**NARRATIVAS DE PROCESOS**

**EMPRESA INDUSTRIAL GUATEMALA S.A.**  
**Narrativas de Procesos Principales**

**Ref:** D-3  
**Preparado por:** Lic. José Martínez  
**Fecha:** 28/05/2024  
**Revisado por:** Lic. María González  
**Fecha:** 29/05/2024

**NARRATIVA 1: PROCESO DE VENTAS Y CUENTAS POR COBRAR**

**Objetivo del Proceso:** Gestionar las ventas desde la recepción del pedido hasta el cobro efectivo, asegurando el cumplimiento de políticas comerciales y crediticias.

**Alcance:** Aplica a todas las ventas nacionales y de exportación, incluyendo clientes nuevos y existentes.

**Participantes:**

* Vendedores
* Jefe de Ventas
* Créditos y Cobros
* Facturación
* Almacén
* Contabilidad

**Descripción del Proceso:**

1. **Recepción de Pedido:**
   * El vendedor recibe pedido del cliente vía email, teléfono o visita
   * Ingresa pedido en sistema SAP
   * Sistema valida disponibilidad de inventario
2. **Evaluación Crediticia:**
   * Para montos >Q25,000 o clientes nuevos, pasa a Créditos
   * Créditos revisa historial, límite y condiciones
   * Aprueba, rechaza o solicita garantías
3. **Aprobación de Pedido:**
   * Pedidos >Q100,000 requieren aprobación del Jefe de Ventas
   * Sistema genera orden de venta al aprobar
4. **Despacho:**
   * Almacén prepara mercadería según orden
   * Genera guía de remisión
   * Transportista firma conformidad
5. **Facturación:**
   * Sistema genera factura electrónica
   * Se envía al cliente vía email
   * Copia física acompaña despacho
6. **Cobranza:**
   * Créditos monitorea vencimientos
   * Gestión telefónica a 5 días de vencimiento
   * Visitas de cobro para montos >Q50,000
   * Corte de crédito a 30 días de mora

**Controles Clave:**

* Límites de crédito en sistema
* Aprobaciones según montos
* Verificación de despachos
* Seguimiento de cobranza

**Puntos Críticos:**

* 15% de clientes exceden límite de crédito
* Tiempo promedio de cobro: 45 días (política: 30 días)
* 5% de facturas con errores

**NARRATIVA 2: PROCESO DE INVENTARIOS**

**Objetivo del Proceso:** Mantener control adecuado sobre inventarios, asegurando exactitud en registros y disponibilidad para operaciones.

**Alcance:** Comprende materias primas, productos en proceso y productos terminados en todas las ubicaciones.

**Participantes:**

* Almacenistas
* Jefe de Almacén
* Producción
* Compras
* Contabilidad

**Descripción del Proceso:**

1. **Recepción de Materiales:**
   * Almacén recibe materiales con orden de compra
   * Verifica cantidad y calidad contra factura
   * Registra ingreso en sistema
   * Ubica en zona designada
2. **Almacenamiento:**
   * Sistema asigna ubicación según tipo de material
   * Almacenista coloca material y confirma ubicación
   * Actualización automática de existencias
3. **Despacho a Producción:**
   * Producción genera requisición en sistema
   * Jefe de Almacén aprueba según programa
   * Almacenista prepara y entrega materiales
   * Actualización automática de consumos
4. **Control de Inventarios:**
   * Conteos cíclicos semanales (10% de ítems)
   * Inventario físico general semestral
   * Ajustes requieren aprobación de Contabilidad
   * Investigación de diferencias >2%
5. **Productos Terminados:**
   * Recepción desde producción con reporte
   * Inspección de calidad
   * Almacenamiento en zona de despacho
   * Disponible para ventas

**Controles Clave:**

* Segregación de funciones
* Conteos cíclicos
* Aprobación de ajustes
* Sistema de ubicaciones

**Puntos Críticos:**

* Diferencias de inventario promedio: 2.1%
* 30% de ubicaciones sin etiquetar
* Retrasos en actualización de sistema

**NARRATIVA 3: PROCESO DE PRODUCCIÓN**

**Objetivo del Proceso:** Transformar materias primas en productos terminados cumpliendo estándares de calidad, eficiencia y seguridad.

**Alcance:** Incluye planificación, ejecución y control de producción en ambas plantas.

**Participantes:**

* Planificación
* Supervisores de Producción
* Operarios
* Control de Calidad
* Mantenimiento
* Almacén

**Descripción del Proceso:**

1. **Planificación:**
   * Ventas envía forecast mensual
   * Planificación genera programa semanal
   * Validación de capacidad y materiales
   * Aprobación por Gerente de Producción
2. **Preparación:**
   * Generación de órdenes de producción
   * Requisición de materiales a almacén
   * Asignación de personal y equipos
   * Verificación de especificaciones
3. **Ejecución:**
   * Inicio de producción según programa
   * Controles en proceso cada 2 horas
   * Registro de variables críticas
   * Reporte de novedades
4. **Control de Calidad:**
   * Inspección inicial de materias primas
   * Controles durante proceso
   * Inspección final de productos
   * Liberación o rechazo
5. **Cierre de Orden:**
   * Reporte de producción real
   * Consumos de materiales
   * Tiempos y eficiencias
   * Transferencia a almacén

**Controles Clave:**

* Controles de calidad por etapa
* Trazabilidad de lotes
* Registros de producción
* Mantenimiento preventivo

**Puntos Críticos:**

* Eficiencia promedio: 87% (meta: 90%)
* 12% de reprocesos
* Paros no programados: 15 horas/mes