equipo y así lograr los objetivos propuestos.
Trabajo en equipo	Es la capacidad de participar activamente en la prosecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo.
Responsabilidad social	Son acciones que impactan de manera positiva en las comunidades en las que opera una organización.
Honestidad empresarial	Es la conducta recta, honrada, que lleva a observar normas y compromisos, así como actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y coherencia entre lo que una persona hace, lo que piensa, lo que dice o ha dicho.

Tabla 1: Definición de valores que describen la labor de integra SV, S.A. de C.V.. Fuente: Adaptado del manual de Integra SV (enero 2023).

1.2. ORGANIGRAMA

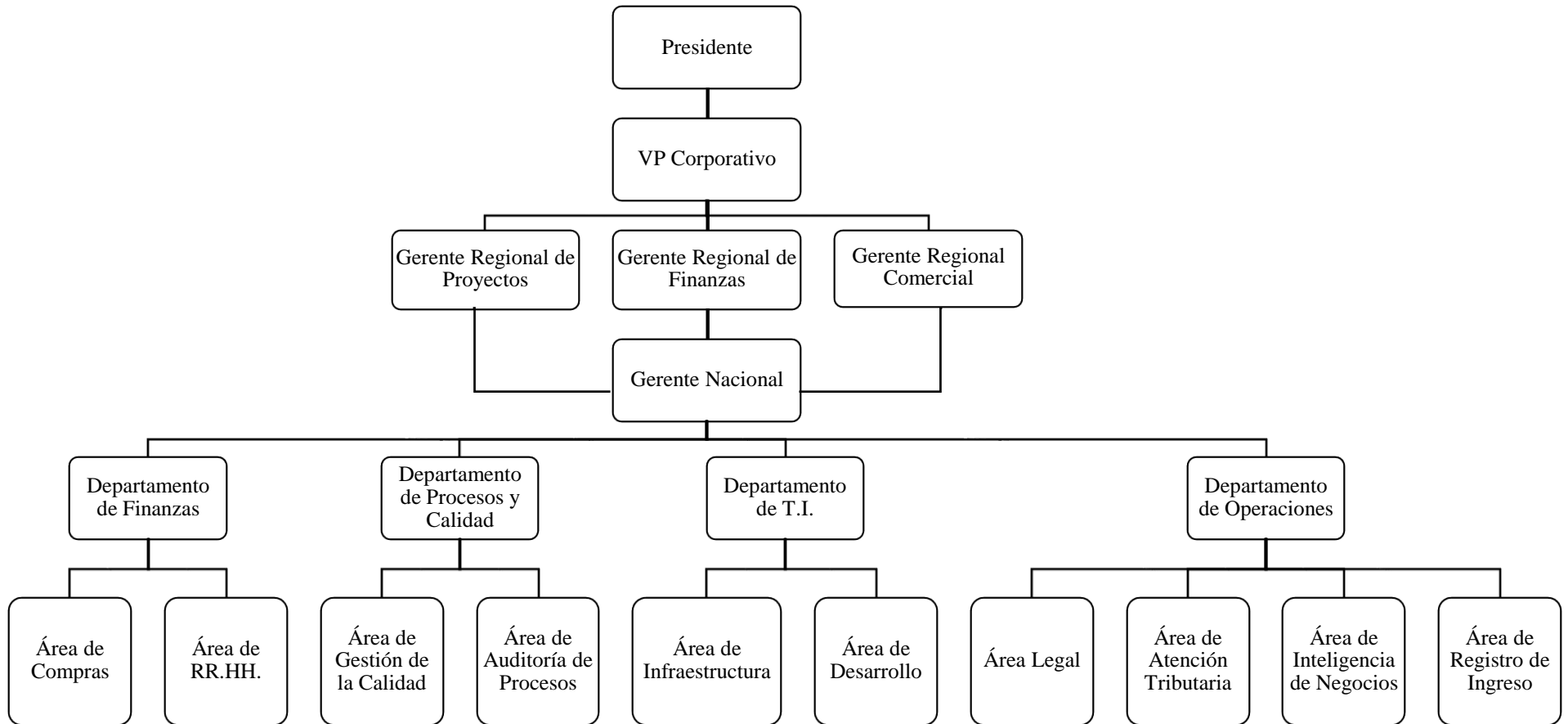


Gráfico 2: Organigrama institucional de Integra SV, S.A. de C.V. Fuente: Adaptado del organigrama proporcionado por Integra SV (enero 2023)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico fundamenta la investigación, aborda el problema dentro de un conjunto de teorías desarrolladas por otros investigadores, mediante revisión y análisis crítico de la información obtenida a través de la ejecución de una consulta bibliográfica que permite verificar distintas técnicas utilizadas para orientar el diseño de la investigación, de acuerdo a las necesidades y expectativas teóricas relacionadas al sistema de gestión de la calidad de INTEGRA SV.

Según Lerma González, H. (2016: Pág. 60 y 61), marco teórico se define como:

Una descripción detallada de cada uno de los elementos esenciales de la teoría, de tal manera que la formulación del problema y su solución sean una deducción lógica de ella. Este marco también puede estar constituida por una teoría específica.

A continuación, se desarrollan los diferentes marcos que integran el fundamento teórico del presente trabajo de graduación:

ANTECEDENTES

2.1. ISO 9001:2015

Según la BSI¹, las necesidades relacionadas a la gestión de la calidad cimentaron el desarrollo de normas para su abordaje, que a su vez sufrieron numerosos cambios durante su ciclo de vida en respuesta a la evolución de dichas necesidades, dando como resultado el establecimiento de la norma ISO 9001, que actualmente se encuentra en la versión del año 2015. El progreso de dichas normas puede resumirse de la siguiente manera:

Desde 1994 hasta 2008

ISO 9001:1994 hizo especial énfasis en el aseguramiento del producto utilizando acciones preventivas, en lugar de solo comprobar el producto final. Esto también requirió por parte de las compañías cumplir con otros procedimientos documentados, reconociendo la tendencia a gestionar la calidad mediante el control más que por el aseguramiento.

ISO 9001:2000 situó la gestión de la calidad y de los procesos clave, cambiando las anteriores versiones radicalmente. Su objetivo era comprender primero los requerimientos del cliente antes de diseñar los procesos que les ayudarían a cumplir con estos. La norma también consideraba como mejorar de manera continua los procesos y el seguimiento de la satisfacción del cliente. Donde las versiones anteriores se centraron en el control de la calidad, ISO 9001:2000 se construyó sobre la gestión de la calidad.

¹ <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>

ISO 9001:2008 sólo hizo una especificación de los requisitos existentes de ISO 9001:2000 con mayor claridad. También incorporó algunos cambios para hacerla más consistente con ISO 14001:2004, la norma del sistema de gestión ambiental.

ISO 9001:2015 - Con la revisión de septiembre de 2015, se sigue escribiendo la historia de ISO 9001. La norma se adaptó a la llamada Estructura de Alto Nivel, una estructura básica con textos centrales uniformes para los requisitos centrales de los sistemas de gestión, así como las designaciones y definiciones comunes, que ha sido la base de todas las normas de sistemas de gestión ISO desde 2012. Las innovaciones clave son: El "contexto de la organización", es decir, el entorno interno y externo de una empresa, la consideración de las partes interesadas pertinentes, el enfoque en la responsabilidad de la alta dirección, el enfoque basado en el riesgo, que sustituye, entre otras cosas, a las denominadas medidas preventivas, el "conocimiento de la organización", que se nombra como recurso por primera vez.

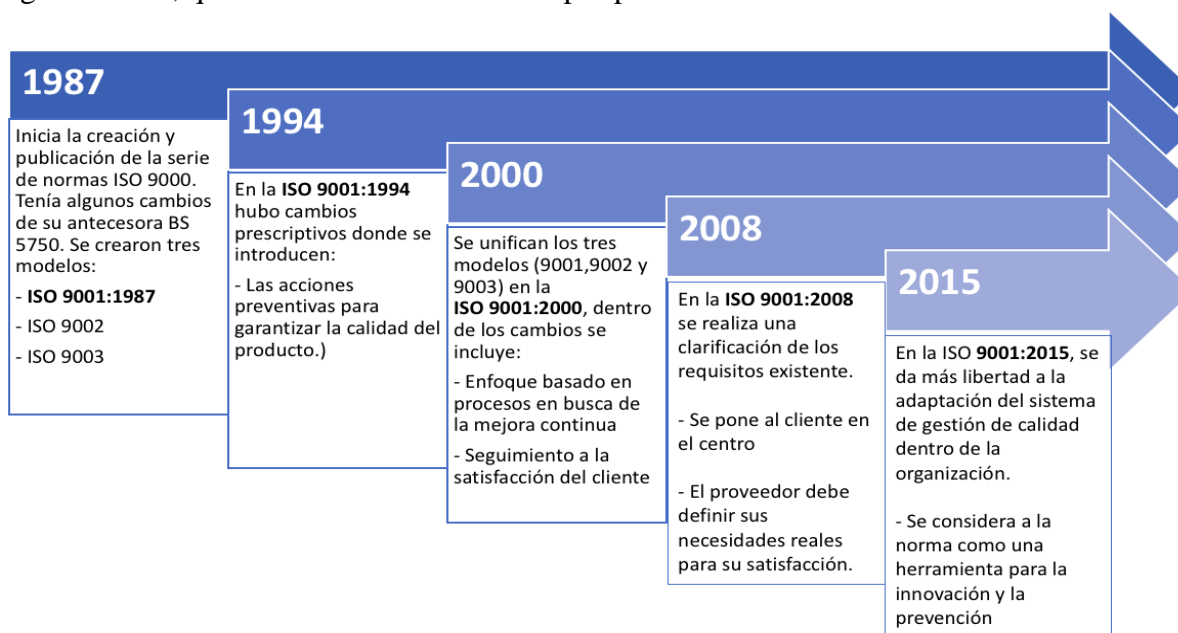


Gráfico 3: Línea de tiempo de la Norma ISO 9001. Fuente: BSI, The British Standards Institution, 2023. *Sistemas de Gestión de la Calidad* <https://www.bsigroup.com/LocalFiles/es-ES/Documentos%20tecnicos/spanish-ISO9001-revision-PRINTv2.pdf>.

2.2. GESTIÓN POR PROCESOS

La gestión por procesos se enfoca en definir y planear los sistemas de gestión para el logro de objetivos, organizando las actividades en una cadena horizontal (cadena de valor). Como lo define la Norma ISO 9000:2015 Sistema de gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario, un sistema de gestión comprende:

Actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados, y que los procesos interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo.

En el **gráfico 4** se describen los elementos principales que conforman la gestión por proceso: entradas, actividades, salidas y su interacción.

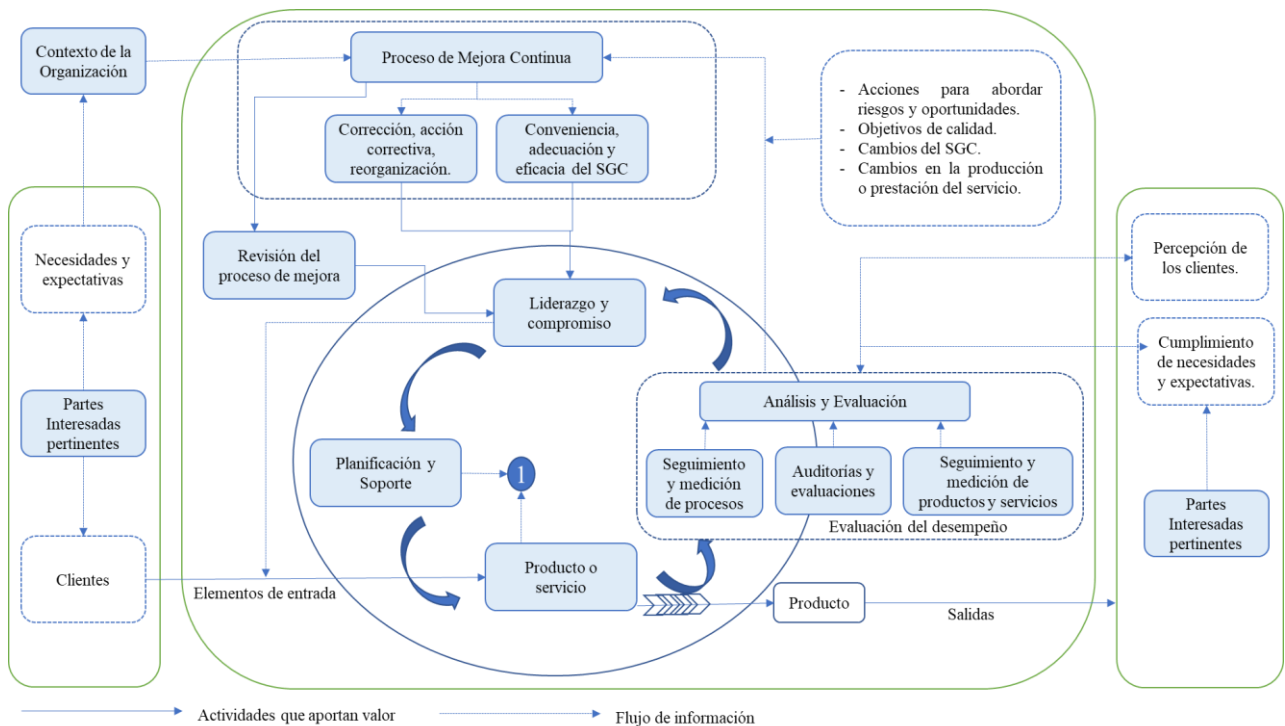


Gráfico 4: Gestión por procesos. Fuente: Elaboración propia, adaptado del modelo de mejora continua en el marco de la Norma ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Un proceso es un conjunto de actividades que se desarrollan en una secuencia determinada permitiendo obtener productos o servicios a partir de entradas o insumos. Los resultados de un proceso pueden ser elementos de entrada del siguiente proceso.

Los procesos pueden ser industriales (en los que entran y salen materiales) o de gestión (en los que entra y sale información).

- Los procesos existen en cualquier organización, aunque nunca se hayan identificado ni definido: los procesos constituyen lo que hacemos y cómo lo hacemos.
- En una organización, prácticamente cualquier actividad o tarea puede ser encuadrada en algún proceso.
- No existen procesos sin un producto o servicio. No existe cliente sin un producto y/o servicio.
- No existe producto y/o servicio sin un proceso.

La Gestión por Procesos conlleva:

- Una estructura coherente de procesos que representa el funcionamiento de la organización.
- Un sistema de indicadores que permita evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos tanto desde el punto de vista interno (indicadores de rendimiento) como externo (indicadores de percepción).
- Una designación de responsables de proceso, que deben supervisar y mejorar el cumplimiento de todos los requisitos y objetivos del proceso asignado (costes, calidad, productividad, medioambiente, seguridad y salud laboral).

Cuando se define y analiza un proceso, es necesario investigar todas las oportunidades de simplificación y mejora del mismo. Para ello, es conveniente tener presentes los siguientes criterios:

- Se deben eliminar todas las actividades superfluas, que no añaden valor.
- Los detalles de los procesos son importantes porque determinan el consumo de recursos, el cumplimiento de especificaciones, en definitiva: la eficiencia de los procesos.
- No se puede mejorar un proceso sin datos. En consecuencia: son necesarios indicadores que permitan revisar la eficacia y eficiencia de los procesos (al menos para los procesos claves y estratégicos).
- En la dinámica de mejora de procesos, se pueden distinguir dos fases bien diferenciadas: la estabilización y la mejora del proceso. La estabilización tiene por objeto normalizar el proceso de forma que se llegue a un estado de control, en el que la variabilidad es conocida y puede ser controlada. La mejora, tiene por objeto reducir los márgenes de variabilidad del proceso y mejorar sus niveles de eficacia y eficiencia.

El análisis y definición de los procesos permite:

- Establecer un esquema de evaluación de la organización en su conjunto (definiendo indicadores de los procesos).
- Comprender las relaciones causa-efecto de los problemas de una organización y por lo tanto identificar los problemas desde su raíz.
- Definir las responsabilidades de un modo sencillo y directo (asignando responsables por proceso y por actividad).
- Fomentar la comunicación interna y la participación en la gestión.
- Evitar la “Departamentalización” de la empresa.

- Facilitar la mejora continua (gestión del cambio).
- Simplificar la documentación de los sistemas de gestión.
- Evitar desperdicios de todo tipo:
 - De excesos de capacidad de proceso.
 - De transporte y movimientos.
 - De tiempos muertos.
 - De stocks innecesarios.
 - De espacio.
 - De actividades que no aportan valor.
 - De fallos de calidad.
 - De conocimiento.
- Facilitar la integración de los diferentes sistemas de gestión

Los procesos de una organización pueden verse afectados por diversos requisitos legales y normativos, del cliente, internos y externos, medioambientales, de calidad, de seguridad, de medio ambiente, de productividad, entre otros. Los procesos se clasifican en tres tipos: Estratégicos, Clave, de Apoyo.

- **Procesos Estratégicos:** Son los que permiten definir y desplegar las estrategias y objetivos de la organización. Los procesos que permiten definir la estrategia son genéricos y comunes a la mayor parte de negocios (marketing estratégico y estudios de mercado, planificación y seguimiento de objetivos, revisión del sistema, vigilancia tecnológica, evaluación de la satisfacción de los clientes, etc.). Los procesos estratégicos intervienen en la visión de una organización. Sin embargo, los procesos que permiten desplegar la estrategia son muy diversos, dependiendo precisamente de la estrategia adoptada.
- **Procesos Clave:** Son aquellos que añaden valor al cliente o inciden directamente en su satisfacción o insatisfacción. Conforman la cadena del valor de la organización y pueden considerarse procesos clave aquellos que, aunque no añadan valor al cliente, consuman muchos recursos. Los procesos clave intervienen en la misión, pero no necesariamente en la visión.
- **Procesos de Apoyo:** También se les llama procesos de Soporte. En este tipo se definen los procesos necesarios para el control y la mejora del sistema de gestión, que dan soporte a los procesos estratégicos y claves.

