

el-070-01



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

CURSOS INSTITUCIONALES

DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS

MÓDULO I. REINGENIERÍA BÁSICA DE PROCESOS

Del 09 de mayo al 20 de Junio 2001

APUNTES GENERALES (Continuación)

Instructor: Ing. Gabriel Clavel Carmona
Coor.: M. en I. Rómulo Mejías Ruíz
Palacio de Minería
Mayo-junio /2001

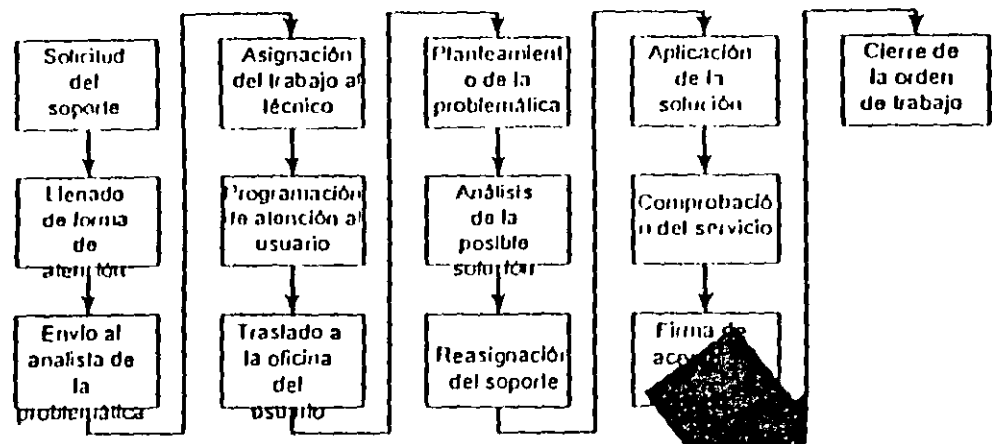
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

Proceso: Soporte Técnico Operativo a usuarios de Sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

Comparación Proceso Original vs Proceso Innovado

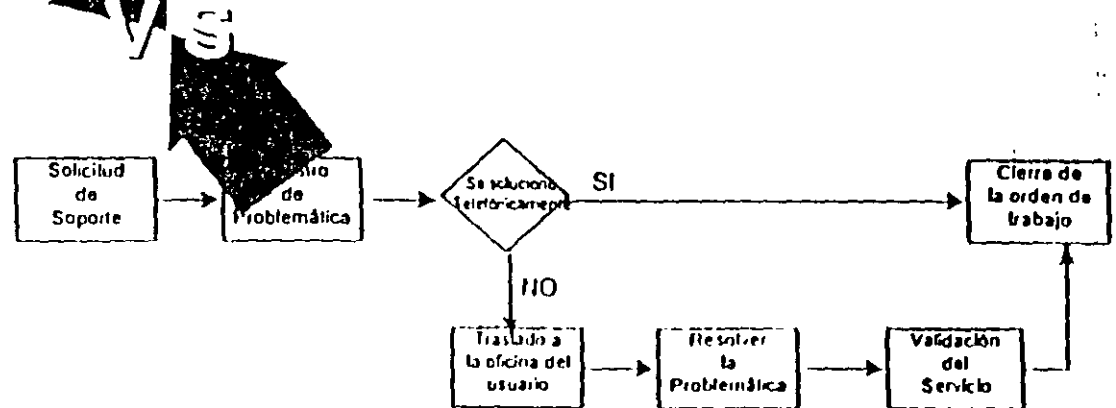


PROCESO ACTUAL

- Consta de 13 pasos
- Se tarda 695 min., promedio
- El 18.7 % es Eficiencia
- El 81.3 % es Deficiencia

PROCESO INNOVADO

- Consta de 6 pasos
- Se tarda 131 min. promedio
- El 83.97% es Eficiencia
- El 16.03% es Deficiencia



58

Recomendaciones

Las recomendaciones que se pueden hacer se refieren a acciones a tomar para mejorar los valores de los indicadores de las innovaciones que resultaron mejor calificadas. Estas acciones se refieren por ejemplo a "reducción de costos de implantación de las innovaciones" (para mejorar la relación B/C) y/o "gestionar apoyos de actores rechazantes y/o de bajo apoyo" (para aumentar el balance BAR).

