

CAPITULO III

PROPUESTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSELECTRIC S.A.

El objetivo de este capítulo es diseñar una orientación para el Departamento de Recursos Administrativos de Transelectric S.A. en el corto mediano y largo plazo, utilizando las herramientas de la planificación estratégica, llegándose a definir los siguientes elementos:

- Principios y Valores
- Misión
- Visión
- Objetivos
- Políticas
- Estrategias

3.1.- PRINCIPIOS Y VALORES

“Los principios son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización. Son el soporte de la visión, la misión, la estrategia y los objetivos estratégicos. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en la cultura, en la forma de ser, pensar y conducirnos.”¹

Mediante los resultados obtenidos en las encuestas realizadas al personal del departamento sobre la capacidad administrativa, específicamente con los principios y valores existentes en el Departamento de Recursos Administrativos; que se realizó en el capítulo II; se construye la matriz axiológica, la cual relaciona los principios y valores con los diferentes actores internos y externos, la cual se expresa a continuación:

¹ ZALAZAR, Francis, Gestión Estratégica de Negocios, Management Advise & Consulting, 2004

3.1.1 MATRIZ AXIOLOGICA

Referencia Principios	Sociedad y Medio Ambiente	Estado y Ent. Control	Clientes	Proveedores	Colaboradores	Dueños o Accionistas
Transparencia	X	X	X	X	X	X
Calidad	X	X	X	X	X	X
Proactividad	X	-	X	X	X	-
Compromiso	X	X	X	X	X	X
Responsabilidad	X	X	X	X	X	X
Cumplimiento de Normas	X	X	X	X	X	X-
Mejora Continua	-	-	X	X	X	X

Fuente: Transelectric S.A.
Elaborado por: Diana Jiménez

Transparencia

“Claridad, evidencia, calidad de lo que se comprende sin duda ni ambigüedad.”¹

La empresa debe aplicar la Transparencia con:

- **La sociedad y Medio Ambiente.** Ser transparentes con el cumplimiento a cabalidad con normas medio ambientales y cuidado de la sociedad para su desarrollo.
- **Estado.** Trabajar con Transparencia en el cumplimiento de los puntos asignados por el Estado y los organismos de control.
- **Clientes.** Transmisión eléctrica en 230 y 138 kilovoltios llevadas a subestaciones y luego se conectan con las subestaciones..
- **Proveedores.** Transportar la energía producida por las Centrales de Generación, tanto térmicas como hidráulicas.
- **Colaboradores.** Ser claros con la estabilidad laboral, seguridad física y beneficios vigentes y adicionales para contribuir a elevar la calidad de vida de los colaboradores.
- **Dueños o accionistas.** Demostrar los resultados obtenidos por el manejo y las decisiones de la compañía mediante la rendición de cuentas claras.

Calidad

“Medida en la que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (American Society for Quality)”²

La empresa debe aplicar calidad con:

- **La sociedad y Medio Ambiente.** Asegurar el cumplimiento normativo ambiental y asegurar la viabilidad socio-ambiental de los proyectos de inversión incluyendo su factibilidad territorial.
- **Estado.** Trabajar con calidad bajo el cumplimiento con las políticas de normatividad de calidad en cada proceso
- **Clientes.** Aseguramiento de continuidad del servicio de transmisión.
- **Proveedores.** Garantizar la disponibilidad del SNT y del sistema de telecomunicaciones con calidad y eficiencia.
- **Colaboradores.** Se requiere que todos los colaboradores trabajen con calidad para contribuir con la misión de la compañía.

Proactividad

“Toma de iniciativas para mejorar las actuales circunstancias o crear nuevas; involucra la toma de desafíos, en contraste con una pasiva aceptación de la situación actual.”³

La empresa debe aplicar proactividad con:

- **Colaboradores.** Incorporación al plan de carrera y evaluación de desempeño criterios como la capacidad de enfrentar activamente a los problemas , buscar una solución inmediatamente cuando algo va mal y aprovechar las oportunidades para alcanzar los objetivos y compromiso

² <http://www.leonismoargentino.com.ar/INST246.htm>

³ Folleto de taller sociabilización del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A

Compromiso

“Fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con determinada organización.”⁴

- **La sociedad y Medio Ambiente.** Conserva o compensa ecosistemas relacionados con las operaciones de transmisión eléctrica.
- **Estado.** Cumplimiento de obligaciones formalmente contraídas por la compañía con los entes de control
- **Clientes.** Compromiso con la satisfacción y superación de las expectativas de los clientes
- **Proveedores.** Mejora continua de la calidad del servicio entregado.
- **Colaboradores.** Brindar estabilidad laboral, seguridad física y beneficios vigentes y adicionales para contribuir a elevar la calidad de vida de los colaboradores
- **Dueños o accionistas.** Compromiso de gestionar basada en reglas claras y con transparencia, cumpliendo con eficiencia para rendición de cuentas.

