



Manual de Procesos

Johan Armando Garcia Rocha
245807





ROLEX

MONTRES ROLEX S.A. GENÈVE

Índice

- Logo de la Empresa
- ¿Qué es un Manual de Procesos y Procedimientos?
- Objetivos del Manual de Procesos
- Principales Procesos en Rolex
- Organigramas
- Cartas de Distribución
- Diagramas
- Directorio



1. ¿Qué es un Manual de Procesos y Procedimientos?



Es un documento formal que describe de manera estructurada:

- Procesos clave de la organización (producción, control de calidad, ventas, logística, etc.).
- Procedimientos específicos paso a paso.
- Responsables de cada actividad.
- Flujogramas que representan gráficamente el flujo de trabajo.
- Normas y controles que garantizan calidad y cumplimiento.

En el caso de Rolex, este manual es fundamental para mantener su estándar de precisión, calidad y prestigio mundial.

Objetivos del Manual de Procesos

- Estandarización:
 - Asegurar que todos los relojes cumplan los mismos estándares de fabricación.
- Eficiencia Operativa:
 - Optimizar tiempos y recursos en producción y ensamblaje.
- Control y Calidad:
 - Garantizar precisión cronométrica y durabilidad.
- Responsabilidad Organizacional:
 - Definir claramente funciones y niveles de autoridad.

Importancia del Manual en Rolex

- Garantiza la calidad suiza en cada reloj.
- Estandariza procesos en todas sus plantas.
- Reduce errores y retrabajos.
- Protege la reputación de marca de lujo.
- Facilita la capacitación del personal especializado.
- Mantiene el cumplimiento de normas internacionales de calidad.



Principales Procesos en Rolex

1 Diseño e Innovación

- Desarrollo de nuevos modelos.
- Investigación de materiales (oro, acero Oystersteel).

2 Fabricación de Componentes

- Producción de movimientos mecánicos.
- Fabricación de cajas y brazaletes.

3 Ensamblaje

- Montaje manual de piezas.
- Ajustes de precisión.

4 Control de Calidad

- Pruebas de hermeticidad.
- Pruebas de precisión cronométrica.
- Certificación oficial.

5 Distribución

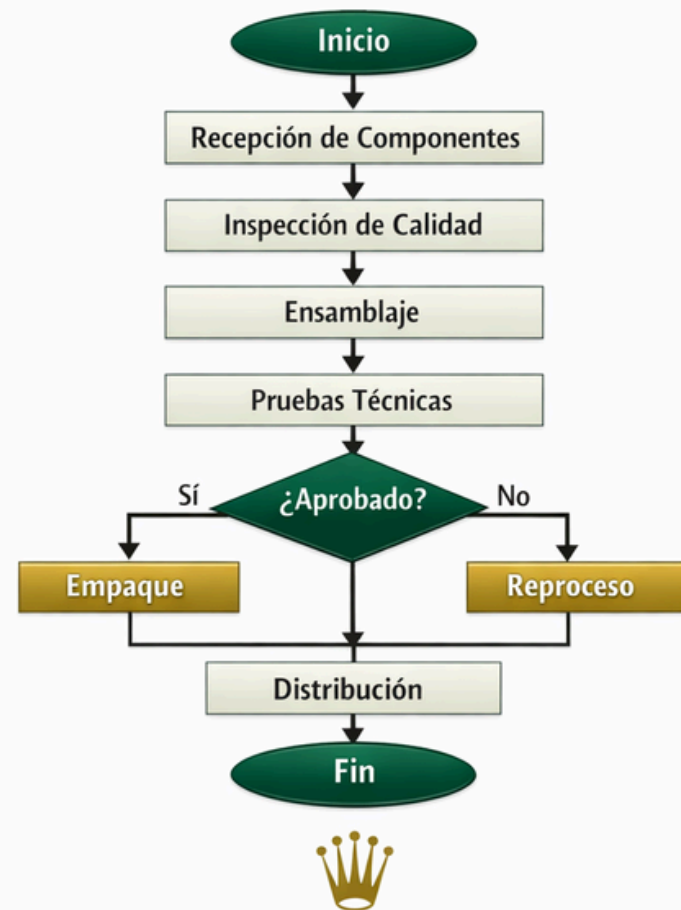
- Envío a distribuidores autorizados.
- Control de inventario global.