Estrategias para viabilizar el éxito de las innovaciones

Las recomendaciones sobre "gestionar apoyos de actores rechazantes y/o de bajo apoyo" se atienden a través de procesos de negociación, sensibilización, persuasión, etc. a fin de lograr que los actores que no apoyan totalmente, se animen a hacerlo

Con negociación se busca creativamente satisfacer a los actores rechazantes en aquellos intereses y necesidades que ellos valoran, que sean compatibles con la filosofía y principios de la Reingeniería y la Calidad y que sean factibles de proporcionárselos a cambio de que apoyen las innovaciones mejor calificadas.

REPRESENTACION TABULAR DEL PROCESO INNOVADO:

PROCESO:

HOJA #:

ACTIVIDAD PASO #	DESCRIPCION	TIPO	VALOR AGREGADO (SI/NO)	TIEMPO (MIN.)	COSTO (\$)	% TIEMPO	% COSTO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL							

99

EVALUACION Y SELECCION DE OPCIONES DE INNOVACION

PROCESO:

CRITERIOS DE EVALUACION	O P C I O N E S			
	I:	II:	III:	IV:
BENEFICIOS (B)				
COSTOS (C)				
RELACION B/C				
ACTORES	APOYOS Y RECHAZOS A LAS OPCIONES (-3 A +3)			
A1				
A2				
A3				
A4				
A5				
A6				
SUBTOTALES				
BALANCE BAR (+/-)				
PONDERACIONES				
TOTAL				
SELECCION				
RECOMENDACION: _____				



Se deben idear mecanismos con los que la comunidad pueda por sí sola prestar determinados servicios, tales como: salud, educación, capacitación, cuidados de niños, reciclajes de productos, concientización a jóvenes, diversión, actos culturales, deportes, etc.

Se deben idear mecanismos para restablecer el tejido social con acciones que realice la comunidad y los diversos actores que en ella coexisten.

Cite un ejemplo:.....
.....
.....

7.2.3 Fomentar la competencia en la prestación de servicios públicos y no los monopolios

Se debe fomentar la competencia entre instituciones públicas para elevar la calidad y eficiencia de los servicios que se prestan a la sociedad. Se deben seleccionar determinados indicadores de los resultados de la gestión de gobierno y promover la competencia en cuanto al valor de estos indicadores por periodo.

Incluso en algunos países desarrollados se ha comenzado a fomentar la competencia entre Instituciones Públicas y Empresas Privadas en cuanto a indicadores de diferentes tipos de servicios, lo que ha llevado a que se debiliten los monopolios tanto públicos como privados.

Cite un ejemplo:.....
.....
.....

7.2.4. Conducirse por misiones y no por reglas

La mayor parte de las Instituciones Públicas son actualmente dirigidas en función a sus normatividades, leyes, reglamentos y presupuestos, no en función a sus misiones, ni menos aún a las misiones de los actores que pueden participar en la solución de los problemas sociales, lo cual produce que ni los gobernantes ni los directivos ni los trabajadores ni la sociedad sepan cuál es su rumbo.



Se deben buscar esquemas de cooperación con los sindicatos y dividir en territorios las responsabilidades y la gestión de gobierno. Para cada territorio se debe tener un programa de trabajo, manejado por los responsables de cada uno de ellos.

Cite un ejemplo:
.....
.....
.....

7.2.10 Resolver problemas públicos en lugar de limitarse a ejecutar programas institucionales.

La programación de las acciones de gobierno debe enfocarse a resolver problemas a fondo y no simplemente a cumplir metas institucionales por sector de actividad.

Se deben formar equipos interdepartamentales y diseñar programas con la participación de muy diversos actores interactivos y externos a la Institución

Se deben formar equipos interdepartamentales y diseñar programas con la participación de muy diversos actores internos y externos a la Institución.

Los equipos interdepartamentales y sociales presentan distintas perspectivas para enfrentar problemas y aprovechar oportunidades, además de integrar recursos que incrementan la efectividad de las acciones.