El mapa de procesos es un diagrama que muestra la estructura de la empresa, representando todos los procesos que la forman y sus relaciones. Para elaborarlo se deben conocer las interrelaciones, las entradas y las salidas de cada proceso, teniendo en cuenta que la entrada tiene unos objetivos marcados en relación al cliente y la salida tiene que satisfacer las necesidades del cliente. A continuación, se ilustra ejemplo de estructura de mapa de procesos:

ESTRUCTURA DE MAPA DE PROCESOS

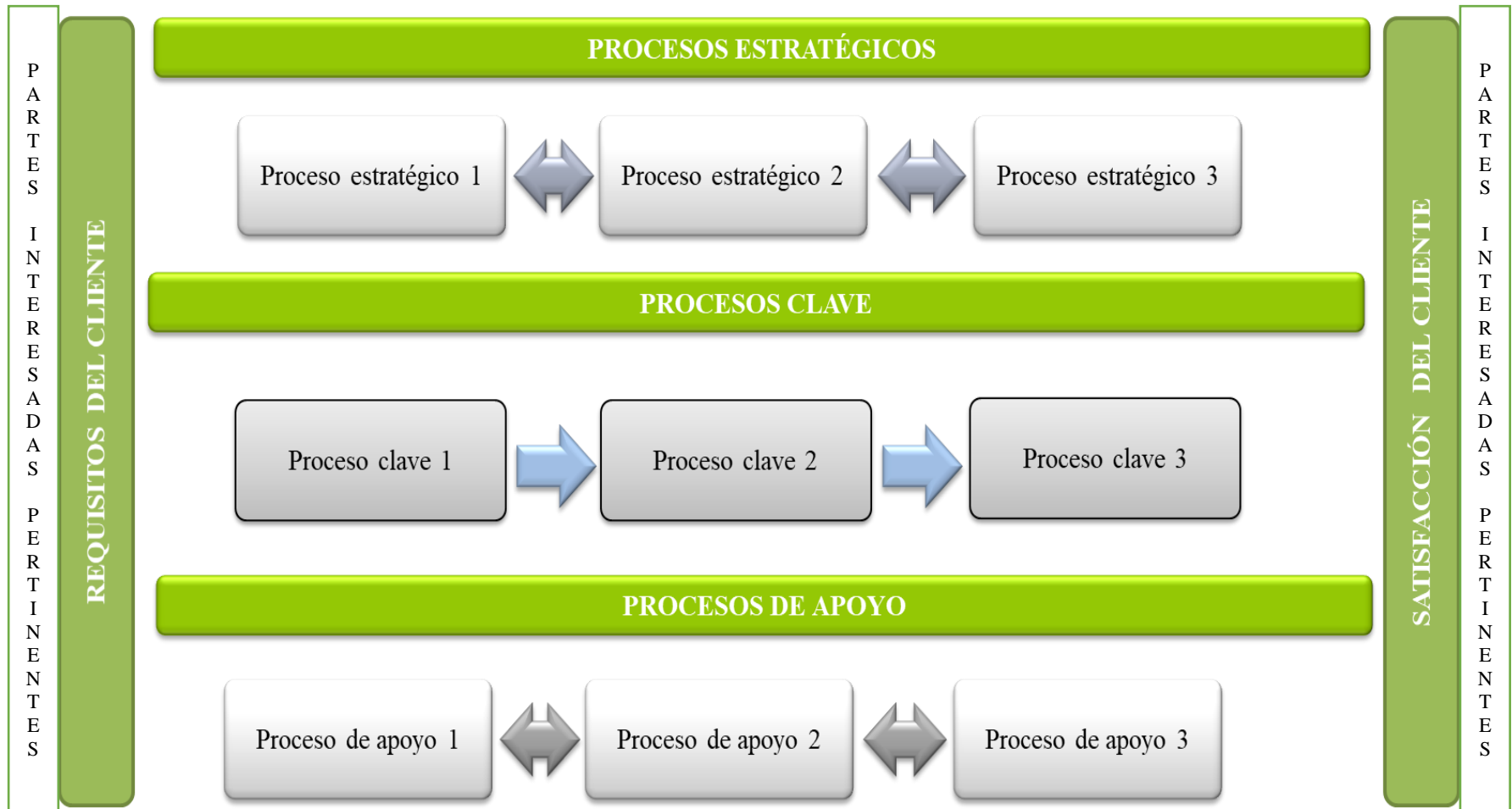


Gráfico 5. Estructura de mapa de procesos Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III. PROPUESTA

Para el desarrollo del mapeo de procesos de primer y segundo nivel de conformidad con la norma ISO 9001, se inició con la recopilación de información el cual se compilaron los siguientes puntos:

3.1. ANÁLISIS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1. CADENA DE VALOR DE LA ORGANIZACIÓN

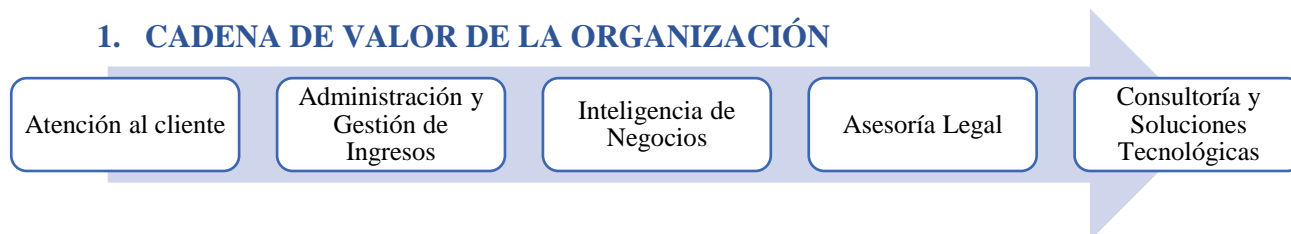


Gráfico 6. Identificación de la Cadena de valor de Integra SV, S.A. de C.V.

2. ANÁLISIS FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Personal comprometido. 2. Conocimiento de herramientas organizacionales. 3. Sistemas informáticos de punta. 4. Cumplimiento de leyes en temas de espacios de trabajo e instalaciones. 5. Data center de alta tecnología. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mercado con interés en el desarrollo tecnológico. 2. Posicionamiento a nivel nacional e internacional. 3. Expansión de la organización. 4. Ampliación en marketing. 5. Crecimiento a nivel profesional.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. No se tiene control sistematizado de la información documentada interna de la organización. 2. Escasa documentación Interna 3. Alta rotación de personal. 4. Organización en fase de desarrollo. 5. Equipos informáticos y sus periféricos desactualizados. 6. Poca capacitación para Personal 7. Falta de publicidad de la organización a nivel nacional. 8. Página WEB y Redes sociales no actualizadas 9. Falta de trabajo en equipo. 10. Poca comunicación entre áreas. 11. Descentralización de la información. 12. Procesos burocráticos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Organizaciones que ofrecen el mismo servicio a menor costo. 2. Alto costo en innovación tecnológicas 3. Empresas en expansión 4. Barreras burocráticas para llegar a nuevos clientes.

Tabla 2: Resultados de análisis FODA de Integra SV, S.A. de C.V.. Fuente: Elaboración propia

3.2. MATRIZ DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
Nombre de parte interesadas	Sub Grupo	Identificación de pertinencia		Valoración de partes interesadas		Descripción de requisitos de la parte interesada	Descripción de expectativas partes interesadas pertinentes	Método de seguimiento
		Afectamos	Nos afecta	Parte interesada pertinente	Parte interesada No pertinente			
Trabajadores	Personal propio	X	X	X		Prestaciones Salarios Formación continua o plan de sucesión.	Estabilidad laboral Higiene y Seguridad en el Trabajo.	Evaluaciones de clima laboral.
	Personal subcontratado	X	X	X				
Contratistas	Externo	X	X	X		Contratos firmados Pagos en tiempo.	Continuidad en el negocio Higiene y Seguridad en el Trabajo.	Evaluaciones de clima laboral / Evaluación de contratistas / cumplimiento de contratos.
Cliente	Consumidor final de servicios públicos	X	X	X		Cliente solicita servicio rápido y con buena calidad.	Calidad de los productos y servicio Sucursales en ubicaciones estratégicas.	Encuesta de satisfacción.
Entidades Gubernamentales	Ministerio de Salud		X	X		Emitir legislación para velar salud de empleados. Eliminar todo riesgo de enfermedades.	Cumplimiento de la Legislación Salud Laboral.	Exámenes médicos al personal.
	Ministerio de Hacienda		X	X		Pago de impuestos.	Cumplimiento de la legislación tributarios.	Auditorias al área contable.
	SIGET		X		X	Ley de Electricidad.	N/A	Pagos de tributos municipales por recibos de la energía eléctrica.
	Ministerio de RREE		X		X	Requisito de inmigrantes.	N/A	Validación de documentos de extranjería. Informes de seguimiento.
	Ministerio de Medio Ambiente		X		X	Ley de medio ambiente.	Ley de gestión integral de residuos y fomento al reciclaje.	Buen manejo de los recursos naturales y no contaminación del medio ambiente. Planes de verificación y auditorias in situ. Informes de seguimiento.
	Ministerio de Trabajo		X		X	Código de trabajo Ley de Prevención de riesgos laborales en los puestos de trabajo.	Cumplimiento de leyes y normativas.	Auditorías a RR.HH. y al Departamento de Seguridad Ocupacional. Seguimientos de auditorías de procesos. Informes de seguimiento.

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD								
Nombre de parte interesadas	Sub Grupo	Identificación de pertinencia		Valoración de partes interesadas		Descripción de requisitos de la parte interesada	Descripción de expectativas partes interesadas pertinentes	Método de seguimiento
		Afectamos	Nos afecta	Parte interesada pertinente	Parte interesada No pertinente			
	Alcaldías		X		X	Aprobación de permiso de construcción y operación de negocios.	Matrícula de comerciante individual y sociedad.	Tasas municipales y matriculo del negocio.
	CNR		X		X	Matrícula de comerciante.	Escrituras públicas y registro de comercio.	Pago de inscripciones.
Accionistas	Externo	X	X	X		Aporte de capital para nuevas inversiones Cumplimiento de ley contra lavado de dinero.	Productividad Costos Rentabilidad Beneficios Crecimiento de la entidad.	Informe de avances financieros en la Junta Directiva.
Acreedores	Externo	X	X	X		Recibir rendimiento favorable de la inversión.	Desembolso a tiempo de capital de inversión.	Informe de avances financieros en la Junta Directiva.
Aseguradoras	Externo	X	X		X	Pólizas actualizadas.	Pago.	N/A
Proveedores	Externo	X	X	X		Presentación de órdenes de compra Pago puntual de facturas.	Cumplimiento de contratos y relaciones a largo plazo.	Auditoría a proveedores. Seguimientos de auditorías de procesos.
Entidades Gubernamentales	Organismo de Mejora Regulatoria (OMR)		X		X	las Política pública orientada a formular regulaciones.	Cumplimiento de Leyes y normativas.	Documentación actualizada, Elaboración y seguimientos Auditorias. Informes de seguimiento.
	Registro Nacional de Trámites (RNT)		X		X	Organismo que impulsando la simplificación y celeridad en los trámites.	Cumplimiento de Leyes y normativas.	Documentación actualizada, Elaboración y seguimientos de Auditorias. Informes de seguimiento.

Tabla 3: Matriz de partes interesadas identificadas de Integra SV. Fuente: Elaboración propia

3.3. MAPA DE PROCESOS NIVEL 0

El mapa de procesos proporciona una perspectiva global-local, obligando a “posicionar” cada proceso respecto a la cadena de valor. Al mismo tiempo, relaciona el propósito de la organización con los procesos que lo gestionan. A continuación, se ilustra el mapa de procesos nivel 0, donde se refleja un inventario gráfico de los procesos de una organización.

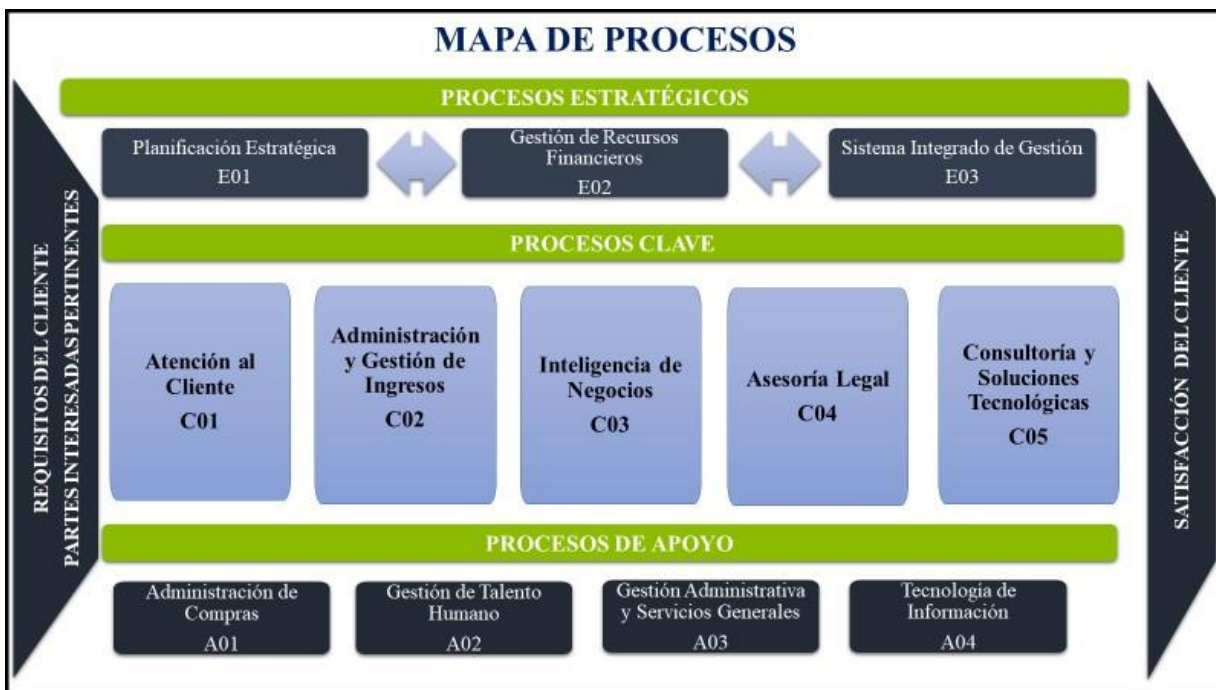


Gráfico 7: Mapa de procesos nivel cero de Integra SV. Nota. Para la visualización de la interconexión de los diferentes procesos, se requiere ver desarrollo de mapeo de procesos primer nivel.

3.4. GESTIÓN POR PROCESOS – ISO 9001:2015

Los macroprocesos son los procesos con un alto grado de complejidad y los subprocesos son los procesos con menor grado de complejidad. En la fase de identificación de los macroprocesos es importante que se vean reflejados la función y misión organizacional. Hay diferentes tipos de macroprocesos que pueden identificarse en una empresa, pueden ser: estratégicos, claves, de apoyo. Los macroprocesos agrupan a todos los procesos que tengan un objetivo común.