Responsabilidad Social Empresarial

“Responsabilidad de una organización respecto a los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, y por medio de un comportamiento transparente y ético.”⁵

- **La sociedad y Medio Ambiente.** La responsabilidad de minimizar los impactos socio-ambientales y armonización las operaciones con las expectativas de las comunidades, cumpliendo la legislación vigente con la adhesión de los proveedores a dichos compromisos.

⁴ <http://socrates.ieem.edu.uy>

⁵ Folleto de taller sociabilización del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A.

Cumplimiento de Normas

“Conciencia técnica de las reglas relevantes aplicables a una situación, acompañada de una apreciación intuitiva de las consecuencias de su incumplimiento.”⁶

- **La sociedad, Familia y Medio Ambiente.** Cumplimiento normativo ambiental
- **Estado.** Responsabilidad de cumplimiento con la normativa de los organismos de control.

Mejora Continua

“Filosofía de calidad en la cual cada proceso y sistema en una empresa es sujeto de constante escrutinio para eliminar desperdicios, reducir tiempo de respuesta y simplificar el diseño de procesos o productos.”⁷

Orientación al mejoramiento continuo mediante la incorporación de mejores prácticas de gestión de proyectos, de calidad, de cuidado ambiental, de seguridad y de salud ocupacional, apoyadas con tecnologías de información.

3.2 Misión

Definición. “Es la definición de la razón de existencia y la naturaleza de un Negocio”⁸

Características.

- Motiva y desafía.
- Fácil de captar y recordar
- Especifica los negocios actuales y su futuro.
- Flexible y creativa.

Elementos clave.

- Naturaleza del Negocio
- Razón para existir.
- Mercado al que sirve.

⁶ Folleto de taller sociabilización del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A.

⁷ Folleto de taller sociabilización del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A.

⁸ ZALAZAR, Francis, Gestión Estratégica de Negocios, Management Advise & Consulting, 2004.

- Características generales de productos o servicios
- Posición deseada en el mercado
- Valores y principios.

3.2.1.- Misión de Transelectric S.A.

“Garantizar al país y a nuestros clientes la disponibilidad del SNT y del sistema de telecomunicaciones, con calidad y eficiencia, generando valor para los accionistas, colaboradores y la comunidad, promoviendo así el desarrollo del sector eléctrico y de las telecomunicaciones.”⁹

3.2.2.- Misión Propuesta para el Departamento de Recursos Administrativos.

“Administrar de manera eficiente los bienes, recursos materiales y servicios de TRANSELECTRIC S.A., provee de manera oportuna los bienes y servicios a las diferentes áreas y unidades de la compañía, controlando y procurando la optimización de su uso”

3.3.- Visión

“Como debería ser y actuar la empresa en el futuro, basada en los valores y convicciones de sus integrantes”¹⁰.

Características

- Breve y Concisa
- Fácil de Captar y Recordar
- Alta Credibilidad
- Flexible y Creativa.

3.3.1.- Visión de Transelectric S.A.

Hasta el 2012 ser una corporación empresarial líder dentro del sector eléctrico y de telecomunicaciones en el país en la transmisión de energía eléctrica.

⁹ Folleto de taller sociabilización del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A

¹⁰ ZALAZAR, Francis, Gestión Estratégica de Negocios, Management Advise & Consulting, 2004

3.3.2.- Visión Propuesta para el Departamento de Recursos Administrativos

“Hasta el 2013 ser uno de los departamentos modelo de gestión administrativa de TRANSELECTRIC S.A., proveyendo los bienes y servicios a todas las áreas y unidades de la misma, permitiendo así un óptimo manejo, ejecución y control de los recursos”.