Los gobernantes y funcionarios deben promover, propiciar y facilitar el cambio de mentalidad y de actuación de los servidores públicos hacia la solución de problemas, en lugar de gastar la mayor parte de su tiempo en estar cumpliendo con la norma y las disposiciones legales.

Cite un ejemplo:
.....
.....
.....



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS

OBJETIVO:

Al término del Diplomado, el participante podrá aplicar las herramientas de mayor actualidad en el diseño e implantación de Proyectos de Reingeniería, a fin de optimizar procesos administrativos, productivos y de servicios públicos para incrementar significativamente la capacidad, calidad y tiempo de respuesta de las Instituciones Públicas a las demandas de usuarios internos y externos, a fin de estar a la altura de las exigencias de los nuevos tiempos.

DIRIGIDO A:

Personal de mando medio y superior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social

METODOLOGÍA: Se combina exposición interactiva con taller de trabajo en equipo, lectura comentada, dinámicas grupales, gimnasia cerebral, etc.

PRODUCTOS: Proyectos diseñados en equipo para responder a las demandas de eficiencia y calidad en sus áreas de trabajo

EVALUACIÓN: Los criterios que se utilizarán para la evaluación de los participantes son los siguientes

1. Asistencia
2. Participación en clase
3. Presentación de trabajo escrito al término de cada módulo o inicio del siguiente

Asistencia mínima 80%

Calificación mínima 8.0 promedio en todo el Diplomado

COORDINADOR GENERAL: M. en I. Romulo Mejias Ruiz



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

MÓDULOS:

I	REINGENIERÍA BÁSICA DE PROCESOS.	(40 HORAS)
II	REINGENIERÍA HUMANA	(32 HORAS)
III	DISEÑO INTEGRAL DE PROYECTOS DE REINGENIERIA PUBLICA	(44 HORAS)
IV	DOCUMENTACIÓN Y ADMINISTRACION DE PROCESOS INNOVADOS	(34 HORAS)

DURACIÓN TOTAL: 150 HORAS



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

MÓDULO I. REINGENIERÍA BÁSICA DE PROCESOS

OBJETIVO:

Que el participante conozca el origen, la razón de ser, los beneficios, costos, retos e importancia de la Reingeniería en la Administración Pública, así como también que se ejercite en la visión de procesos de trabajo, en la determinación de su eficiencia y deficiencia en el rediseño e innovación de procesos en Instituciones Públicas en la aplicación de estrategias para viabilizar la implantación de innovaciones y en los principios de la Macroingeniería Pública aplicada al proceso de Gobierno para la nueva era

DURACIÓN: 40 horas

TEMAS.

1. **Conceptos, Beneficios, Costos e Importancia de la Reingeniería**
 - 1.1 Origen de la reingeniería
 - 1.2 Concepto.
 - 1.3 Razón de ser
 - 1.4 Beneficios, costos y retos
 - 1.5 Importancia de la Reingeniería en la Administración Pública

2. **Visión en los Procesos**
 - 2.1 ¿ Que es un proceso?
 - 2.2 Relación de procesos con las funciones de una Institucion Publica
 - 2.3 Tipos de pasos de un proceso
 - 2.4 Ejercicios de tipificación de pasos de un proceso

3. **Eficiencia y Deficiencia de Procesos de Trabajo en la Secretaria del Trabajo y Previsión Social**
 - 3.1 ¿ Qué es trabajo y desperdicio dentro de la Reingeniería?
 - 3.2 ¿ Como identificar trabajo y desperdicio?
 - 3.3 Eficiencia y deficiencia de un proceso de trabajo y ejercicio para su determinación