Los subprocesos, son incorporados una vez que se aprobaron todos los demás procesos y llega la etapa de evaluar si es necesario incorporar procesos nuevos para el cumplimiento de los objetivos

A continuación, se detalla listado de identificación de macroproceso, proceso y subprocesos aplicados al Sistema de Gestión de la Calidad en INTEGRA SV:

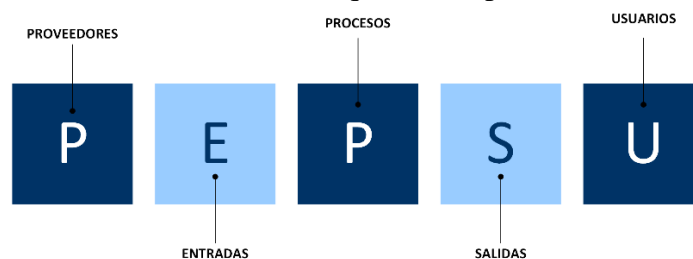
NIVEL 1 MACROPROCESO		NIVEL 2 PROCESO		NIVEL 3 SUBPROCESO	
E01	Planificación Estratégica	DD01	Decisiones Directivas	PE01	Planificación Estratégica
				SE02	Seguimiento de Estrategias
		AP02	Administración de Proyectos	PP01	Planificación de Proyectos
				SP02	Seguimiento de Proyectos
E02	Gestión de Recursos Financieros	GP01	Gestión Presupuestal	ED01	Evaluación de Disponibilidad
		GF02	Gestión Financiera	CT01	Control de Tesorería
				CC02	Control Contabilidad
				GP03	Gestión de Pagos
E03	Sistema Integrado de Gestión	PS01	Planificación del SGC (Sistema de Gestión de Calidad)	IS 01	Implementación del Sistema de Calidad
				CID02	Control de Información Documentada
		ES02	Evaluaciones del Sistema	AIC01	Auditorías Internas de Calidad
				EPIP02	Evaluación de Partes Interesadas Pertinentes
		MC03	Mejora continua	EM01	Equipos de Mejoras
				CAC02	Campañas de Calidad
C01	Atención al Cliente	AS01	Asesorías	AST01	Asesoría de Servicios Tributarios
		GT02	Gestión de Trámites	SSGC02	Servicio de Sistema de Gestión de la Calidad
C02	Administración y Gestión de Ingresos	CIN01	Control de Ingresos	ASI01	Atención y Solución de Incidencias
				IPC02	Registro de Ingreso de Pagos
		SIN02	Seguimiento de Ingresos	CCV01	Monitoreo de Caja Virtual
				ACT02	Aplicación de Cambio de Tasa
C03	Inteligencia de Negocios	GDD01	Gestión de Data Drive	MAD01	Mapeo de Datos
				ADA02	Administración de Datos
				MRI03	Modelo de Riesgos
		GPP02	Gestión de la Promoción y Publicidad	CPR01	Control de la Promoción
				CPU02	Control de la Publicidad
				CCL03	Captación de Clientes
C04	Asesoría Legal	GAL01	Gestión de Asesoría Legal	AJ01	Asesoría Jurídica
		EJU02	Estudios Jurídicos	CLE01	Cumplimiento Legal
C05	Consultoría y Soluciones Tecnológicas	GPRO01	Gestión de Proyectos	FP01	Análisis y Factibilidad de Proyectos
				NC02	Negociación y Cierre de Contratos
		SPRO02	Seguimientos de Proyectos	AR03	Asignación de Requerimientos

NIVEL 1 MACROPROCESO		NIVEL 2 PROCESO		NIVEL 3 SUBPROCESO	
A01	Administración de Compras	GRA01	Gestión de Recursos Administrativos	ABS01	Adquisición de Bienes y Servicios
		GM02	Gestión de Marketing	ESM01	Estudios de Mercado
A02	Gestión del Talento Humano	RSP01	Reclutamiento y Selección de Personal	CV01	Requisición, Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal
		FC02	Formación Continua	ED02	Evaluación de Desempeño
		CD03	Control Disciplinario	PC01	Plan de Capacitaciones
				EIEF02	Evaluación de Impacto de Eventos Formativos
MDA02	Medidas Disciplinarias y Amonestaciones				
A03	Gestión Administrativa y Servicios Generales	II01	Infraestructura de Instalaciones	MT01	Mantenimiento
				CSI02	Control de Seguridad de Instalaciones
		AT02	Administración de Transporte	FV01	Flota Vehicular
		SSO01	Seguridad y Salud Ocupacional	SSO01	Seguridad y Salud Ocupacional
GN01	Gestión de Notificaciones	MSS01	Mensajería		
A04	Tecnología de la Información	IFT01	Infraestructura Tecnológica	ST01	Soporte Técnico
		ASI02	Administración de Seguridad de la Información	BD02	Bases de Datos
				DC03	Data Center
SI01	Seguridad de la Información				

Tabla 4: Listado de macroprocesos, procesos y subprocesos identificados de Integra SV.
Fuente: Elaboración propia

3.5. MAPEO DE PROCESOS

PEPSU. Es una herramienta para representar gráficamente que tiene como objetivo analizar el proceso y su entorno, es útil para identificar el inicio y el fin del proceso, así como la manera en que este opera con relación con los elementos que lo componen.



ESTRUCTURA UTILIZADA EN EL MAPEO

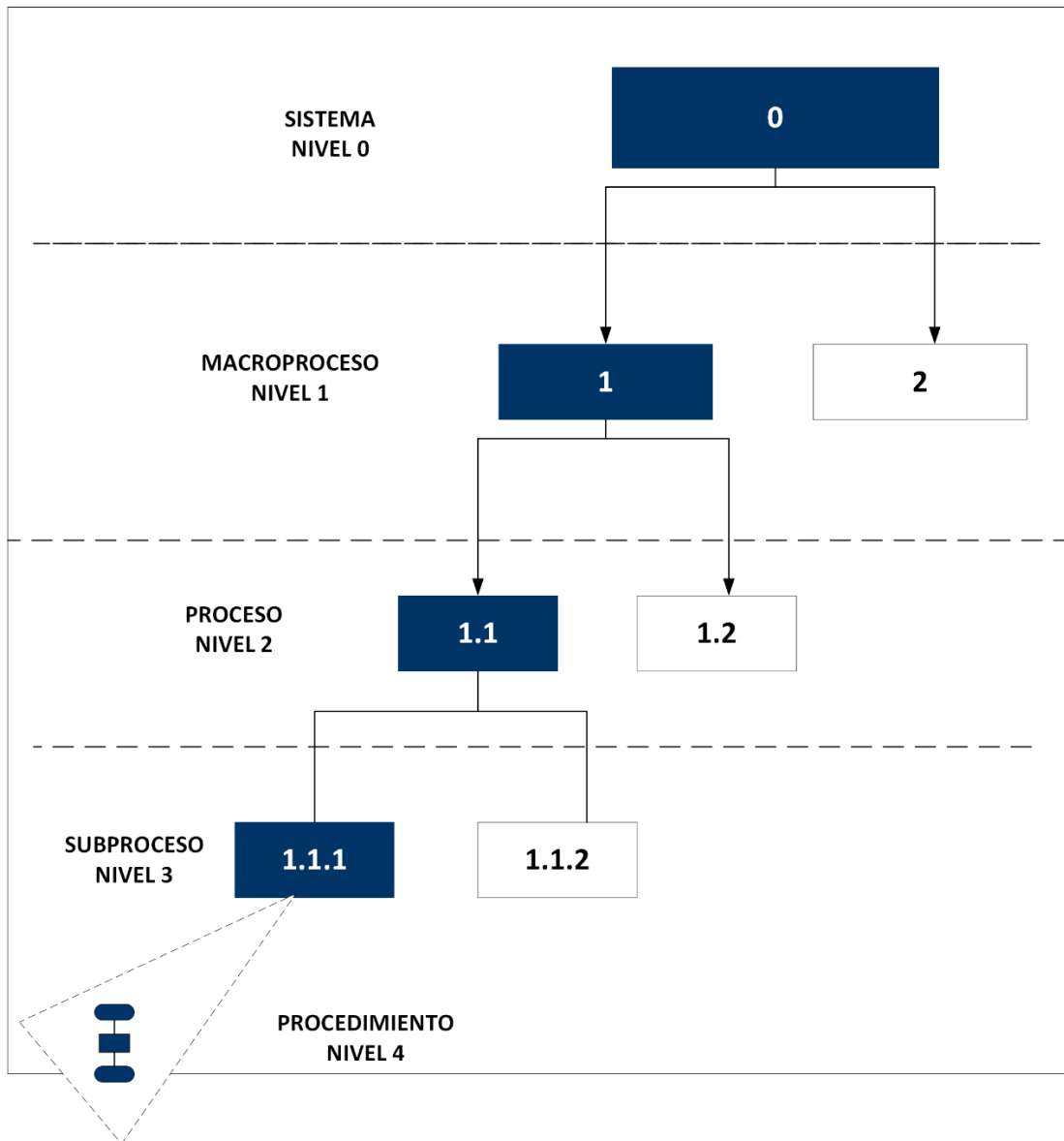


Gráfico 8: Esquematación de estructura base utilizada para el mapeo de procesos de Integra SV. Fuente: Elaboración propia

3.6. DESARROLLO DE MAPEO DE PROCESOS PRIMER NIVEL

	FORMATO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión 01
		Fecha: 31-1-23

I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	TIPO DE PROCESO	INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO
Macroproceso <input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Estratégico	Nombre: Planificación Estratégica.
Proceso <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Clave	Departamento / Área: VP Corporativo, Gerencia de Finanzas.
Sub-Proceso <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Apoyo	Líder: Alta Gerencia Integra.

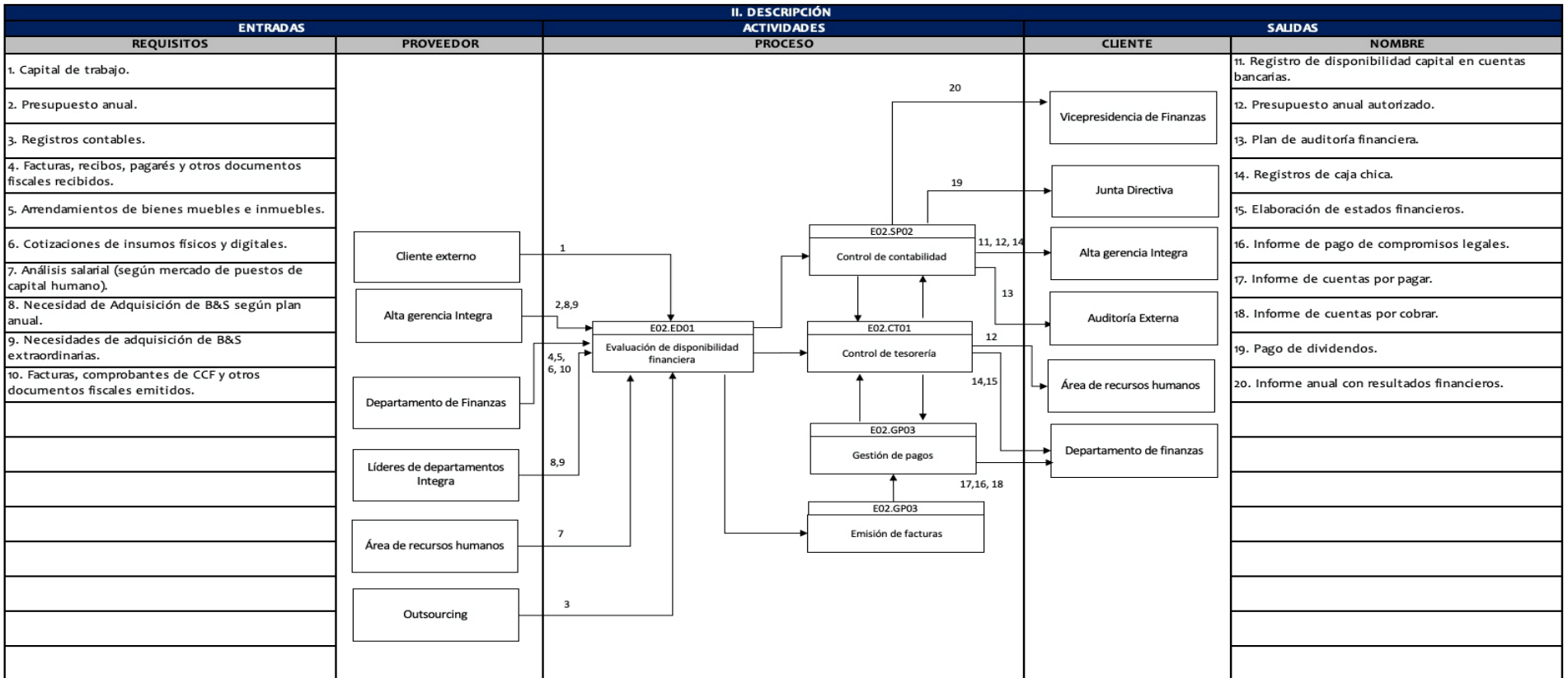
Objetivo	Definir el plan estratégico para determinar los lineamientos o directrices que deben de desarrollarse y su debido seguimiento en los diferentes procesos de la organización.
Alcance	Todos los procesos definidos en el nivel 1 de Integra Internacional S.A. de C.V.

ENTRADAS		II. DESCRIPCIÓN			SALIDAS	
REQUISITOS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES PROCESO			CLIENTE	NOMBRE
1. Misión, Visión, Objetivos estratégicos y valores.	Alta gerencia Integra	1,2,3	E01	9, 10	Alta gerencia Integra	9. Manual Organizativo de Integra Internacional S.A. de C.V.
2. Estructura organizacional.			Planificación estratégica			10. Plan anual estratégico.
3. Análisis FODA.	Marketing	5,7,8	E01	11,15	Alta gerencia Integra	11. Planes de acción basados en datos.
4. Indicadores por departamentos de Integra.			Seguimiento de estrategias			12. Asignación de proyectos.
5. Propuestas de proyectos.	Líderes de departamentos Integra	4	E01	12, 13	Líderes de departamentos Integra	13. Calendario de actividades.
6. Calendario de proyectos estratégicos gerenciales.			Planificación de proyectos			14. Cartera de clientes.
7. Estudio de mercado.	Cliente externo	5	E01	12, 13	Líderes de departamentos Integra	15. Medición y seguimiento de objetivos estratégicos.
8. Análisis y estrategias de la minería de datos.			Seguimiento de proyectos			
				14		

I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Gestión de recursos financieros.
Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Gerencia de Finanzas
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Gerente de Finanzas

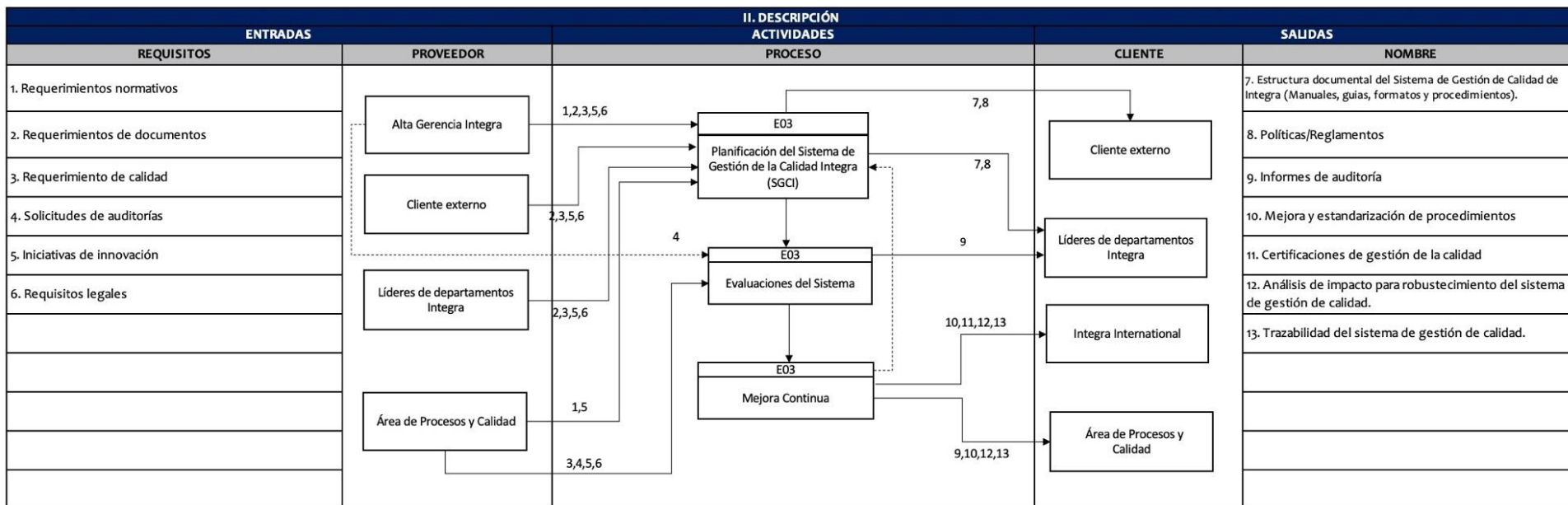
Objetivo	Asegurar la obtención de beneficios financieros, aumentar el valor en mercado y mantener la liquidez operativa y solvencia económica de Integra.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra Intemational Services SV S.A. de C.V.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Sistema Integrado de Gestión.
Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Área de Procesos y Calidad
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Procesos y Calidad

Objetivo	Implementar el sistema de gestión de calidad de Integra por medio de distintas normativas y estándares que aportan a la correcta operación de Integra.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra Internacional S.A. de C.V. y sus clientes.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Atención al cliente.
Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Atención al Cliente
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Atención al Cliente

Objetivo	Gestionar las solicitudes de los usuarios, dando respuestas a los trámites requeridos.
Alcance	Todos los procesos involucrados en la atención de los usuarios de Integra International Services.