3.4.- Objetivos

“Dan la exteriorización del compromiso institucional de producir resultados, sustituyendo las acciones sin dirección y permitiendo evaluar resultados, en todos los procesos de la organización.”¹¹

Elementos Clave

- Orientados al mejoramiento
- Compactos. Frases concretas
- Posicional en función de las metas
- Desafiantes pero factibles
- Orientados tanto a corto como a largo plazo

Características

- Específicos
- Medibles
- Delegable
- Realizables
- Tiempo asignado

3.4.1 Objetivo General

Expresión cualitativa de un propósito general. Propósito definido en términos generales que parte de un diagnóstico y expresa la situación que se desea alcanzar en términos de grandes agregados y que constituye la primera instancia de congruencia entre el Plan Nacional de Desarrollo y los Programas de Mediano Plazo.

¹¹ ZALAZAR, Francis, Gestión Estratégica de Negocios, Management Advise & Consulting, 2004

3.4.2.- Objetivo General del Departamento de Recursos Administrativos

Proporcionar los Servicios del Departamento de Recursos Administrativos con la mejor atención con transparencia, calidad, compromiso y responsabilidad en beneficio de los usuarios de la compañía.

3.4.2 Objetivos Específicos

“Los objetivos específicos son los resultados y beneficios cuantificables esperados cuando se lleva a cabo una estrategia. Responden a la pregunta: ¿Qué va a lograr cada Estrategia?”

3.4.2.1.- Objetivos Específicos del Departamento de Recursos Administrativos.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE OFICINAS

- Diseñar y ejecutar un plan de mantenimiento preventivo y correctivo para todos los bienes e instalaciones de la empresa en los próximos 5 años, para mantener en buen estado de funcionamiento de dichos bienes.
- Diseñar sistemas de limpieza para aplicar en oficinas e instalaciones de la compañía y de aquellos otros cuyo para la correcta ejecución de trabajo a partir de enero del 2011.
- Mejorar y formalizar la gestión incluyendo el seguimiento y control de los contratos de obras o de servicios destinados al mantenimiento general del edificio e instalaciones a partir del año 2010.
- Agilizar el plan de diseño de oficinas y sus procesos para cumplir a tiempo lo propuesto a partir de enero del 2009.
- Disminuir el tiempo del ciclo de los procesos de mantenimiento con el propósito de mejorar la imagen del departamento durante los próximos 5 años.

TRANSPORTE

- Proporcionar oportunamente y en buenas condiciones los vehículos de trabajo para realizar las actividades de campo que requieran los usuarios a partir de enero del 2009.

- Administrar y controlar eficientemente las actividades del parque automotor de TRANSELECTRIC S.A. durante los próximos 5 años.
- Disminuir el tiempo del ciclo de los procesos de mantenimiento, transporte y vigilancia con el propósito de mejorar el servicio y mantener en buenas condiciones a partir del año 2009.

SEGURIDAD

- Diseñar y aplicar un plan de seguridad para el personal, las instalaciones y equipos con el fin de salvaguardar las personas y bienes de la empresa a partir del 2009 durante los próximos 3 años.
- Diseñar e implementar un instructivo de seguridad para las empresas que prestan servicios de vigilancia y que sea comunicado a los guardias para establecer responsabilidades y actividades que deben cumplir a partir de enero del 2009.
- Mejorar el sistema de control de accesos de personal y visitantes y ampliar el Circuito Cerrado de Televisión para aumentar y controlar los bienes del edificio TRANSELECTRIC, el mismo que se aplicará a partir del año 2009.
- Implementar un sistema de capacitación al personal de seguridad de la Compañía, en temas de seguridad y vigilancia a partir del año 2009.
- Disminuir el tiempo del ciclo de los procesos de vigilancia con el propósito de mejorar el servicio y brindar más seguridad a la compañía durante los próximos 5 años.

SERVICIOS BÁSICOS

- Proporcionar en forma oportuna los servicios de agua potable y alcantarillado, energía eléctrica, servicio de telefonía convencional e Internet a todas las áreas y unidades de Transelectric durante los próximos 5 años.
- Optimizar la utilización de los Servicios Básicos cumpliendo con lo establecido por los estándares más altos del medio ambiente y la salud a fin de mejorar el servicio y operaciones constantemente para reducir costos a partir del 2010.