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

4. **Principios Básicos de la Reingeniería**
 - 4.1 Principio 1: Eliminar el desperdicio.
 - 4.2 Principio 2. Reducir el desperdicio al mínimo
 - 4.3 Aplicación de Reingeniería rápida y determinación de ahorros
 - 4.4 Principio 3. Simplificar el proceso.
 - 4.5 Principio 4. Combinar pasos del proceso
 - 4.6 Principio 5. Diseñar procesos con rutas alternas.
 - 4.7 Principio 6: Pensar en paralelo, no en línea.
 - 4.8 Principio 7. Recabar los datos en su origen.
 - 4.9 Principio 8: Usar la tecnología para mejorar el proceso
 - 4.10 Principio 9. Dejar que los usuarios y proveedores del proceso ayuden a mejorarlo.
 - 4.11 Principales características de los procesos sometidos a Reingeniería
5. **Aplicación de los principios básicos de la Reingeniería**
6. **Evaluación y Selección de Opciones de Innovación y Estrategias para Hacer Viable la Reingeniería**
7. **Macroreingeniería Pública**
 - 7.1 Concepto de Macroreingeniería Pública y sus diferencias con la Microreingeniería
 - 7.2 Principios de la Macroreingeniería Pública aplicada al proceso de Gobierno
 - 7.2.1 Dirigir más que operar
 - 7.2.2 Fortalecer a las comunidades (facultamiento social)
 - 7.2.3 Fomentar la competencia en la prestación de servicios públicos y no los monopolios
 - 7.2.4 Conducirse por misiones y no por reglas
 - 7.2.5 Orientarse a resultados más que a los medios
 - 7.2.6 Atender necesidades de usuarios externos más que internos
 - 7.2.7 Generar ingresos más que reducir gastos
 - 7.2.8 Invertir en prevenir más que en solucionar
 - 7.2.9 Descentralizar la autoridad
 - 7.2.10 Resolver problemas públicos en lugar de limitarse a ejecutar programas institucionales

INSTRUCTOR: ING GABRIEL CLAVEL CARMONA



TEMA 1: CONCEPTOS, BENEFICIOS, COSTOS E IMPORTANCIA DE LA REINGENIERIA

1.1 ORIGEN DE LA REINGENIERIA

A mediados de los años ochenta algunas compañías norteamericanas decidieron mejorar espectacularmente su rendimiento, cambiando radicalmente las formas en que trabajaban.

Para lograr estas mejoras, se preguntaban:

- ¿Por qué hacemos esto?
- ¿Por qué no hacemos otra cosa que nos produzca grandes resultados?

También se preguntaban:

- ¿Lo que estamos haciendo, a quién satisface más, al cliente o a nuestra empresa?
- ¿Quién es primero, el cliente o la empresa?

Al investigar bien cómo funcionaban, encontraron que a los trabajadores les importaba más quedar bien con sus jefes que con los clientes. Entonces, comenzaron a preguntarse:

- ¿Quiénes mantienen a la empresa, los jefes o los clientes?

La respuesta siempre era obvia, por lo tanto, decidieron invertir el enfoque de trabajo:

"del cliente hacia el interior de la empresa". Al hacer este cambio, los resultados comenzaron a ser impresionantes.

Como este cambio los llevaba a invertir los procedimientos, se les ocurrió bautizarlo con el nombre de:

"Ingeniería Inversa" y después "Reingeniería de Procesos"



1.2 CONCEPTO

Según Hammer, Reingeniería es la revisión fundamental y el rediseño radical de procesos para alcanzar mejoras espectaculares en cuanto a:

- Reducir costos
- Mejorar calidad
- Mejorar servicio
- Aumentar rapidez de cambio y de respuesta a las necesidades del mercado.

¿ POR QUÉ REVISIÓN FUNDAMENTAL ?

- Porque debemos hacernos preguntas básicas, tales como:
 - ¿ Por qué hacemos lo que estamos haciendo ?, ¿ por qué ?
 - ¿ Qué tan eficaces son las normas, reglas y supuestos sobre los que se basa la administración de nuestra empresa ?
 - ¿ No habrá otras reglas y supuestos más eficaces ?
 - ¿ Qué actividades cuestan más de lo que aportan ?
 - ¿ Qué actividades impiden satisfacer al cliente ?

¿ POR QUÉ REDISEÑO RADICAL ?

Porque se trata de responder a las siguientes preguntas:

- ¿ Qué pasa si eliminamos o reducimos los procedimientos existentes e inventamos nuevas maneras de hacer el trabajo ?

¿ POR QUÉ MEJORAS ESPECTACULARES ?

- Porque se trata de dar saltos gigantescos en rendimiento y no hacer mejoras graduales. Estas se pueden lograr con programas de Calidad Total.

¿ POR QUÉ UN PROCESO ?