ENTRADAS		II. DESCRIPCIÓN			SALIDAS	
REQUISITOS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES	PROCESO	CLIENTE	NOMBRE	
1. Solicitud de trámite.						8. Mandamientos de pagos.
2. Lineamientos o instrucciones para la resolución de trámites.	Usuario del cliente externo		C01 Asesoría	Cuadro de mando Integral		9. Resolución de solicitudes y autorizaciones.
3. Lista maestra de trámites.				Usuario del cliente externo		10. Lista de requisitos para gestión de trámite.
4. Sistema informático y base de usuarios.						11. Datos actualizados en SAP.
5. Necesidad de capacitación.	Coordinación de Atención Tributaria		C01 Gestión de trámites	Sistema SAP		12. Datos de sistemas que aporten al Data Driven.
6. Capacitaciones para la unificación de criterios.						13. Lotes de pago (Generados por las operaciones).
7. Marco normativo del cliente.	Cliente externo			Área de percepción de ingresos		14. Propuestas de mejora, optimización y normativas.
				Cliente externo		

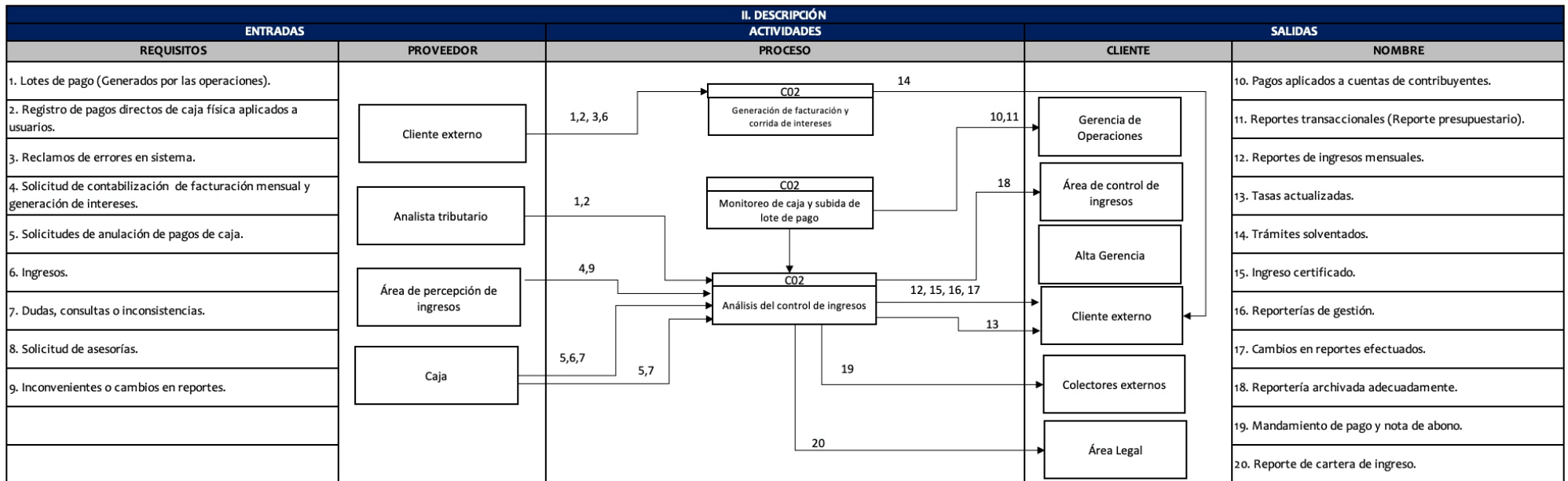
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Administración y Gestión de Ingresos
Departamento / Área	Área de Registro de Ingresos
Líder:	Coordinador de Registro de Ingresos

Objetivo	Administrar los ingresos de pagos de los usuarios, garantizando la integridad y veracidad de los datos registrados como resultado de las operaciones del cliente, generando la facturación respectiva, corrida de intereses a saldos en mora y entrega de los respectivos reportes de gestión al cliente.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con la gestión de ingresos.



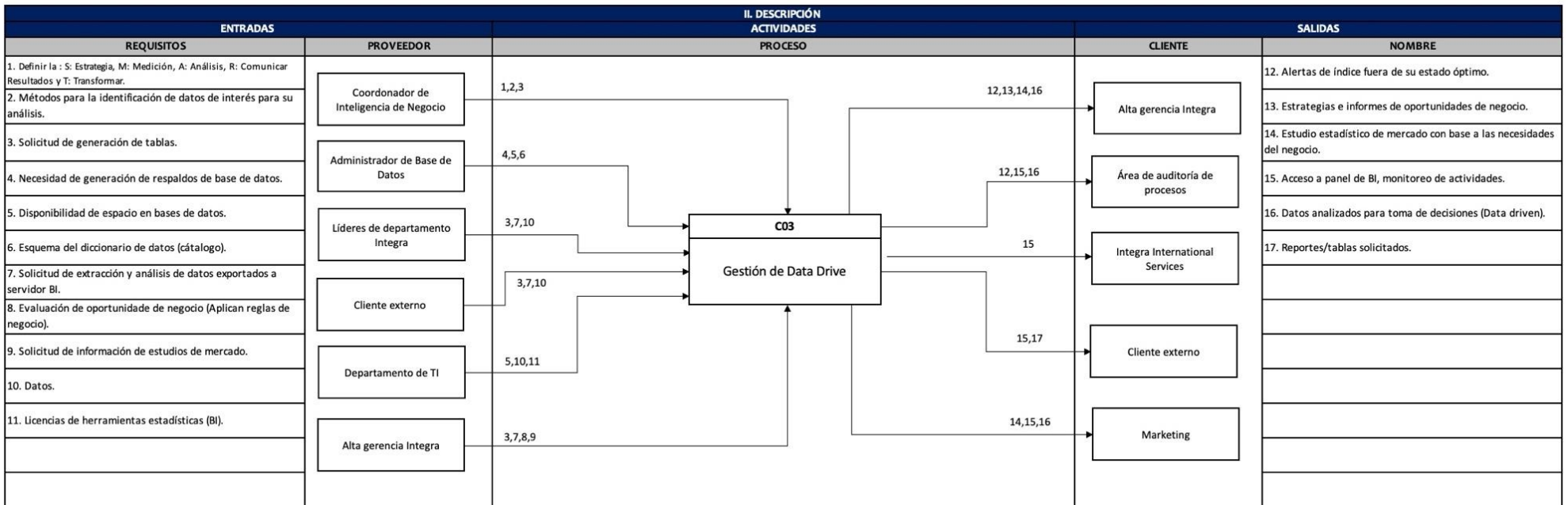
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Inteligencia de Negocios
Departamento / Área:	Inteligencia de Negocios
Líder:	Coordinador de Inteligencia de Negocios

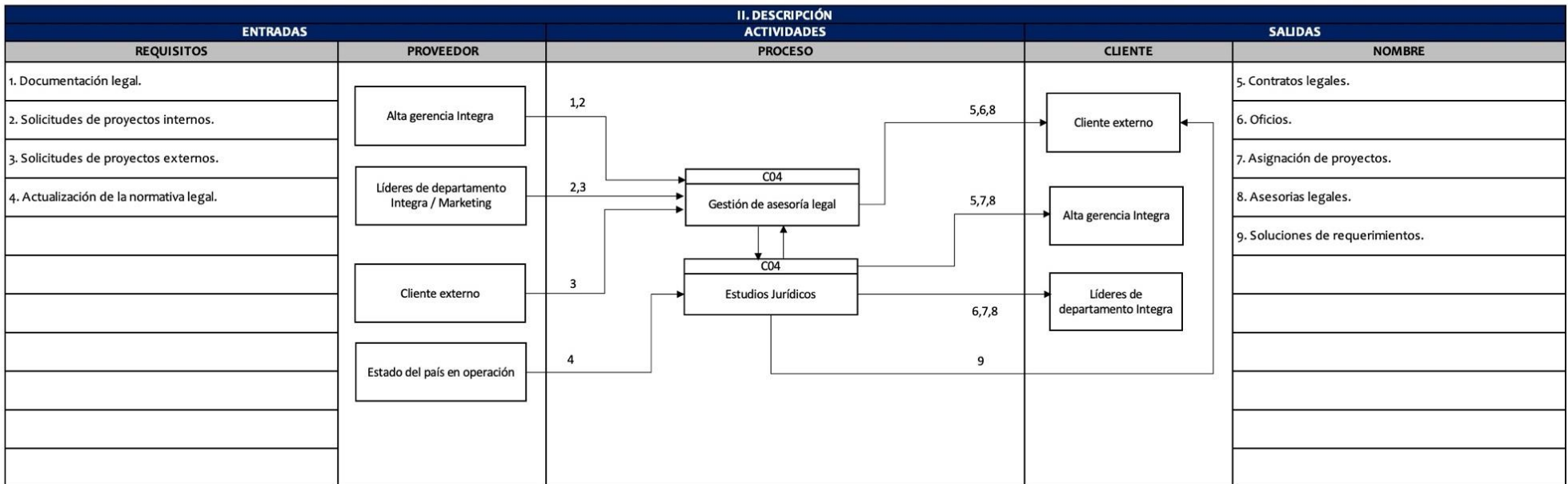
Objetivo	Gestionar la recolección de datos e información que aporte valor a los decisiones para la organización.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con la gestión de datos, recopilación de información, procesamiento y transformación de la misma.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Asesoría Legal.
Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Departamento Legal.
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador Legal.

Objetivo	Brindar orientación en asuntos de carácter jurídico y legal, así como realizar investigación normativa, con el propósito de controlar la actividad corporativa evitando riesgos legales que repercutan en Integra.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra International S.A. de C.V. y sus clientes.



I. IDENTIFICACIÓN

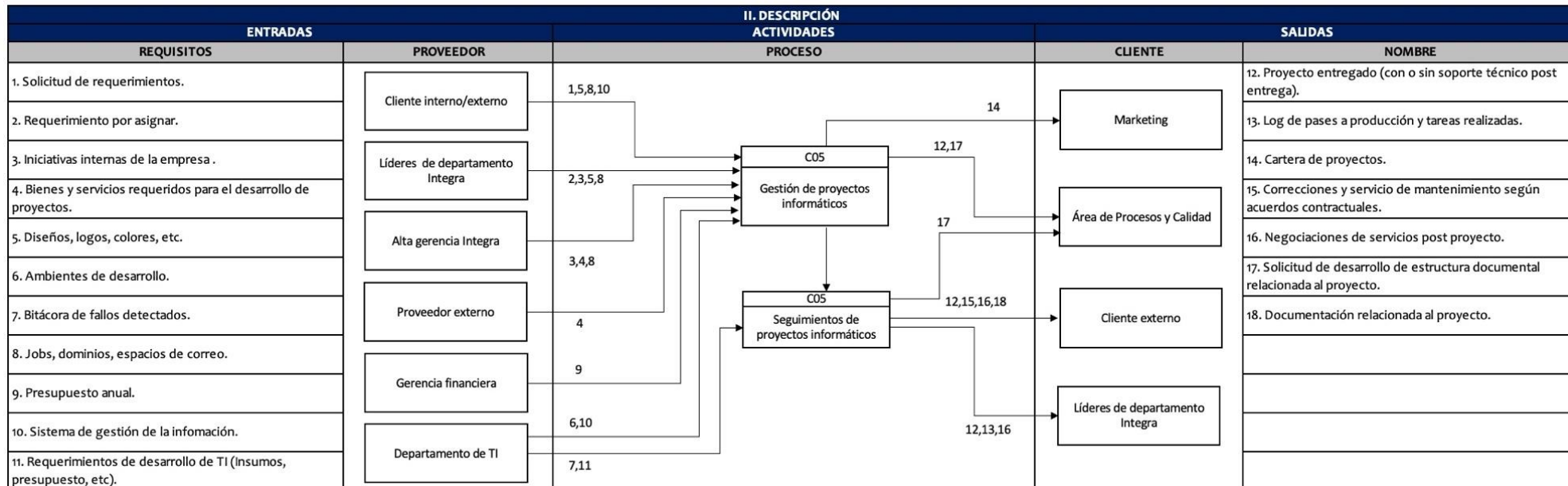
CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Consultoría y Soluciones
Departamento / Área	Departamento de TI
Líder:	Coordinador de Aplicaciones

Objetivo Formular y gestionar los proyectos que derivarán en soluciones para los clientes externos de la organización.

Alcance Todos los procesos y actividades relacionados con el desarrollo de soluciones para clientes externos.

II. DESCRIPCIÓN


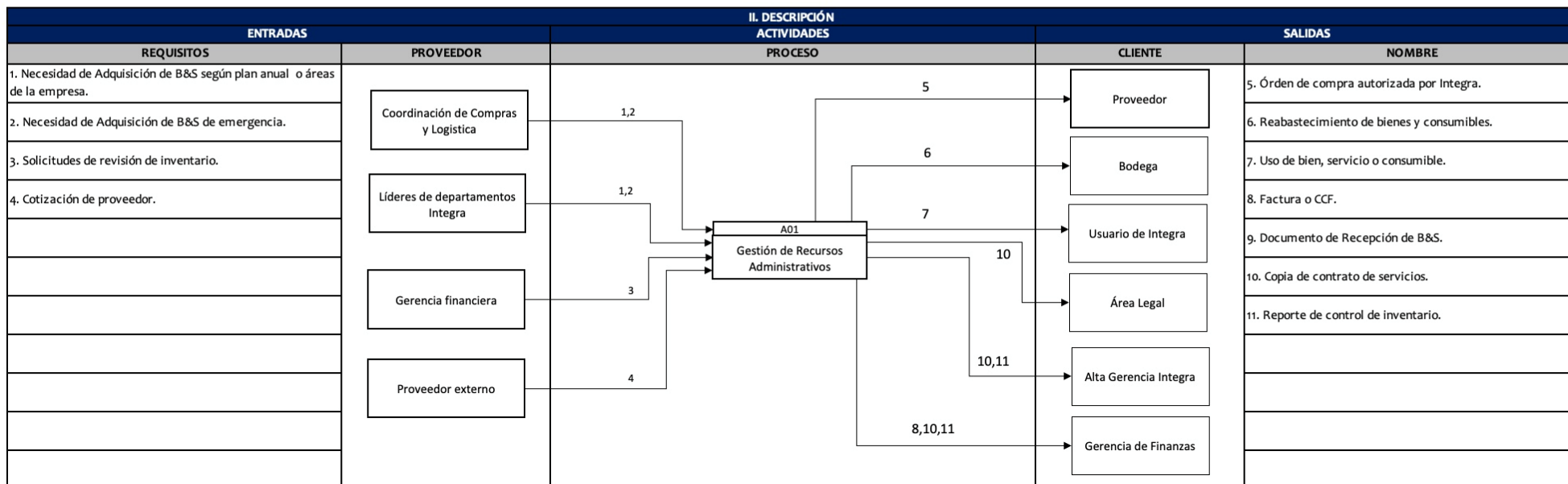
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Administración de Compras
Departamento / Área	Departamento de Finanzas
Líder:	Coordinador de Compras y Logística

Objetivo	Gestionar las actividades de compra de bienes y servicios, asegurando el abastecimiento de productos y/o servicios que garanticen el funcionamiento de las áreas de la organización.
Alcance	Todos los procesos de la organización.



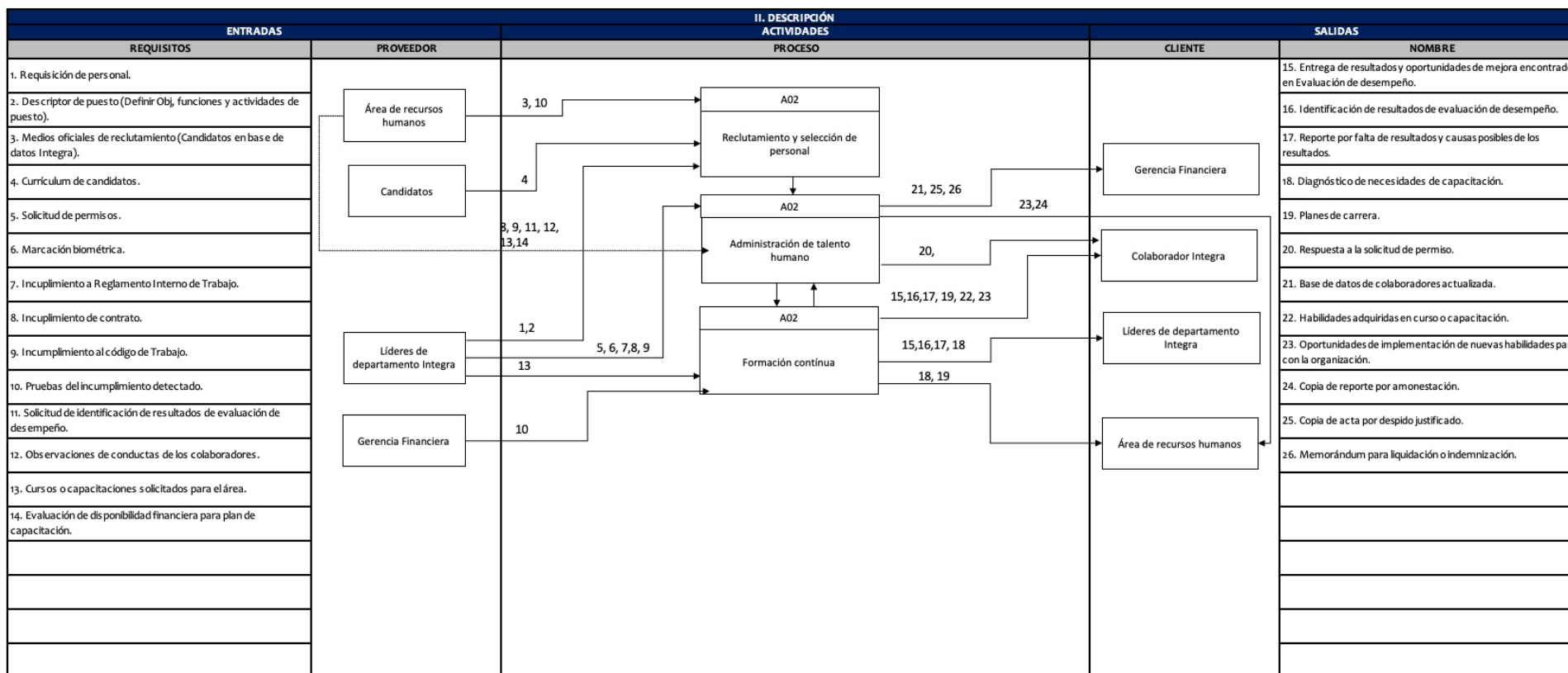
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Gestión del Talento Humano
Departamento / Área:	Área de Recursos Humanos
Lider:	Gerente Corporativo de Talento Humano