- Anticipar emergencias de Servicios Básicos y responder a ellas de una forma apropiada y a tiempo para facilitar al crecimiento de las áreas y sus necesidades a partir del año 2009.

TELEFONÍA CELULAR

- Proporcionar el servicio de telefonía celular y equipos oportunamente a fin de mantener la comunicación entre usuarios y la compañía a partir del año 2009.
- Regular el uso de telefonía celular para equipos asignados por la compañía así como el servicio de pago de mensualidades y el uso de celulares para el personal en general y los procedimientos a seguir, para garantizar su utilización racional y acorde con los fines descritos a partir de los próximos 5 años.

3.5 Políticas

“Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.”¹²

De Personal

- “El horario de trabajo en la Compañía es de 08h00 a 17h00, de lunes a viernes. Los colaboradores dispondrán de una hora para el almuerzo. Las horas adicionales y de jornada nocturna se cancelan de acuerdo al Código del Trabajo. Los colaboradores podrán laborar en tiempos adicionales y/o en días adicionales a los de la jornada normal, siempre que cuenten con la respectiva autorización, conocimiento de Talento Humano.
- Las ausencias, que por diferente naturaleza se produzcan, se justificaran conforme a lo establecido en el instructivo para permisos,
- Los colaboradores tendrán derecho a gozar anualmente de un periodo ininterrumpido de quince días de descanso remunerado, incluido los días no laborables. Serán días de

¹² ZALAZAR, Francis, Gestión Estratégica de Negocios, Management Advise & Consulting, 2004

descanso obligatorio exclusivamente: 1 de Mayo, 24 de Mayo, 10 de Agosto, 9 de Octubre, 2 de Noviembre, 3 de Noviembre, 25 de Diciembre.

- El colaborador que, por razones de trabajo deba trasladarse a un lugar distinto al de su sitio de trabajo habitual, recibirá la asignación económica correspondiente en concepto de cobertura de gastos para alimentación y hospedaje, los costos de movilización se cubrirán conforme a lo establecido por la Compañía, en el Reglamento general de Comisiones de Servicios.

Para la liquidación de estos gastos, el colaborador remitirá al Área Financiera la documentación requerida adjunto al informe de comisión aprobado.

- El colaborador observará las medidas de higiene y seguridad establecidas por la Compañía, además de que hará uso adecuado de los implementos o equipos de protección y ropa de trabajo que le entregue la Compañía para garantizar la imagen, salud e integridad.
- Toda persona que vaya a ingresar a trabajar en la Compañía presentará su hoja de vida y oferta de servicios, con la documentación completa solicitada por la Unidad de Talento Humano. Es obligatorio para todos los colaboradores, informar y remitir documentación de respaldo sobre los cambios de estado civil, cargas familiares, domicilio, dirección, N° telefónico, formación o logros curriculares o extracurriculares, estado de salud, etc., para su respectivo registro y actualización.
- La Compañía mantendrá un programa de Formación y Desarrollo, en el que participarán sus colaboradores en forma activa. Los colaboradores de la Compañía asistirán y aprobarán los eventos para los que fueron seleccionados, aplicarán los conocimientos recibidos en el puesto de trabajo, transferirán los conocimientos con sus compañeros y remitirán a Talento Humano fotocopia del certificado/diploma obtenido, así como la apreciación evaluatoria del evento e informe del mismo en formularios específicos.
- La Compañía pagará mensualmente la remuneración fijada en el respectivo contrato de trabajo, más los beneficios legales correspondientes. Se descontarán de los haberes los

aportes al Seguro Social, el impuesto a la renta, y otros valores legalmente autorizados.”¹³

De Mantenimiento

- Se atenderá las solicitudes de mantenimiento por parte de los usuarios vía telefónica o vía mail, la misma que se procederá a registrar en formulario de pedidos de reparación.
- En el caso de solicitud de diseño o rediseño de oficinas, el directorio enviará mediante memorando la solicitud de bienes o servicios para realizar el respectivo concurso de ofertas a proveedores y seleccionar al adecuado.
- Para la salida de bienes para la reparación, necesitara el encargado del proveedor la autorización del jefe del departamento o encargado y que será presentado y registrado en formularios de los señores guardias del edificio para que puedan salir.
- Para las reparaciones del edificio que necesita que el servicio sea atendido en las instalaciones internas, el jefe o encargado del departamento autorizará la entrada de los técnicos y comunicara a señores guardias el ingreso y sean recibidos por encargado del departamento. Los fines de semana el jefe del departamento emitirá autorización de la entrada a operarios de mantenimiento mediante formulario de autorización de entrada.
- Los proveedores de mantenimiento necesitarán de una Orden de trabajo autorizada por el jefe o encargado del documento para que puedan realizar sus actividades.
- Una vez finalizado los trabajos por parte de los proveedores, se procederá a realizar la verificación de la obra o reparación, la misma que con firma de recepción deberán presentar factura, que se adjuntará con Orden de Trabajo para realizar la Solicitud de pago.

