

# Consultoría Empresarial



# Objetivo

Establecer los lineamientos para documentar, implementar y mantener un sistema organizacional y de calidad como medio que garantice la optimización de procesos y el alcance de las metas establecidas por Imagina.

# Curriculum

## ESCOLARIDAD

- Licenciatura en Administración de Empresas
- Postgrado Calidad y Productividad
- Certificado como Auditor de Calidad

## Empresas de servicio






- ② Grupo Mágico
- ② CIE
- ② Aon Risk Services

# Curriculum







## ACTIVIDADES

- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Espectáculos Infantiles
- ✓ Promoción y Ventas
- ✓ Organización de eventos
- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Finanzas y Administración
- ✓ Auditorias administrativas
- ✓ Desarrollo de Sistemas de Calidad
- ✓ Análisis de riesgos

# Tareas a realizar

-  Definir visión, misión, objetivos de negocio, estrategias, e indicadores de calidad.
-  Documentación de Procesos en Manuales y diagramas de flujo.
-  Estandarización de Procesos y formatos.
-  Definición de responsabilidades y perfiles de puesto.
-  Detección de recursos (herramientas de trabajo y capacitación)

# Tareas a realizar

-  Estructura Organizacional (organigrama).
-  Evaluación de Desempeño.
-  Encuesta de servicio y programa de quejas y sugerencias.
-  Desarrollo e implementación de Indicadores de Calidad.
-  Determinación de Registros.
-  Programa de evaluación de proveedores.

# Plan de trabajo

- ⇒ Entrevistas iniciando por el nivel mas alto del organigrama, abriendo líneas de investigación por proceso, con el fin de conocer la cultura organizacional, especificaciones de servicio propias del giro de IMAGINA.
- ⇒ Planeación de estructura documental.
- ⇒ Descripción de procesos en manuales determinando objetivo del proceso, alcance, definición de tecnicismos, responsables, relación con otros procesos, formatos, formas de registro, resguardo de información, etc.
- ⇒ Descripción grafica de procesos determinando ligas entre ellos y responsables.

# Plan de trabajo

- ⇒ Descripción de perfiles de puesto de acuerdo a las necesidades de cada proceso.
- ⇒ Asignación de responsabilidades y programa de evaluación del desempeño.
- ⇒ Detección de recursos.
- ⇒ Determinación de Sistema Integral de Medición a través de indicadores de calidad, análisis de resultados, considerando acciones preventivas y correctivas, de acuerdo a frecuencia y severidad.
- ⇒ Diseño de encuestas de servicio.

# Plan de trabajo

- ⇒ Análisis de canales de comunicación interna y externa.
- ⇒ Capacitación y difusión del sistema.
- ⇒ Implantación del sistema.
- ⇒ Verificación de la implantación.

# Beneficios

Al estandarizar programas se mejorará notablemente el control en la forma de trabajo, se evitara que las personas realicen funciones que no les corresponden ahorrando tiempo y desgaste al retrabajar, facilitará la búsqueda de información, a la llegada de nuevos integrantes será mas sencilla la inducción y capacitación, se podrán detectar errores y causas para tomar acciones preventivas o correctivas, evitando su recurrencia, se creara un histórico del comportamiento de la empresa a través los registros, cualquier integrante podrá informar a los clientes en ausencia del responsable del status que guarde el proyecto especifico al saber como consultar, ente otras.