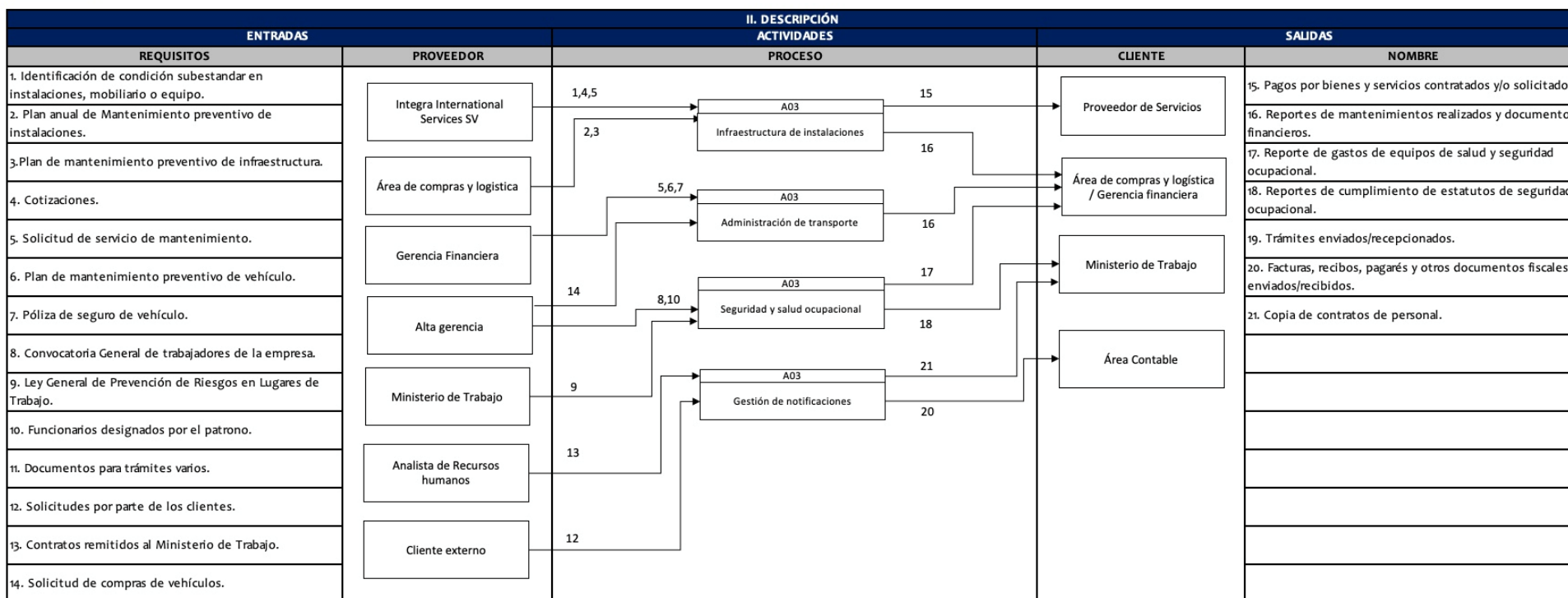
Objetivo	Gestionar el reclutamiento y selección de personal idóneo para la organización, la formación continua según las necesidades del negocio, así como asegurar el control disciplinario.
Alcance	Todas las actividades de gestión del talento humano en la organización.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Gestión Administrativa y Servicios Generales
Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Departamento de Finanzas
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Analista de Compras

Objetivo	Gestionar los procesos administrativos, atención a servicios generales y la seguridad y salud ocupacional de acuerdo con las políticas y procedimientos internos, con el propósito de dar mantenimiento a las instalaciones, mobiliario y equipos en general, así como asegurar las condiciones de salud y seguridad en el trabajo para que los empleados desarrollen sus actividades en un ambiente seguro.
Alcance	Todos los procesos de la empresa



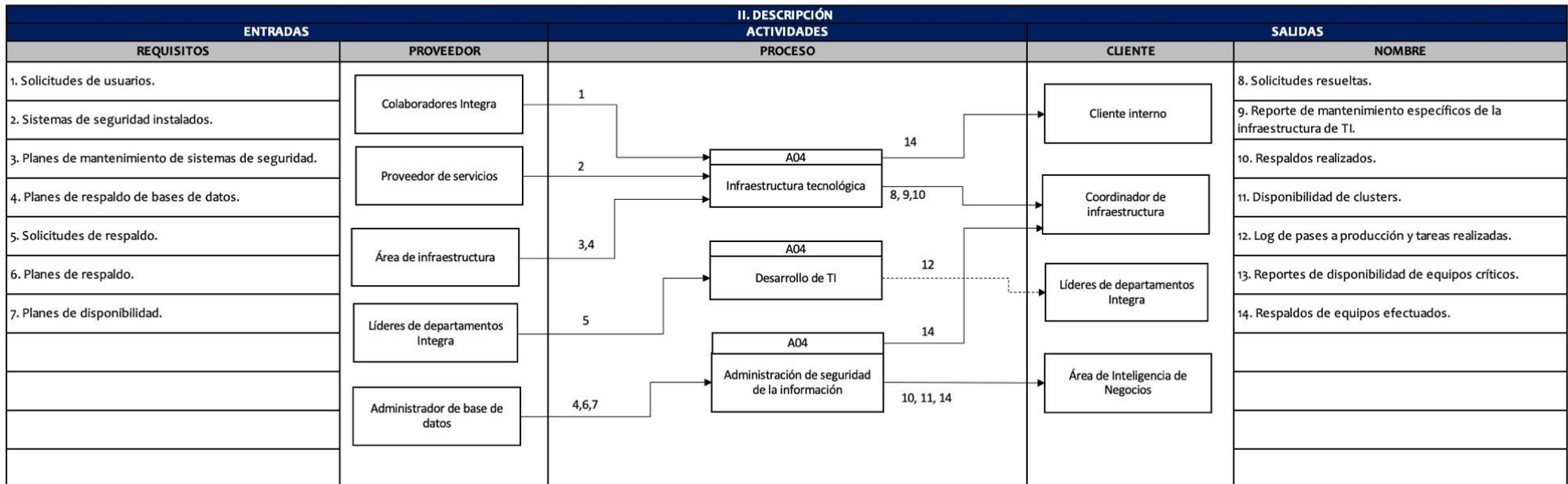
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Proceso	<input type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Tecnología de la Información
Departamento / Área:	Departamento de TI
Líder:	Coordinador de Infraestructura

Objetivo	Asegurar el funcionamiento y disponibilidad de la plataforma de hardware relacionada con los sistemas informáticos implementados en la organización.
Alcance	Todos los procesos relacionados con la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta a las operaciones de la organización.



3.7. MAPEO DE PROCESOS SEGUNDO NIVEL

	FORMATO DE FICHA DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	Versión 01
		Fecha: 06-02-23

I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Decisiones Directivas
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Alta Gerencia Integra
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	VP Corporativo

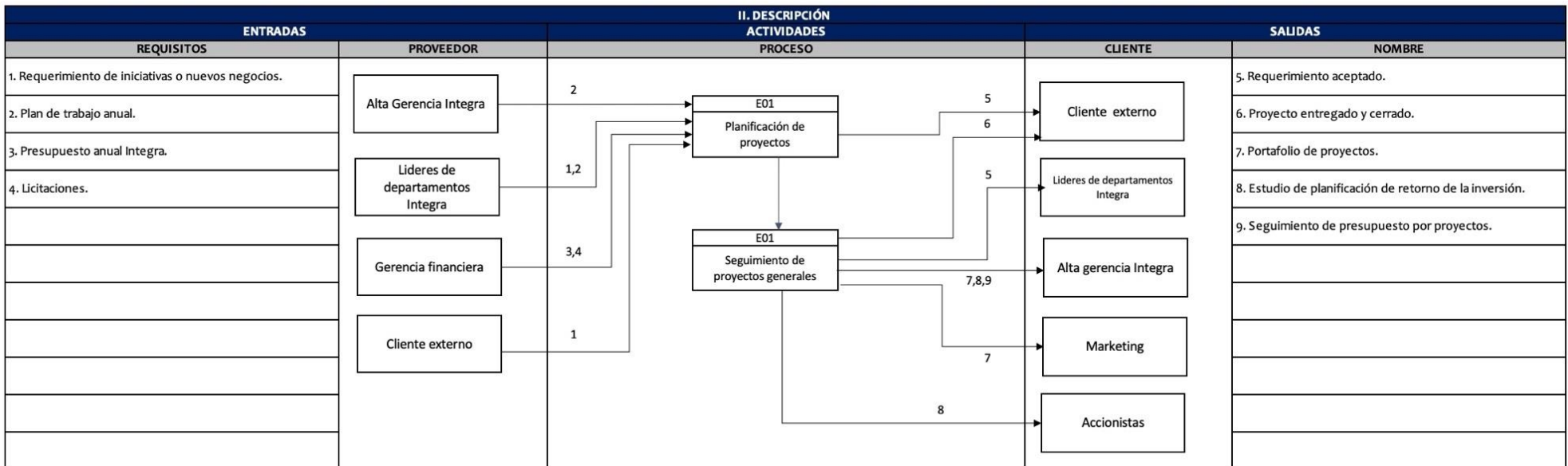
Objetivo	Tomar decisiones estratégicas para resolver problemas internos o externos, optimizando los recursos disponibles en Integra.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra Internacional S.A. de C.V. y sus clientes.

ENTRADAS		II. DESCRIPCIÓN			SALIDAS	
REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCESO	CLIENTE	NOMBRE		
1. Definición de un plan de acción de acuerdo al análisis de datos (Data driven) para la definición de nuevas estrategias.	Alta gerencia Integra	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E01 Planteamiento de estrategias</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E01 Ejecución de estrategias</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;">E01 Verificación de estrategias</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">E01 Retroalimentación de estrategias</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 10px;">Accionistas</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 10px;">Líderes de departamentos Integra</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Alta gerencia Integra</div>	8. Ajustes y observaciones de mejoras en procesos.	9. Reporte de seguimiento de cumplimiento de estrategias.	10. Ajustes en tableros de control de indicadores para toma de decisiones (Data Driven).
2. Presupuesto anual Integra.	Marketing				11. Actualización del Manual Organizativo de Integra Internacional S.A. de C.V.	12. Planificación de estrategias por requerimientos externos.
3. Solicitud de reporte de resultados de auditorías.	Departamento de finanzas				13. Asignación de proyectos.	14. Estados de resultados financieros.
4. Estudios externos de mercado.					15. Plan estratégico anual Integra.	
5. Reporte de oportunidades y posibles clientes.						
6. Datos analizados para el seguimiento de oportunidades de mejora interna.	Cuadro de mando integral					
7. Propuestas de proyectos por ejecutar.						

I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Administración de Proyectos
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área:	Área Legal/Gerencia de Operaciones
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Gerente de País

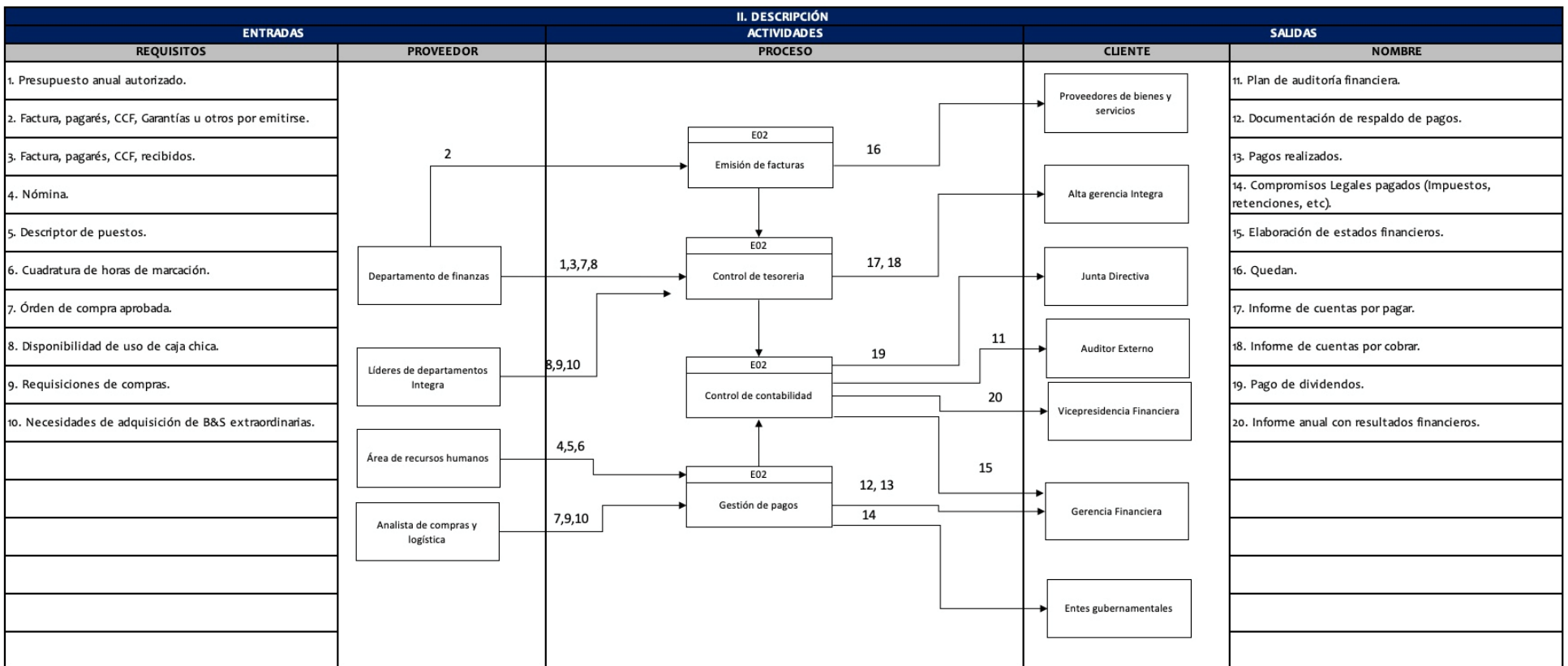
Objetivo	Formular y gestionar los proyectos resultantes de iniciativas o nuevos negocios en Integra S.A.
Alcance	Todas las iniciativas o negocios que deriven en proyectos.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Gestión Financiera
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Departamento de Finanzas
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Gerente Financiero

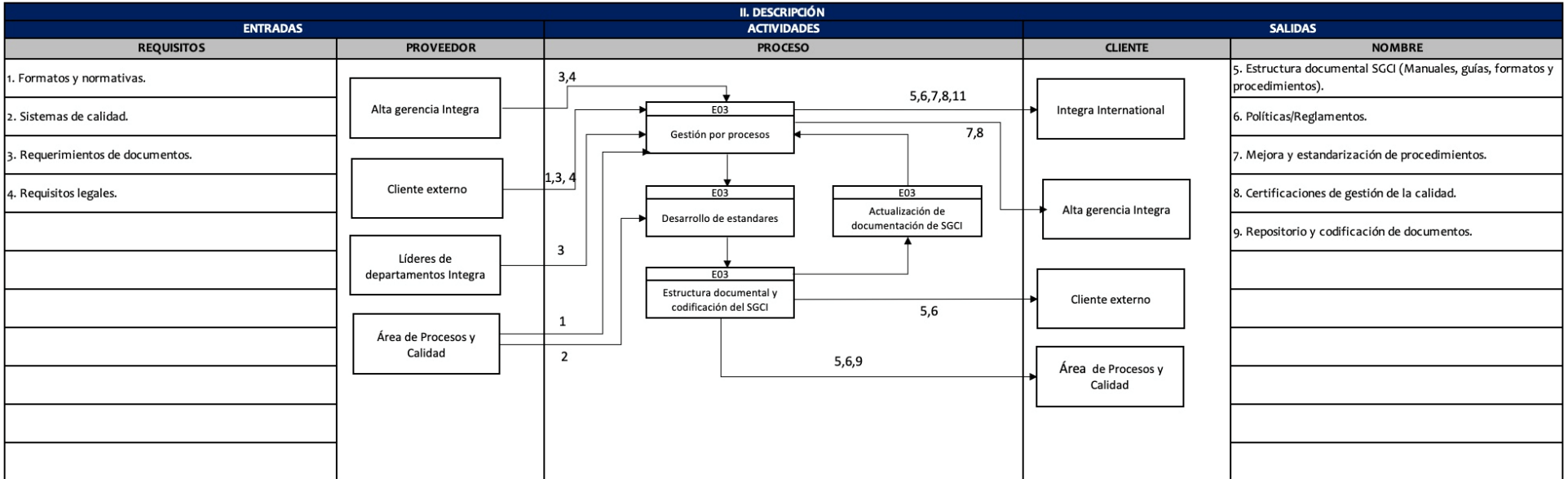
Objetivo	Garantizar y optimizar la liquidez de Integra S.A. por medio de la administración de los resultados financieros.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con el manejo de efectivo de la organización.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad Integra (SGCI)
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Área de Procesos y Calidad
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Procesos y Calidad

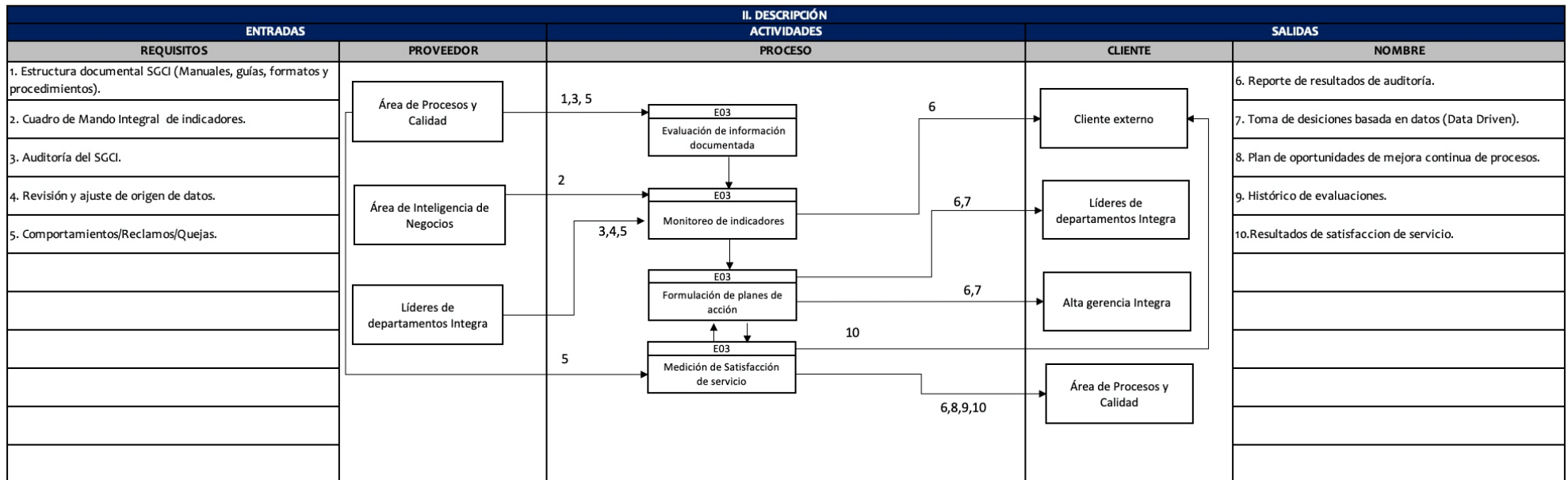
Objetivo	Sistematizar la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad de Integra donde se garantice la implementación del conjunto de elementos asociados a la estandarización y control de documentación, que aseguren la calidad de los servicios que se producen en la organización.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra Internacional S.A. de C.V. y sus clientes.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Evaluaciones del Sistema de Gestión de Calidad Integra (SGCI)
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área:	Área de Procesos y Calidad
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Procesos y Calidad

Objetivo	Medir y monitorear el rendimiento de los procesos de Integra y sus clientes, añadiendo valor e innovando al producto entregado por la organización.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra International S.A. de C.V. y sus clientes.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input checked="" type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Mejora Continua
Departamento / Área:	Área de Procesos y Calidad
Líder:	Coordinador de Procesos y Calidad

Objetivo	Medir y monitorear el rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad de Integra y sus clientes.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra International S.A. de C.V. y sus clientes.