De Transporte

- La asignación de los vehículos la realizará el Presidente Ejecutivo, de acuerdo a las necesidades técnicas de cada área y previo análisis elaborado por el Área Administrativa.

¹³ Folleto de taller sociabilizacion del Plan Estratégico y sistema de valores de Transelectric S.A.

- La administración del parque automotor será responsabilidad del administrador del pool de vehículos.
- La entrega de los vehículos asignados se realizará mediante acta de entrega - recepción, suscrito por el responsable de Gestión de Vehículos y la persona responsable a cuyo cargo estará el vehículo, se realizarán transferencias temporales de dominio por necesidades de trabajo y situaciones geográficas (FOR-GLC-#3).
- Todos los vehículos que forman parte del parque automotor están disponibles para el uso estrictamente oficial de la Compañía y para la atención de emergencias a nivel nacional.
- Recursos Administrativos, mantendrá un expediente individual por cada vehículo, en el que se incluirán las características esenciales que constan en la respectiva matrícula, el detalle de los accesorios interiores y exteriores, el área asignada, el nombre de la persona responsable y la información relativa a costos de mantenimiento, reparaciones, compra de accesorios, registro de accidentes, reclamos al seguro, incluyendo fechas y valores.
- Los vehículos entregados con tenencia temporal a proyectos, deberán cumplir con los procedimientos establecidos en el instructivo para su utilización y mantenimiento, además los responsables de su tenencia deberán enviar los reportes correspondientes a Recursos Administrativos.
- En caso de emergencia y de no contar con disponibilidad, se procederá a la asignación de un vehículo de reten, según el procedimiento establecido en el Instructivo de Uso de Vehículos de Reten.
- Los conductores de vehículos diariamente revisarán y controlarán el vehículo asignado a su custodia, observando los niveles de aceite, agua y demás lubricantes, la presión y estado de los neumáticos, accesorios, así como también cuidará el aseo interior – exterior del vehículo. Además será responsable del chequeo de todas las partes mecánicas y eléctricas del automotor. En caso de detectar deficiencias o desperfectos, informarán inmediatamente, por escrito, a la Unidad de Recursos Administrativos y/o al responsable de mantenimiento de vehículos.

De seguridad

- Las empresas de seguridad se obliga para con TRANSELECTRIC S.A., a prestar sus Servicios de Vigilancia y Seguridad Armada en los edificios e instalaciones en donde funcionan las subestaciones y bodegas a nivel nacional.
- Los puestos de guardia serán de 24 horas, y estarán cubiertos por grupos que laborarán en turnos que no sobrepasan las 8 horas cada uno.
- El personal provisto por el Contratista laborará todos los días, las 24 horas del día, incluidos fines de semana y feriados del periodo contratado.
- Los supervisores de seguridad, deberán acreditar experiencia en Supervisión, mínimo un año y con conocimientos de seguridad.
- Para contar con respuesta armada inmediata, en caso de incidentes en cualquier localidad de Transelectric. S.A., el contratista se compromete en tener en su central de comunicación las 24 horas y los 365 días del año.
- Para los sitios en donde no es posible entregar radios de comunicación. Puede proveer equipos de telefonía celular
- Proveer e instruir al personal sobre el uso del equipo de protección personal requerido y procedimientos de defensa, control, vigilancia y primeros auxilios apropiados para el trabajo a fin de evitar lesiones corporales y daños a su propio personal, y personal de TRANSELECTRIC SA.
- El personal a cargo de la Contratista deberá realizar sus labores con máxima diligencia y cuidado y será responsable de hasta la más leve culpa.
- Los señores guardias deberán vigilar el ingreso y salida de toda persona a las instalaciones que vigilan incluyendo al personal de TRANSELECTRIC S.A., particulares, visitas, etc. El guardia debe verificar que cuenten con la identificación apropiada y autorización para ingresar.
- Realizar diariamente el registro ingreso y salida de visitas, proveedores con autorización en formularios de control.