Ejemplo de Procedimiento

- Recepción de piezas verificadas.
- Inspección técnica.
- Montaje del tren de engranajes.
- Instalación del escape.
- Ajuste del volante.
- Prueba de precisión.
- Registro y trazabilidad.



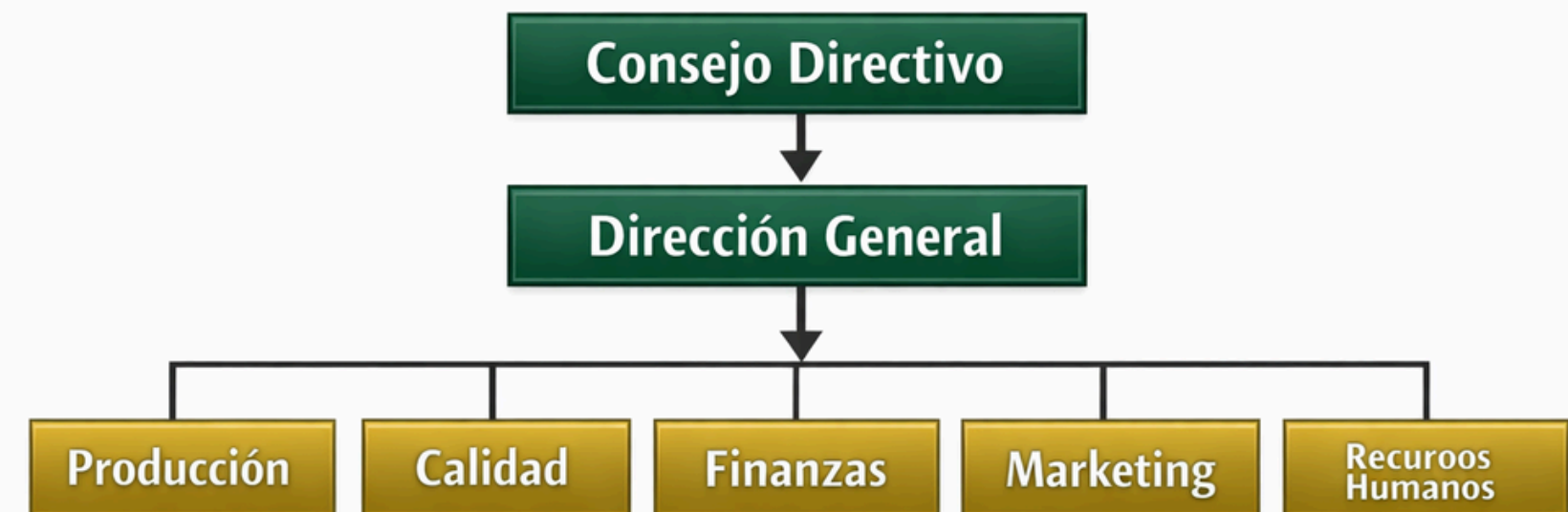
Flujograma de Procesos



Organigrama de Rolex



Organigrama de Rolex



Flujograma de Procesos



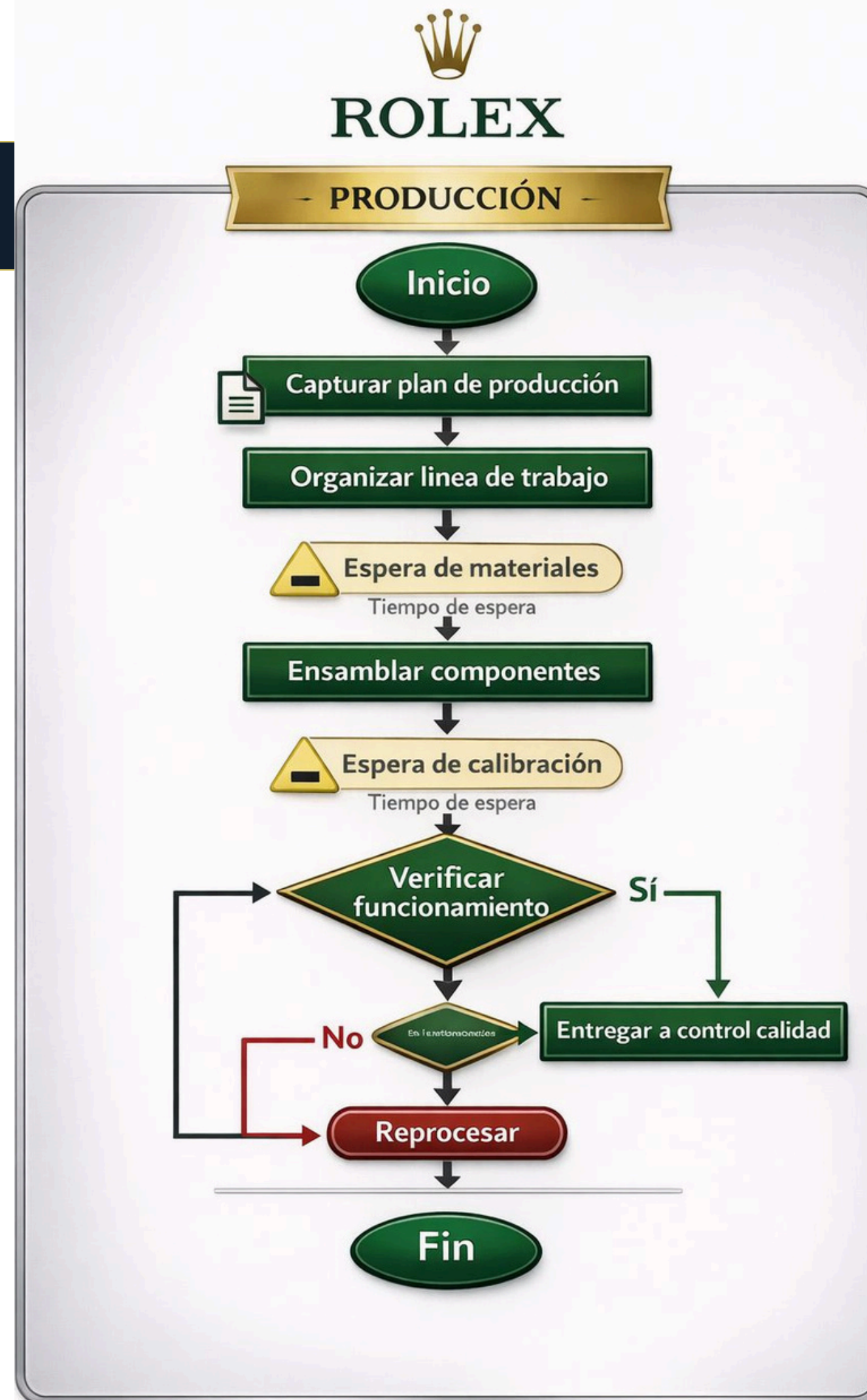
Flujograma de Procesos

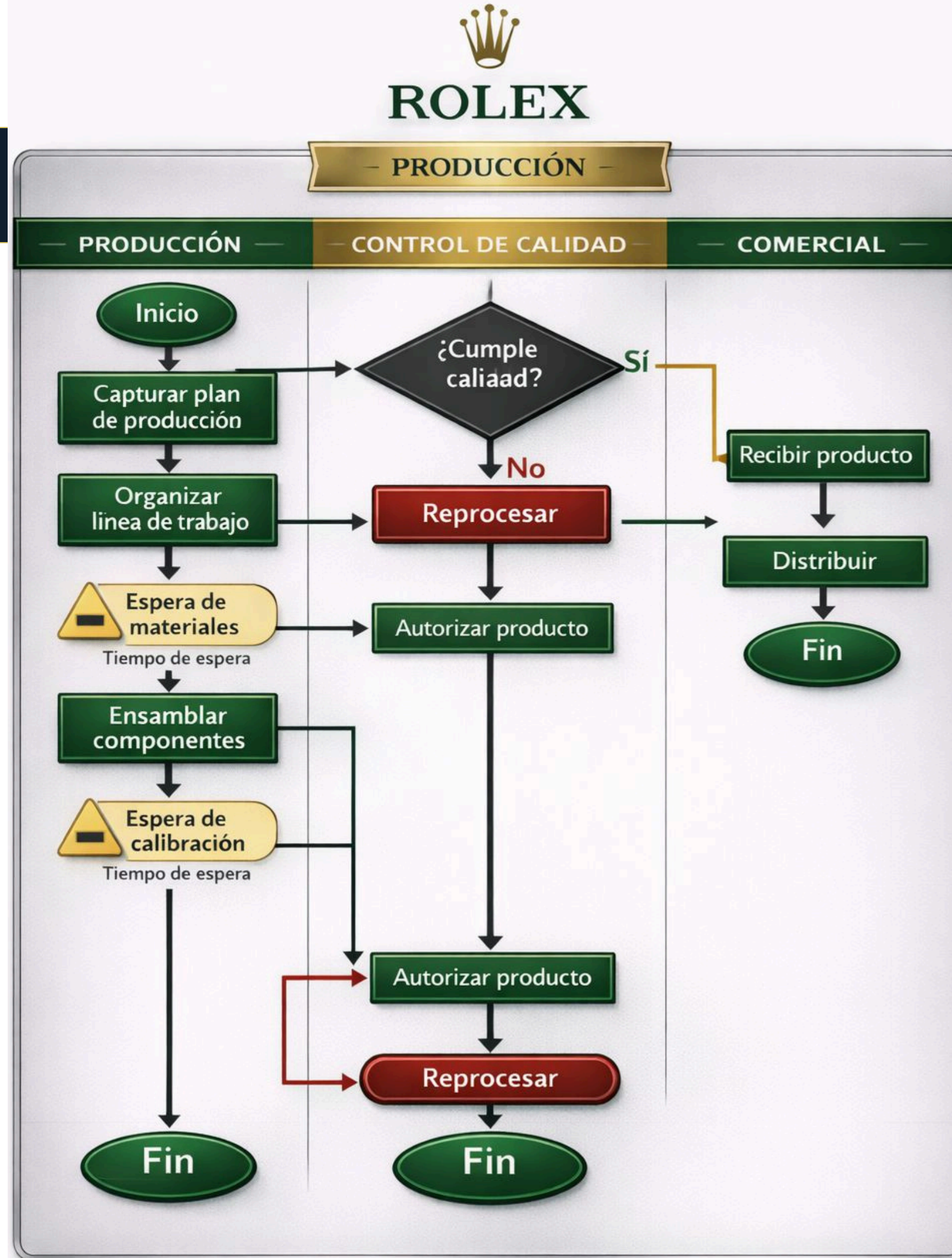


Aspecto	Actividades	Tiempo	Instrumentos	Indicadores de desempeño	Evaluación
Inicio	Director de Producción: Planifica la fabricación y asigna recursos. Supervisores: Organizan líneas de ensamblaje.	1 semana	Plan de producción, software ERP, reportes técnicos	Cumplimiento del plan mensual. Reducción de tiempos muertos.	Diagnóstica: Revisión de capacidad instalada y disponibilidad de materiales.