ENTRADAS		II. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES		SALIDAS	
REQUISITOS	PROVEEDOR	PROCESO	CLIENTE	NOMBRE	
1. Solicitud de implementación de nuevos sistemas de gestión.	Alta gerencia Integra	E03 Evaluación y calibración del SGCI	Alta gerencia Integra	10. Registro de cambios en SGCI.	
2. Cambio de objetivos organizacionales.				11. Certificaciones en sistemas de control de la calidad.	
3. Cambios de normas.	Entes reguladores	E03 Evaluación y calibración del SGCI	Líderes de departamentos Integra	12. Campañas de mejora organizativa y capacitaciones.	
4. Cambio de leyes.				13. Mejoras en procedimientos, guías, manuales y formatos estandarizados.	
5. Opiniones y sugerencias de mejora.	Área de Procesos y Calidad	E03 Evaluación y calibración del SGCI	Área de procesos y calidad	14. Ejecución de campañas de comunicación y divulgación del SGCI.	
6. Resultados de auditorías.				15. Seguimiento de planes de acción/equipos de mejora.	
7. Iniciativas de campañas de estandarización organizacional.	Líderes de departamentos Integra	E03 Campañas de mejora	Integra International S.A. de C.V.	16. Refuerzo al sistema de toma de decisiones basado en datos por cuadro de mando integral.	
8. Seguimiento de planes de acción por no conformidades.					
9. Datos analizados desde tablero de mando integral.	Auditor interno				

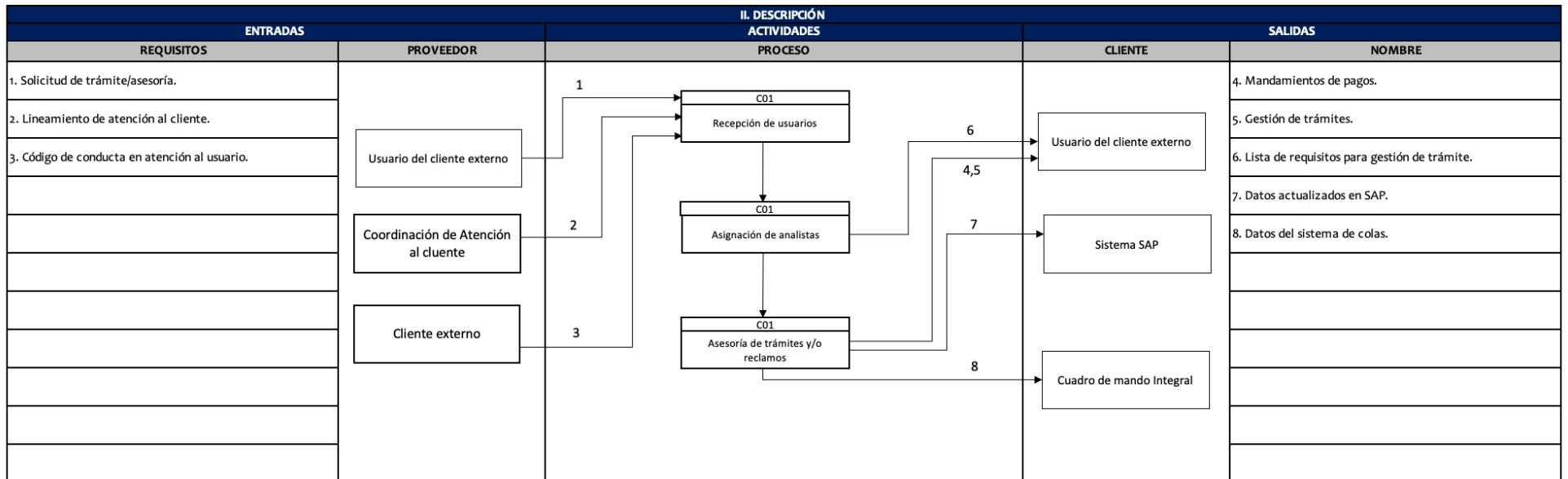
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Asesoría
Departamento / Área	Atención al Cliente
Líder:	Coordinador de Atención al Cliente

Objetivo	Brindar al usuario la asesoría necesaria para que pueda realizar su gestión de acuerdo con a las políticas internas y normativas definidas por el cliente.
Alcance	Todas actividades relacionadas con la atención de solicitudes de asesorías por parte de los usuarios.



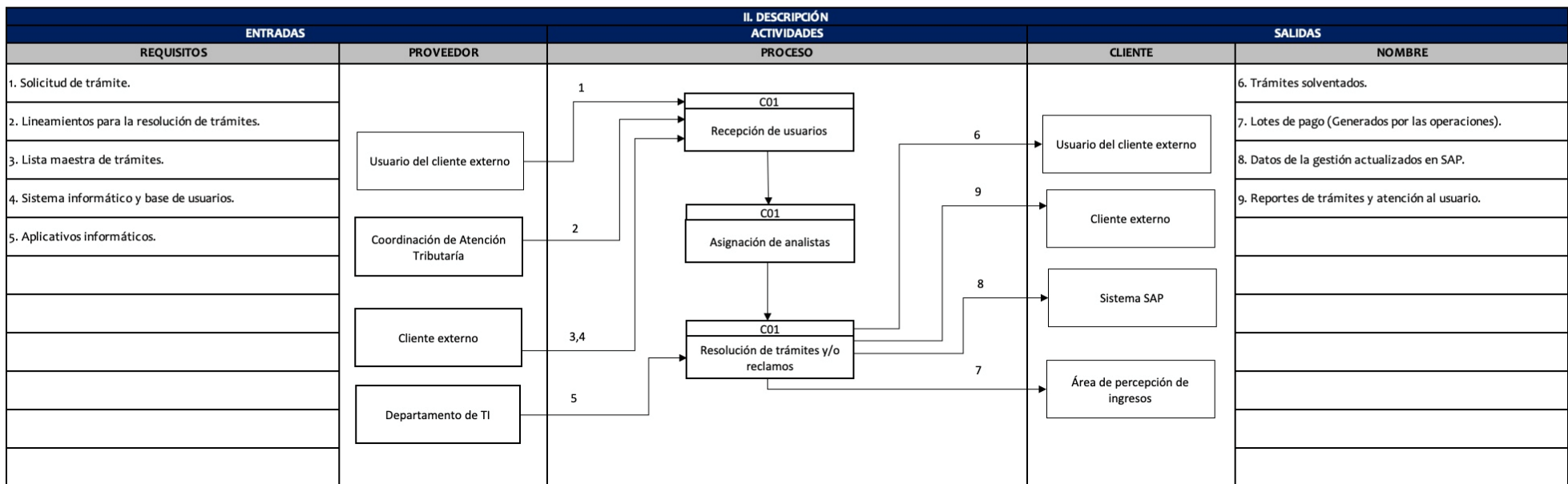
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Gestión de Trámites
Departamento / Área	Atención al Cliente
Líder:	Coordinador de Atención al Cliente

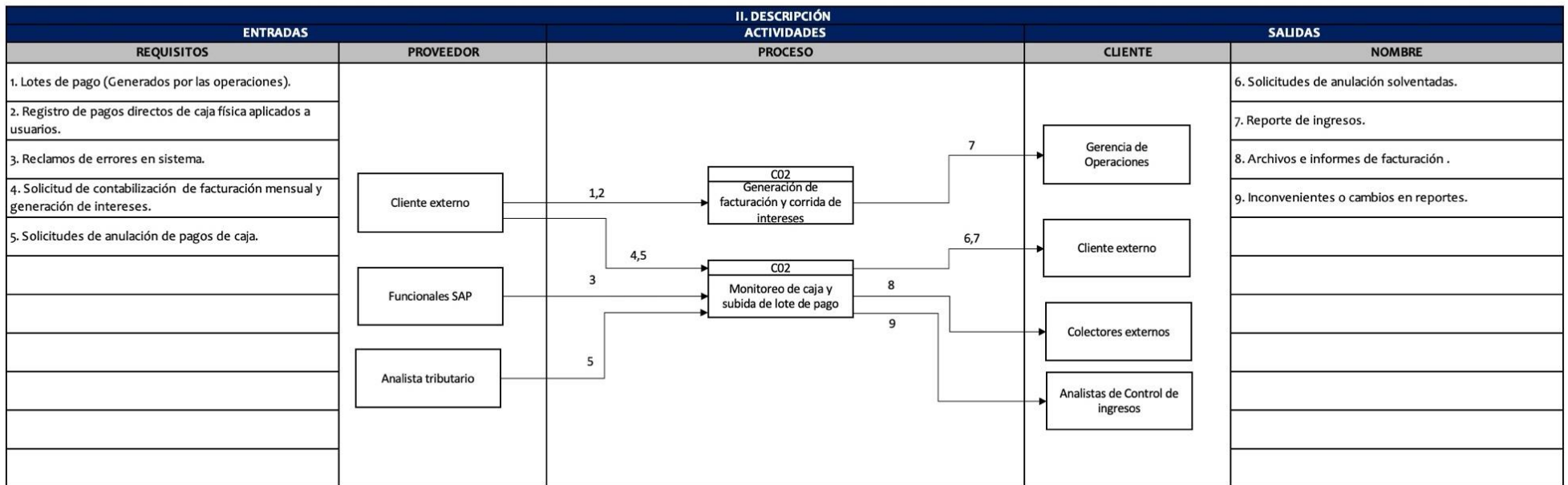
Objetivo	Brindar respuestas a los trámites de los contribuyentes de forma rápida y efectiva, resolviendo sus solicitudes de manera empática con el propósito de apoyar a la recaudación.
Alcance	Todas las actividades de atención al cliente de Integra y los usuarios de los clientes de Integra.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Percepción de Ingresos
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Área de Registro de Ingresos
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Registro de Ingresos

Objetivo	Realizar la aplicación de los pagos de los usuarios de los clientes por medio del control de las actividades de registro, con el propósito de mantener actualizados sus estados de cuenta, asegurando la totalidad de ingresos recibidos para el cliente.
Alcance	Aplica para todas aquellas actividades relacionadas con la captación de ingresos derivados de las operaciones del cliente.



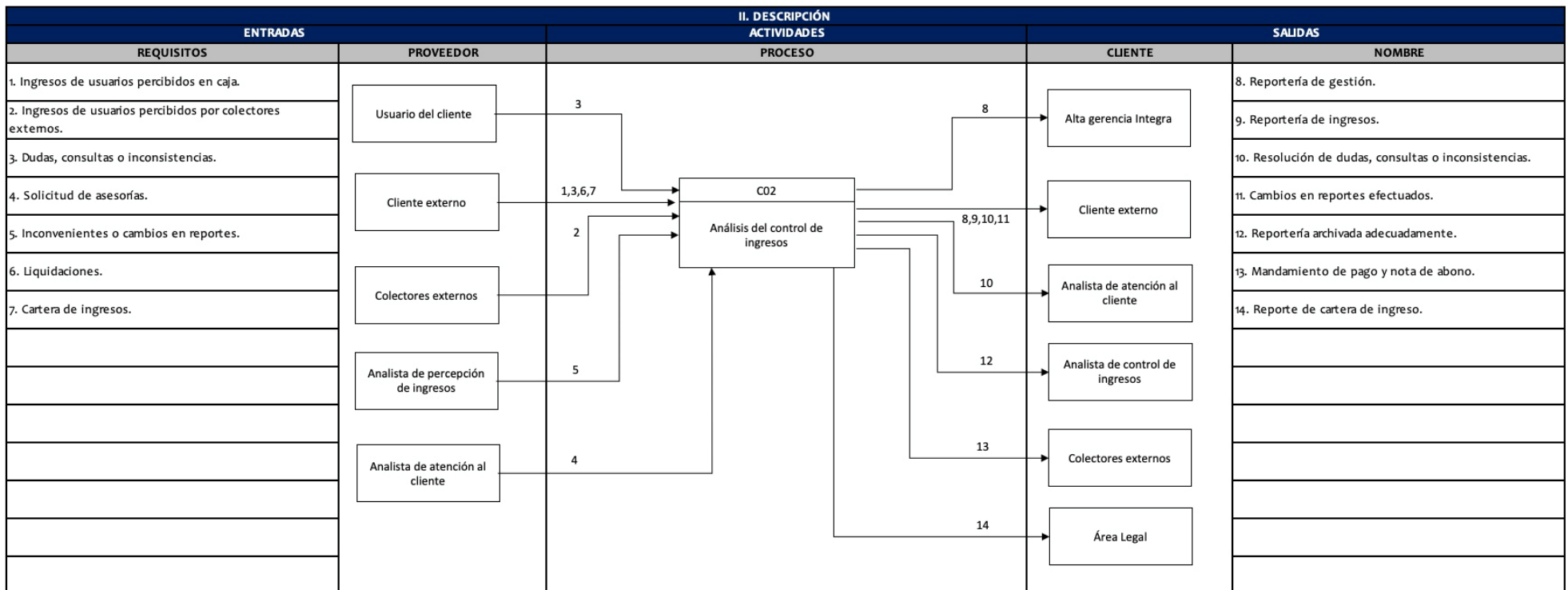
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Control de Ingresos
Departamento / Área:	Área de Registro de Ingresos
Líder:	Coordinador de Registro de Ingresos

Objetivo	Monitorear el funcionamiento del sistema de ingreso de los pagos de los usuarios para la elaboración de los reportes presupuestarios.
Alcance	Aplica para todas aquellas actividades relacionadas con el monitoreo y seguimiento de los ingresos de usuarios.