- Supervisar y vigilar el ingreso y salida de vehículos, equipos, paquetes cajas, etc., llevando para ello un registro pormenorizado, el mismo que deberá ser entregado a finalizar el turno.
- Reportar en forma inmediata a su supervisor y al Administrador de Contrato, cualquier hecho o actividad que afecte o podría afectar las operaciones de seguridad.

De Telefonía Celular

- La asignación de teléfonos celulares por parte de la Compañía para uso, será autorizado por la Vicepresidencia Administrativa Financiera, una vez aprobado el requerimiento, el mismo que deberá ser realizado por la gerencia correspondiente que solicita.
- La Vicepresidencia Administrativa Financiera asignará los minutos correspondientes en función de las actividades que se llevarán a cabo por parte del usuario asignado
- El excedente de minutos consumidos serán descontados al personal que incurran en este caso.
- Los equipos se entregarán y serán registrados por el área de Recursos Administrativos.
- La pérdida o daño de los equipos entregados será asumida por el usuario responsable.
- Los funcionarios interesados en adquirir planes de telefonía celular, deberán presentar una solicitud vía mail al Sr. Juan Carlos Piñeiros del Departamento de Recursos Administrativos.
- El valor de los equipos que los funcionarios hayan adquirido, podrán ser descontados en tres pagos vía rol previa aprobación del Departamento de Talento Humano, una vez verificada la capacidad de pago.

3.6. Estrategias

“Principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. Se pueden distinguir tres tipos de estrategias, de corto, mediano y largo plazos según el horizonte temporal. Término utilizado para identificar las operaciones fundamentales tácticas del aparato económico. Su adaptación a esquemas de planeación obedece a la necesidad de dirigir la conducta adecuada de los agentes económicos, en situaciones diferentes y hasta opuestas.

En otras palabras constituye la ruta a seguir por las grandes líneas de acción contenidas en las políticas nacionales para alcanzar los propósitos, objetivos y metas planteados en el corto, mediano y largo plazo.”¹⁴

Las estrategias se han planteado en el capítulo dos las mismas que se definieron después de aplicar la metodología FODA por lo que se considerarán para su ejecución mediante la aplicación del plan operativo anual.