Desarrollo	Maestros relojeros: Ensamblan movimientos y mecanismos. Técnicos: Fabrican y verifican componentes.	3-4 semanas	Herramientas de precisión, maquinaria CNC, microscopios	Nivel de precisión. Tasa baja de defectos. Productividad por unidad.	Formativa: Supervisión continua y control de calidad interno.
Cierre	Jefe de Planta: Verifica producción final. Equipo: Entrega lote a control de calidad.	1 semana	Reportes finales, sistema de trazabilidad	Cumplimiento de metas de producción.	Sumativa: Comparación entre producción programada y real.

Aspecto	Actividades	Tiempo	Instrumentos	Indicadores de desempeño	Evaluación
Inicio	Director de Calidad: Establece estándares técnicos. Inspectores: Preparan protocolos de prueba.	1 semana	Normas técnicas, cronómetros de precisión, sistemas de prueba	Estándares definidos correctamente.	Diagnóstica: Verificación de parámetros técnicos y calibración de equipos.
Desarrollo	Técnicos: Realizan pruebas de hermeticidad, precisión y resistencia.	2-3 semanas	Cámaras de presión, laboratorio cronométrico	Exactitud del reloj. Cumplimiento de certificaciones.	Formativa: Control periódico y ajustes técnicos.
Cierre	Auditor interno: Autoriza liberación del producto.	1 semana	Reporte de calidad, sistema digital de control	Porcentaje de aprobación. Disminución de reprocesos.	Sumativa: Evaluación final comparando resultados con estándares internacionales.