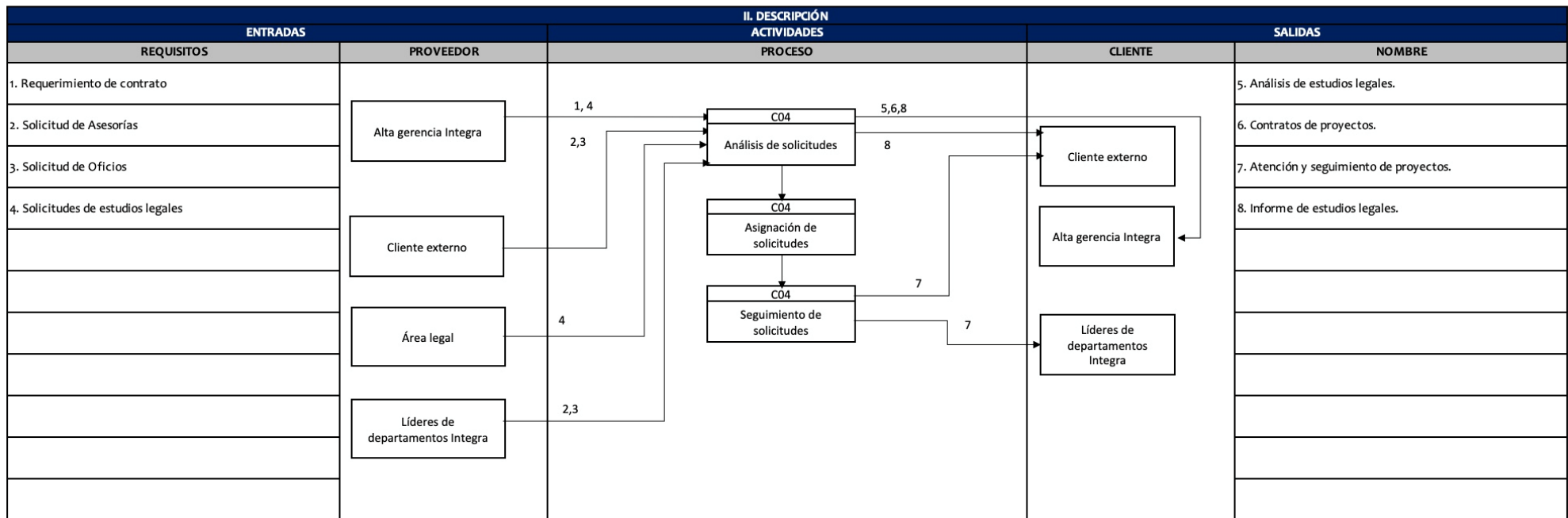
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Gestión de Asesoría Legal
Departamento / Área	Departamento Legal
Líder:	Coordinador Legal

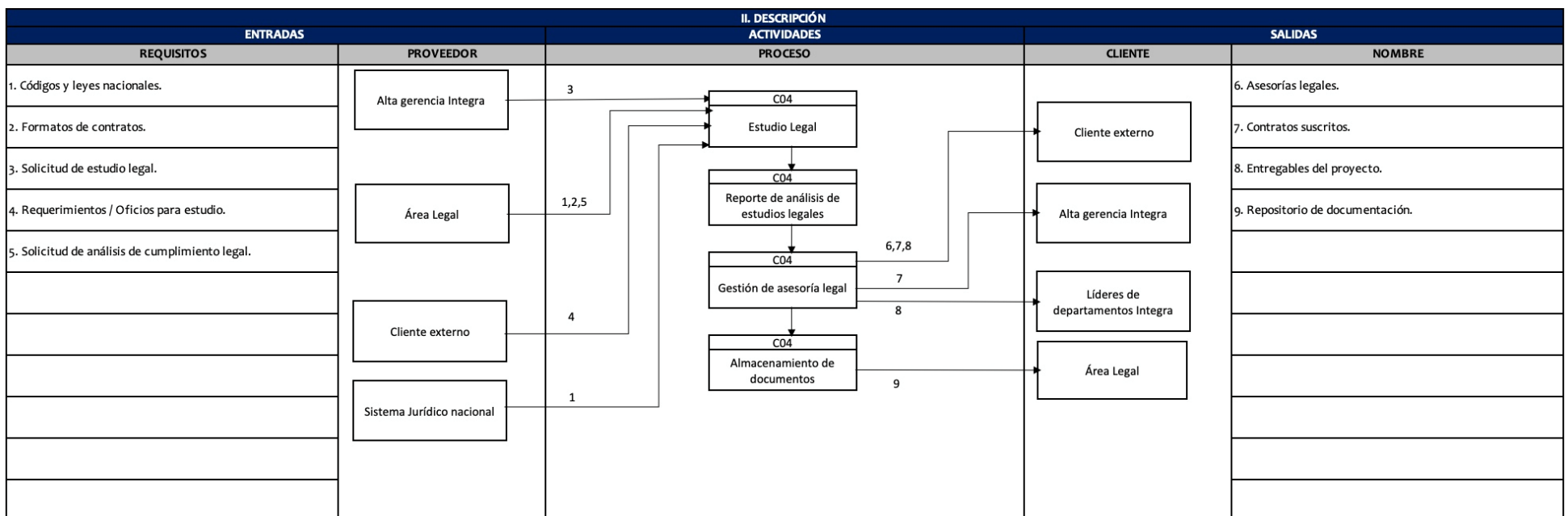
Objetivo	Idear y desarrollar planes que aseguren la efectividad en el asesoramiento legal de Integra y sus clientes.
Alcance	Todas las áreas que conforman a Integra International S.A. de C.V. y sus clientes.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Estudios Legales.
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Departamento Legal.
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador Legal.

Objetivo	Asegurar el cumplimiento legal para la resolución de solicitudes por medio del estudio de leyes.
Alcance	Todos los procesos que conforman a Integra International S.A. de C.V. y sus clientes.



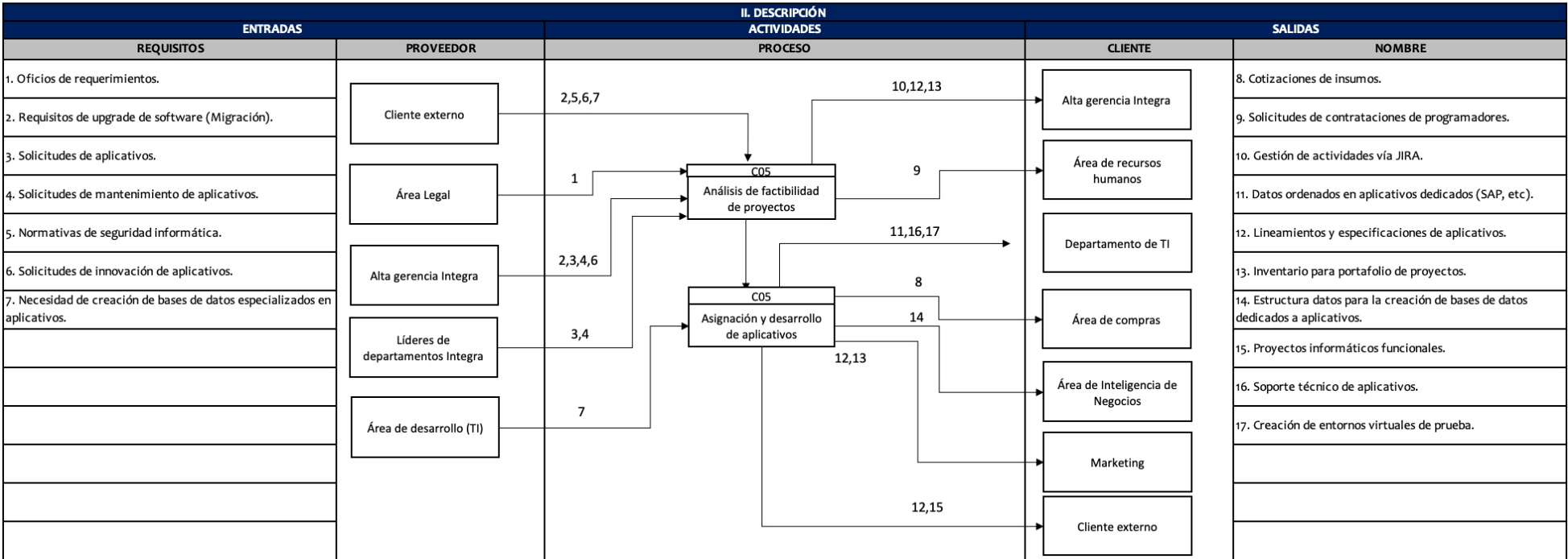
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input checked="" type="checkbox"/>	Clave
<input type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Gestión de Proyectos Informáticos
Departamento / Área	Departamento de TI
Líder:	Coordinador de Aplicaciones

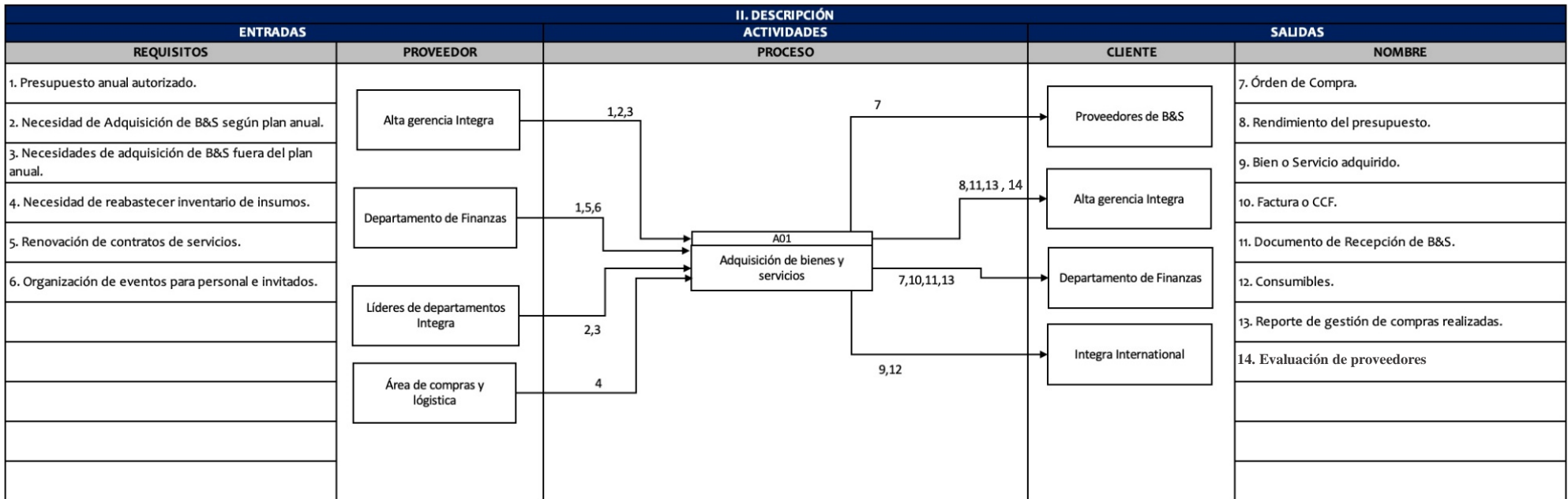
Objetivo	Garantizar que los requerimientos contratados por los clientes para los servicios de consultoría y soluciones tecnológicas sean analizados para brindar la solución más adecuada a cada caso.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con el análisis de los requerimientos pactados contractualmente con el cliente.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Gestión de Recursos Administrativos
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área:	Área de Compras y Logística
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Compras y Logística

Objetivo	Gestionar las actividades de compra, con el propósito de lograr precios competitivos en la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación de la organización.
Alcance	Todas las actividades de adquisición de Bienes y servicios de la organización en general.



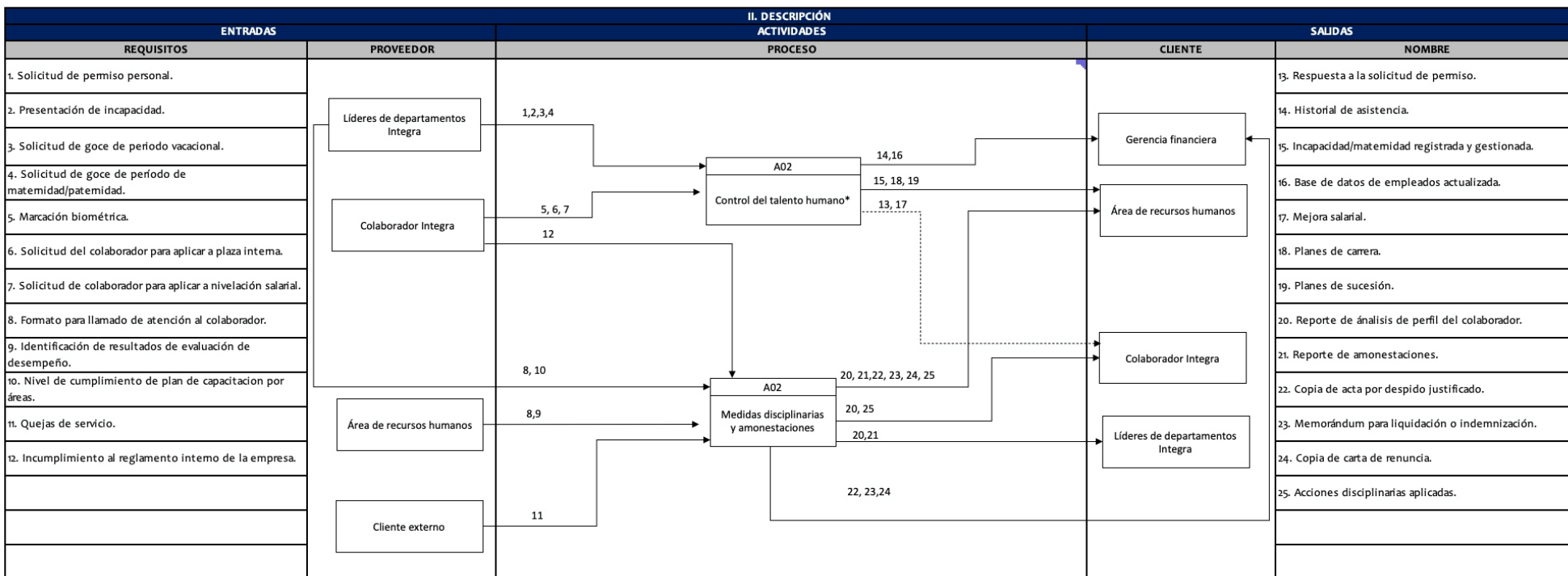
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Administración del Talento Humano
Departamento / Área:	Área de Recursos Humanos
Líder:	Analista de Talento Humano

Objetivo	Gestionar las actividades inherentes a la operatividad del personal que labora para Integra.
Alcance	Aplica para las actividades relacionadas con la administración de los permisos de personal, las acciones de personal, además del manejo de la marcación y las medidas disciplinarias respectivas.

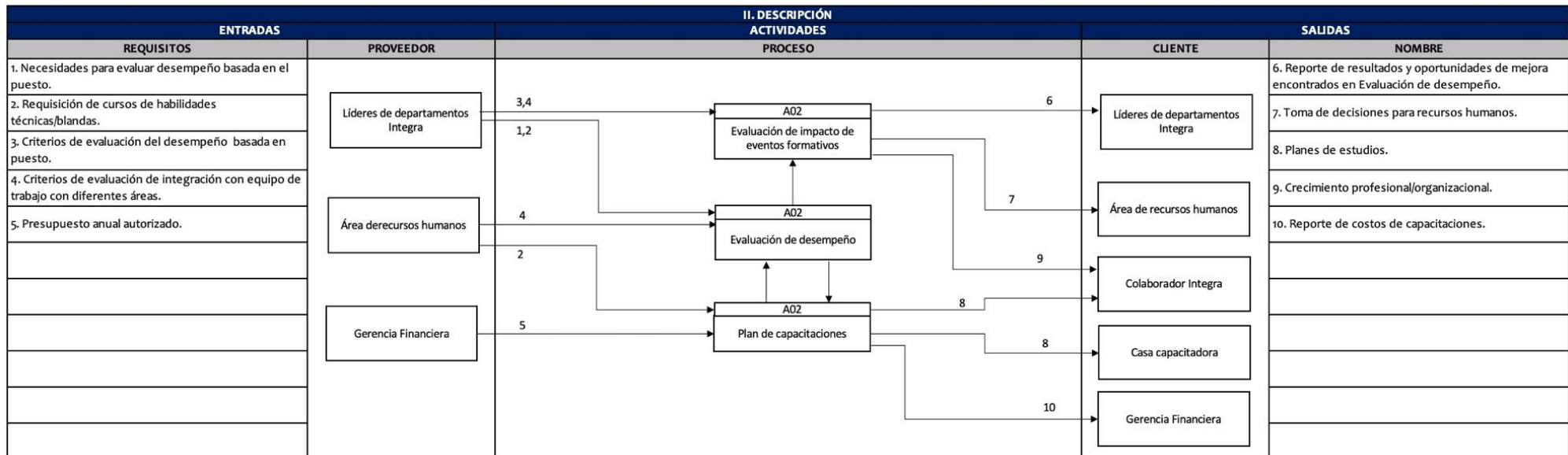


I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Formación Continua
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Área de Recursos Humanos
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Analista de Talento Humano

Objetivo Determinar las actividades a realizar para la evaluación de personal y proporcionar resultados a los líderes de cada área.

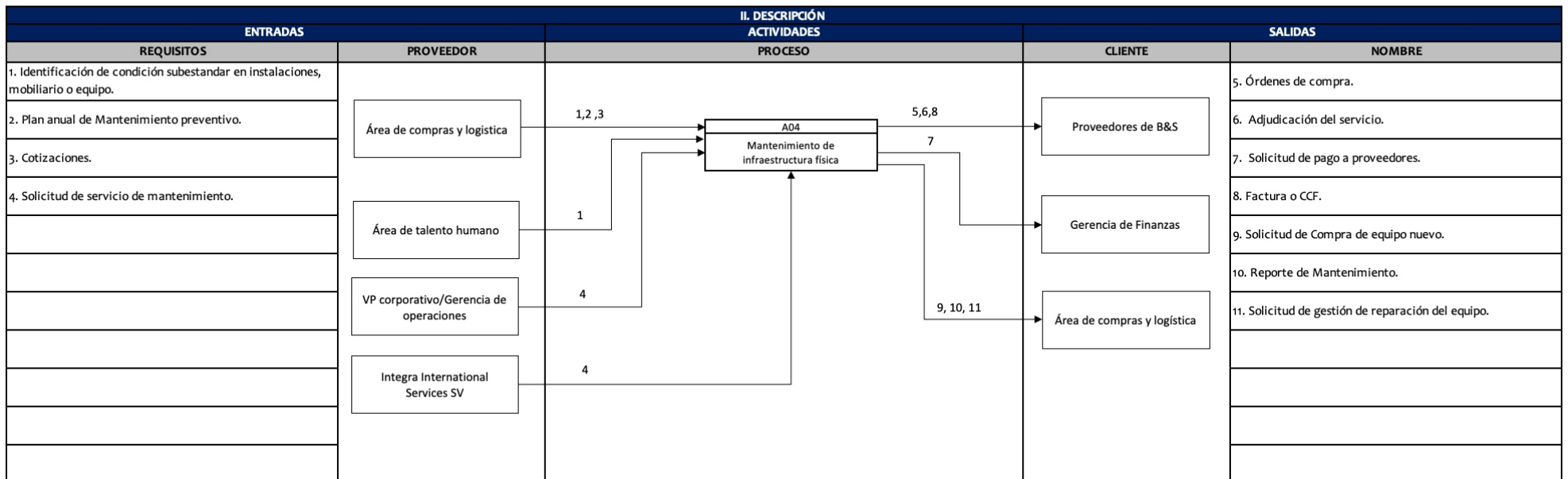
Alcance Todas las actividades a realizar para la elaboración del plan de capacitaciones



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Infraestructura de Instalaciones.
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Servicios Generales.
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Compras y Logística.