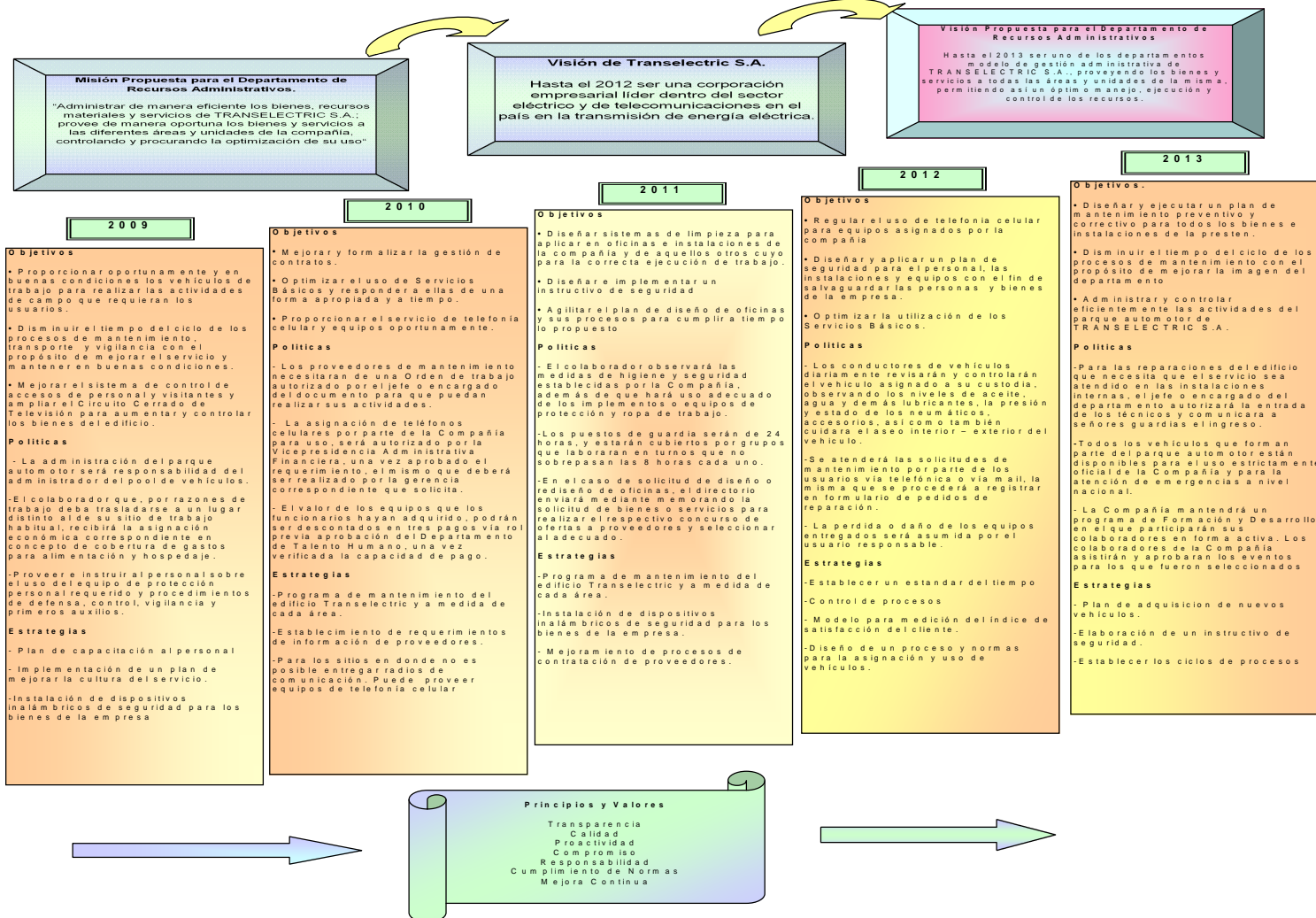
- Instalación de nuevos sistemas de seguridad tanto para los accesos, ampliación de CCTV y la instalación de dispositivos inalámbricos de seguridad para los bienes de la empresa y sean detectados al sacar del edificio y disminuir casos de robo.
- Elaboración de un instructivo de seguridad
- Establecimiento de un modelo para medición del índice de satisfacción del cliente.
- Desarrollo e implementación de un plan de mejorar la cultura del servicio.
- Diseño de un proceso y normas para la asignación y uso de vehículos
- Organización de reuniones periódicas entre el nivel directivo, mandos medios y operativo para que expongan ideas, sugerencias o quejas para enfrentar las exigencias del ambiente externo e interno
- Diseño de un plan de capacitación al personal del departamento para mejorar el desempeño y el agilizar el servicio que brinda el departamento.
- Mejoramiento procesos de servicios para cumplir con las actividades de una forma mas eficiente generando productividad y competitividad
- Control de actividades de los servicios y productos para de esta manera presentar oportunamente los informes de la situación actual de las actividades del departamento y de la utilización del presupuesto para dichas obras.
- Diseñar un plan de adquisición de nuevos vehículos para la transportación de los funcionarios para el cumplimiento de las actividades dentro y fuera de la ciudad, además de aprovechar de las nuevas tecnologías de comunicación para reportar novedades.

¹⁴ <http://www.cd3wd.com>

- Elaboración del programa de mantenimiento del edificio Transelectric y a medida de cada área.
- Programación de campañas de inspecciones técnicas preventivas programadas de mantenimiento para determinar futuros problemas en oficinas bajo supervisión.
- Desarrollo de registro y control de actividades de mantenimiento que realizan los proveedores a través de formularios.
- Establecimiento de requerimientos de información de actividades a proveedores de servicios.
- Mejoramiento de procesos de contratación de proveedores.
- Establecer los ciclos de procesos
- Establecer un estándar del tiempo para mejorar el tiempo de respuesta de los servicios que brinda el departamento.
- Control de procesos de asignación de servicios básicos para mejorar la atención de pedidos del cliente interno.



3.8 MAPA ESTRATEGICO DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSELECTRIC S.A.



This document was created using



SOLID CONVERTER PDF

To remove this message, purchase the product at www.SolidDocuments.com