Aspecto	Actividades	Tiempo	Instrumentos	Indicadores de desempeño	Evaluación
Inicio	Director Comercial: Analiza mercado de lujo y segmenta clientes. Equipo de marketing: Diseña estrategia.	1 semana	Estudios de mercado, reportes financieros	Mercado meta definido.	Diagnóstica: Análisis del comportamiento del consumidor premium.
Desarrollo	Equipo marketing: Ejecuta campañas y gestiona distribuidores autorizados.	3-4 semanas	Plataformas digitales, eventos exclusivos, CRM	Incremento de ventas. Posicionamiento de marca.	Formativa: Seguimiento de métricas y ajustes estratégicos.
Cierre	Gerencia Comercial: Evalúa resultados y rentabilidad.	1 semana	Reportes financieros y de ventas	Retorno de inversión. Crecimiento en participación de mercado.	Sumativa: Comparación de resultados con objetivos establecidos.





Directorio

📍 Oficina Central (Sede)

Empresa: Rolex

Dirección: Rue François-Dussaud 3-5-7, 1211 Ginebra, Suiza

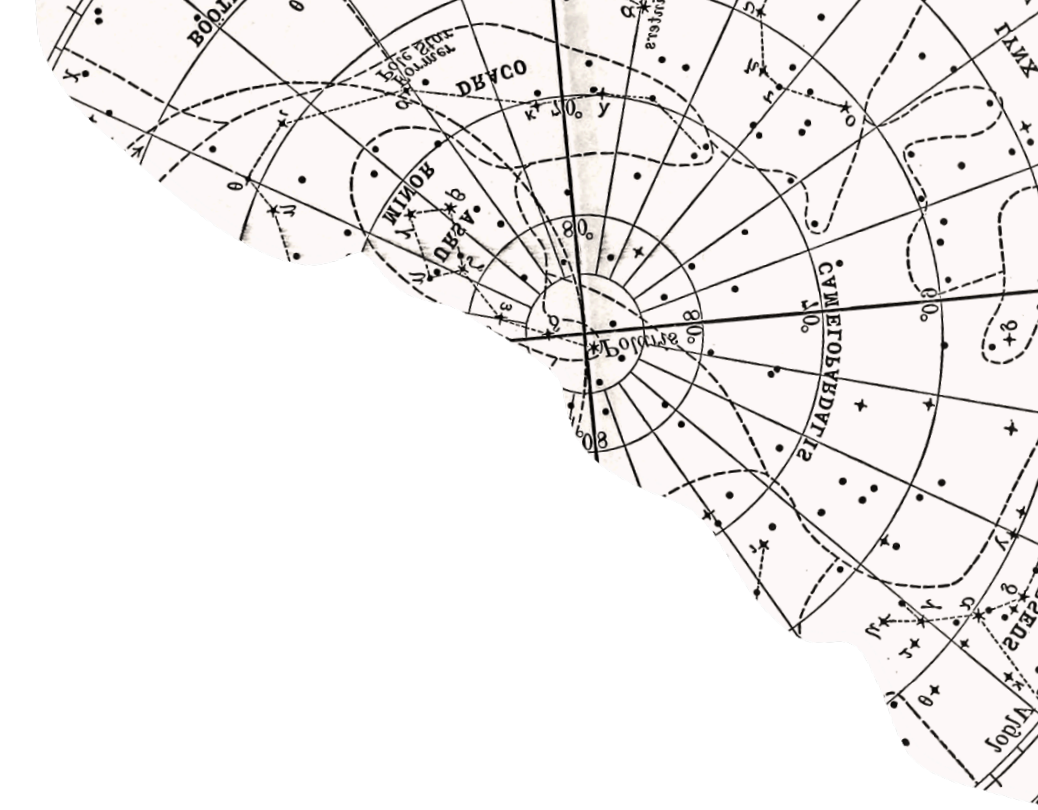
Teléfono general: +41 22 302 22 00

Sitio web oficial: <https://www.rolex.com>

finanzasRolex@empresa.com

rhRolex@empresa.com

juridicoRolex@empresa.com

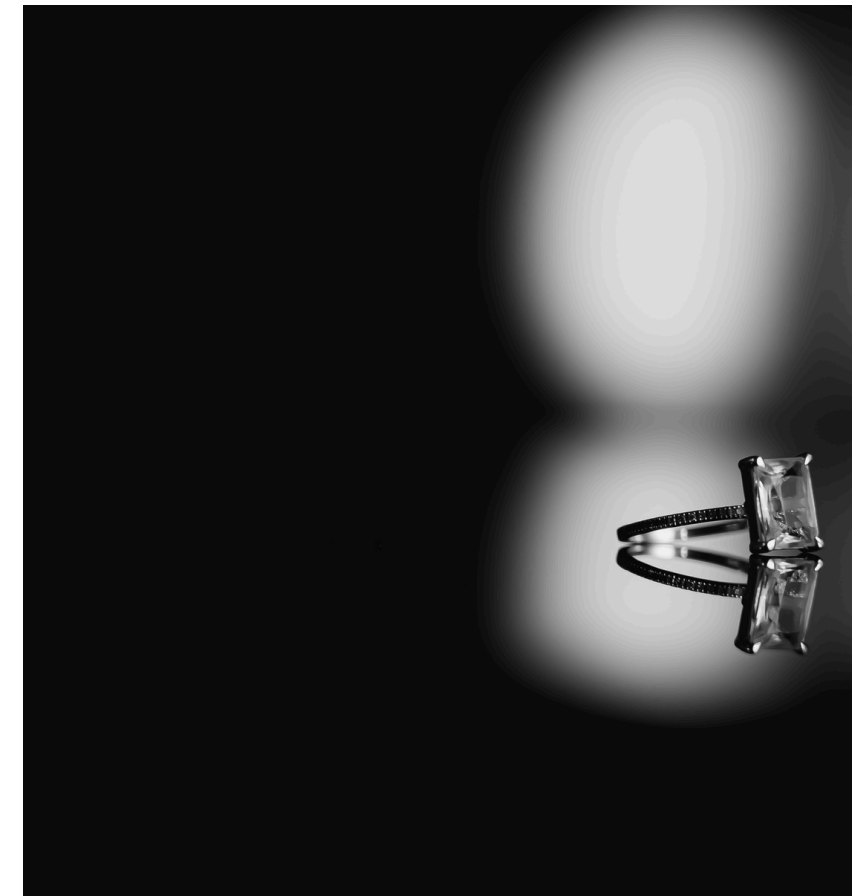




Dimensión de Alta Dirección
Director General (CEO)
Nombre: Jean-Frédéric Dufour
Cargo: Director General
Ubicación: Ginebra, Suiza
Reporta a: Hans Wilsdorf Foundation
Función administrativa:
Definición de estrategia global
Expansión internacional
Supervisión de todas las áreas funcionales



Dimensión de Propiedad y Gobierno
Corporativo