Objetivo	Gestionar las actividades de mantenimiento y control de las instalaciones con el propósito de asegurar su funcionamiento de las operaciones.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con servicios varios e infraestructura física de las oficinas de Integra.



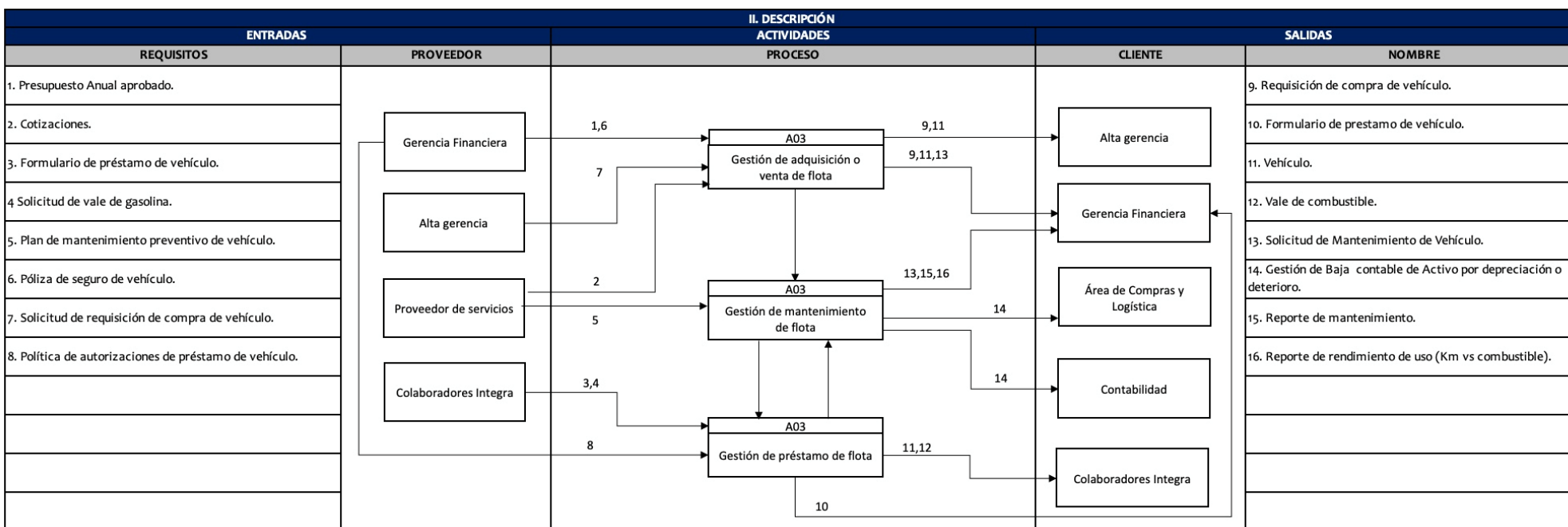
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Administración de Transporte
Departamento / Área	Servicios Generales
Líder:	Gerente Financiero

Objetivo	Gestionar la compra de los vehículos institucionales de acuerdo con el presupuesto anual de inversiones y administrando el mantenimiento y control de préstamos de los mismos.
Alcance	Todas las actividades que engloban desde la adquisición hasta la depreciación y baja de los vehículos de la empresa.

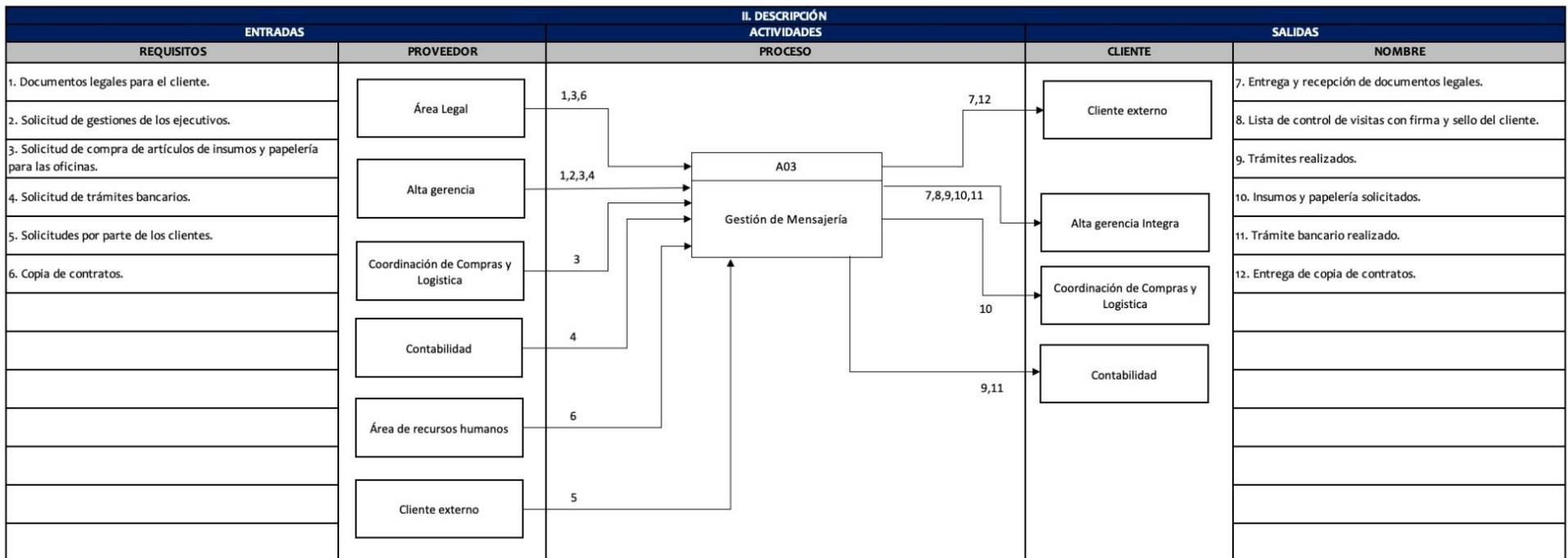


I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Gestión de Notificaciones.
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Servicios Generales.
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Compras y Logística.

Objetivo Administrar las gestiones de mensajería y notificaciones para asegurar que los documentos sean entregados y recibidos por sus destinatarios de manera oportuna.

Alcance Todas las actividades relacionadas con la mensajería de la empresa.



I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Infraestructura Tecnológica
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área:	Departamento de TI
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Infraestructura

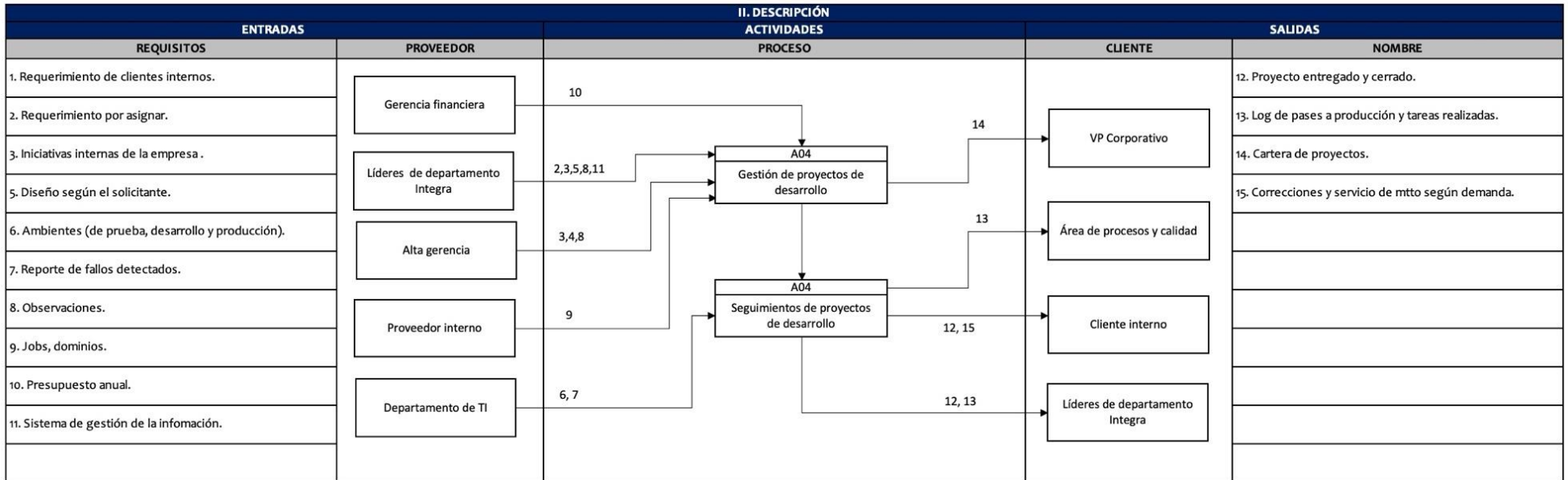
Objetivo	Solventar distintos problemas e incidentes, identificando su causa raíz y proporcionando su resolución en el tiempo requerido para prevenir su recurrencia, proporcionando recomendaciones de mejora al cliente interno.
Alcance	Todas las actividades destinadas a la mejora de la disponibilidad y aumento de los niveles de servicio informáticos.

ENTRADAS		II. DESCRIPCIÓN		SALIDAS	
REQUISITOS	PROVEEDOR	ACTIVIDADES PROCESO	CLIENTE	NOMBRE	
1. Solicitud de cuenta de correos electrónicos.	Líderes de departamentos Integra	A04 Soporte técnico	Líderes de departamentos Integra	9.	Dirección de correo electrónico corporativo/Bloqueo de correo electrónico.
2. Solicitud de usuarios de SAP.				10.	Creación/eliminación de usuario SAP.
3. Solicitud de Software Ofimática.				11.	Licencia de Office asignada, Software instalado.
4. Solicitud de Software antivirus.				12.	Licencia de antivirus asignado, instalado y configurado.
5. Solicitud de Software SAP.	Proveedor de Servicios	A04 Control de Seguridad de Instalaciones	Proceso de adquisición de bienes y servicios	13.	Cliente de SAP instalado.
6. Solicitud de actualización de software.				14.	Software actualizado.
7. Solicitud de apoyo técnico.	Coordinador de Infraestructura	Control de Seguridad de Instalaciones	Coordinador de Infraestructura	15.	Solicitud resuelta.
8. Sistemas de monitoreo de seguridad instalado.				16.	Reporte de Mantenimiento.
9. Plan de mantenimiento preventivo.				17.	Solicitud de gestión de reparación del equipo.
10. Plan de Mantenimiento de los sistemas de monitoreo de seguridad.				18.	Reportes de mantenimientos específicos de la infraestructura de TI.

I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO		TIPO DE PROCESO		INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estratégico	Nombre:	Desarrollo de Tecnología de la Información
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Clave	Departamento / Área	Departamento de TI
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo	Líder:	Coordinador de Aplicaciones

Objetivo	Proveer de la infraestructura y plataformas informáticas necesarias para la adecuada operación de la organización.
Alcance	Todas las actividades relacionadas con el desarrollo de soluciones para clientes internos.



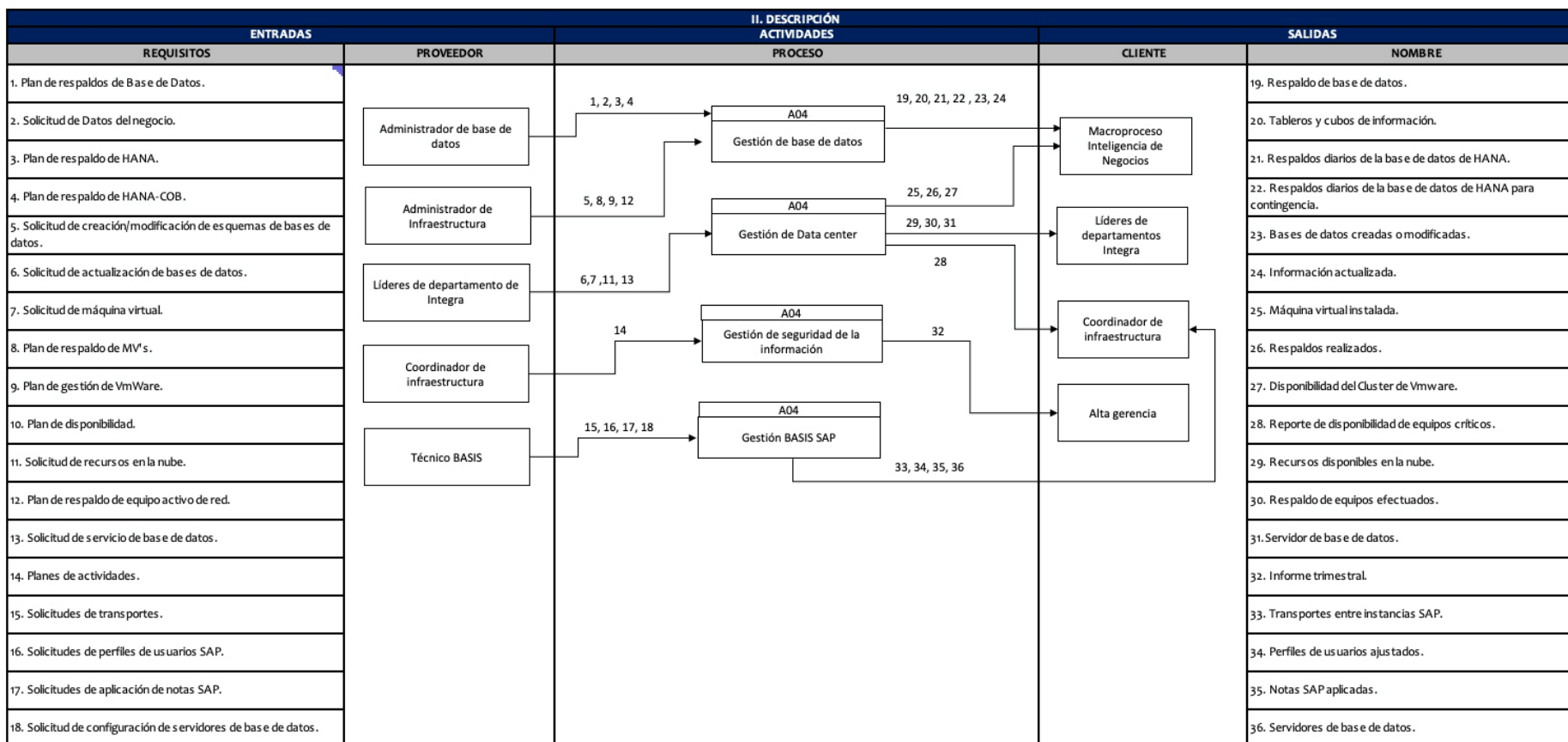
I. IDENTIFICACIÓN

CLASIFICACIÓN DEL PROCESO	
Macroproceso	<input type="checkbox"/>
Proceso	<input checked="" type="checkbox"/>
Sub-Proceso	<input type="checkbox"/>

TIPO DE PROCESO	
<input type="checkbox"/>	Estratégico
<input type="checkbox"/>	Clave
<input checked="" type="checkbox"/>	Apoyo

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROCESO	
Nombre:	Administración de Seguridad de la Información
Departamento / Área:	Departamento de TI
Lider:	Coordinador de Infraestructura

Objetivo	Mantener el impacto y ocurrencia de los incidentes relacionados con la seguridad de la información dentro de los niveles de riesgo definidos por la organización.
Alcance	Todas las actividades orientadas al aseguramiento de la información de los sistemas informáticos de la Institución.



CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Los mapas de procesos son útiles para conocer cómo se llevan a cabo los trabajos en un momento determinado, para analizar los pasos del proceso y buscar oportunidades para reducir el ciclo de tiempo, mejorar la calidad, también es valioso para analizar si la estructura y funciones de la empresa son fieles a las tareas que realiza cada persona. Esta “fotografía” de los procesos puede servir como punto de partida para desarrollar proyectos de mejora, orientar a nuevos empleados, desarrollar medidas alternas para realizar el trabajo en momentos críticos– evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados, nos ayudará a definir los procesos internos y como creamos un Manual de Procedimientos haciendo referencia a estos procesos.
- El mapeo de procesos es el punto de partida para la implementación de la gestión por procesos, su importancia radica en que los mapas de los procesos son las especificaciones técnicas a partir de las cuales, los colaboradores van a estandarizar sus actividades para elaborar un bien o para brindar un servicio. Por este motivo, la calidad de los procesos depende del óptimo mapeo de los mismos. Los mapas de los procesos servirán de base para definir los límites de control para garantizar que se cumpla la promesa de valor al cliente interno o al cliente final.

4.2. RECOMENDACIONES

- Que la organización implemente un sistema de gestión de calidad a partir del levantamiento de mapas de procesos desarrollados en el presente proyecto.
- En caso de existir cambios en los procesos de la organización, es necesario desarrollar la respectiva evaluación del mapa de procesos y si este impacta en lo planteado.

BIBLIOGRAFÍA

- Sampieri, 2010. Metodología de la Investigación, Quinta edición.
- Secretaría Central de ISO Ginebra, Suiza. Norma ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario.
- Norma ISO 9001:2015 Sistema de gestión de la Calidad, Requisitos.