Entidad Propietaria:
Nombre: Hans Wilsdorf Foundation
Tipo: Fundación privada
Función: Control total de la empresa y
supervisión estratégica
Características estructurales:
Empresa no cotiza en bolsa
Alta confidencialidad financiera
Gobierno centralizado



Dimensión de Centralización
Sede Administrativa Principal:
Ciudad: Ginebra
País: Suiza
Nivel de centralización: Alto
Descripción administrativa:
Decisiones estratégicas concentradas en la sede
Filiales ejecutan políticas corporativas
Control estricto sobre distribuidores autorizados

Dimensión de Departamentalización (Estructura Funcional)

Rolex opera bajo una estructura funcional jerárquica, dividida en

:

- ◆ Finanzas
 - Planeación financiera
 - Auditoría interna
 - Gestión de inversiones
- ◆ Recursos Humanos
 - Reclutamiento especializado
 - Formación técnica relojera
 - Gestión del talento
- ◆ Operaciones / Manufactura
 - Producción interna (integración vertical)
 - Control de calidad
- ◆ Marketing y Comunicación
 - Publicidad global
 - Patrocinios deportivos
 - Relaciones públicas
- ◆ Jurídico / Compliance
 - Protección de marca
 - Litigios contra falsificación
 - Propiedad intelectual

Dimensión de Formalización

Nivel: Muy alto

Características:

- Procesos documentados
- Protocolos estrictos de calidad
- Normas internas rígidas
- Cultura organizacional orientada a precisión y control



- Dimensión de Tamaño Organizacional
 - +14,000 empleados (estimado global)
 - Presencia en más de 100 países
 - Red mundial de distribuidores autorizados