- Porque se trata de rediseñar un conjunto de actividades que reciben uno o más insumos y crean un resultado de valor para el cliente.



Por consiguiente, según la Reingeniería, conviene eliminar actividades que no crean valor, tales como:

Controlar, supervisar, revisar, autorizar, dar órdenes, dar indicaciones, evaluar y seleccionar proveedores, rehacer, mover, almacenar, esperar, apilar, descargar, levantar, empujar, devolver, etc.

Además, bajo el paradigma de Adam Smith, el dividir el trabajo en sus tareas más simples, y asignar cada una de ellas a un especialista, hace que haya muchos especialistas concentrados en tareas individuales del proceso, perdiendo de vista el objetivo principal: el satisfacer al cliente.

- Por consiguiente, el paradigma de Smith propicia el no satisfacer al cliente en todos sus requerimientos, por lo que no es eficaz para la nueva era.

1.3 RAZÓN DE SER DE LA REINGENIERÍA

La Reingeniería surge:

- Por apertura y globalización de la economía.
- Por avances impresionantes de Japón en el mundo occidental, con armas de alto poder, como la Calidad Total y el Justo a Tiempo.
- Por competencia cada vez más intensa.
- Por clientes cada vez más exigentes en cuanto a calidad, variedad, buen servicio, buen precio.
- Por tendencias democratizadoras que provocan en los trabajadores un mayor deseo de ser tomados en cuenta.
- Por necesidad de que las empresas sean cada vez más ágiles, flexibles, competitivas, enfocadas al cliente y rentables.

Según Michael Hammer, Reingeniería significa "empezar de cero" y esto requiere:

- Empezar sin ninguna lógica previa.
- Preguntándose lo que es estrictamente necesario, para dejar de lado todo aquello que no lo es.



- Dejar de lado gran parte de los conocimientos acumulados durante los últimos doscientos años en materia de Administración de Empresas e Ingeniería Industrial.
- Dejar de ver a los trabajadores como simples empleados cuya obligación es cumplir órdenes, y comenzar a verlos como seres pensantes, con potencial creativo y como socios de la empresa.
- Desarrollar a los trabajadores para que encuentren nuevas formas de hacer mejor el trabajo.

1.4 BENEFICIOS, COSTOS Y RETOS

BENEFICIOS:

- Rapidez, agilidad, flexibilidad, versatilidad, menos costos, menos precios, mayor competitividad.
- Mayor satisfacción del cliente.
- Mayor lealtad de los clientes.
- Mayor clientela por recomendaciones de clientes satisfechos.
- Mayor prestigio, mayor participación en el mercado.
- Organizaciones planas y livianas.
- Jefes no, facilitadores, entrenadores, asesores, líderes, si.
- Más equipo, menos individualismo.
- Más educación y desarrollo, además de capacitación y adiestramiento.
- Más libertad con responsabilidad.
- Más satisfacción y bienestar para los trabajadores.
- Reducción de desperdicios.
- Menos devoluciones, menos quejas, menos reparaciones.

COSTOS:

- Cambios en la planta física.
- Traslados de personal y su equipo.
- Reeducación y recapacitación del personal.
- Salarios del personal recapacitado y más responsabilizado.
- Sistemas de computación.
- Adaptación o reposición de equipos.



RETOS:

- Cambiar paradigmas, concientizar trabajadores y directivos.
- Cambiar enfoque: de trabajar para los jefes a trabajar para los clientes.
- Vencer resistencia al cambio de las unidades de trabajo: de departamentos funcionales a equipos de procesos.
- Aceptar el cambio de organizaciones jerárquicas a planas.
- Vencer la actitud hacia apoyarse en bases de poder.
- Hacer que los gerentes y supervisores cambien a líderes.
- Superar el principio de la división del trabajo.
- No limitarse a su especialidad ni a su tarea.
- Aceptar el cambio de papel del trabajador: de controlado a facultado.

1.5 IMPORTANCIA DE LA REINGENIERIA EN LA ADMINISTRACION PUBLICA

Coloque a continuación una "V" (verdadero) o una "F" (falso) o una "O" (otro), en cada una de las siguientes afirmaciones:

La Reingeniería es necesaria e importante porque:

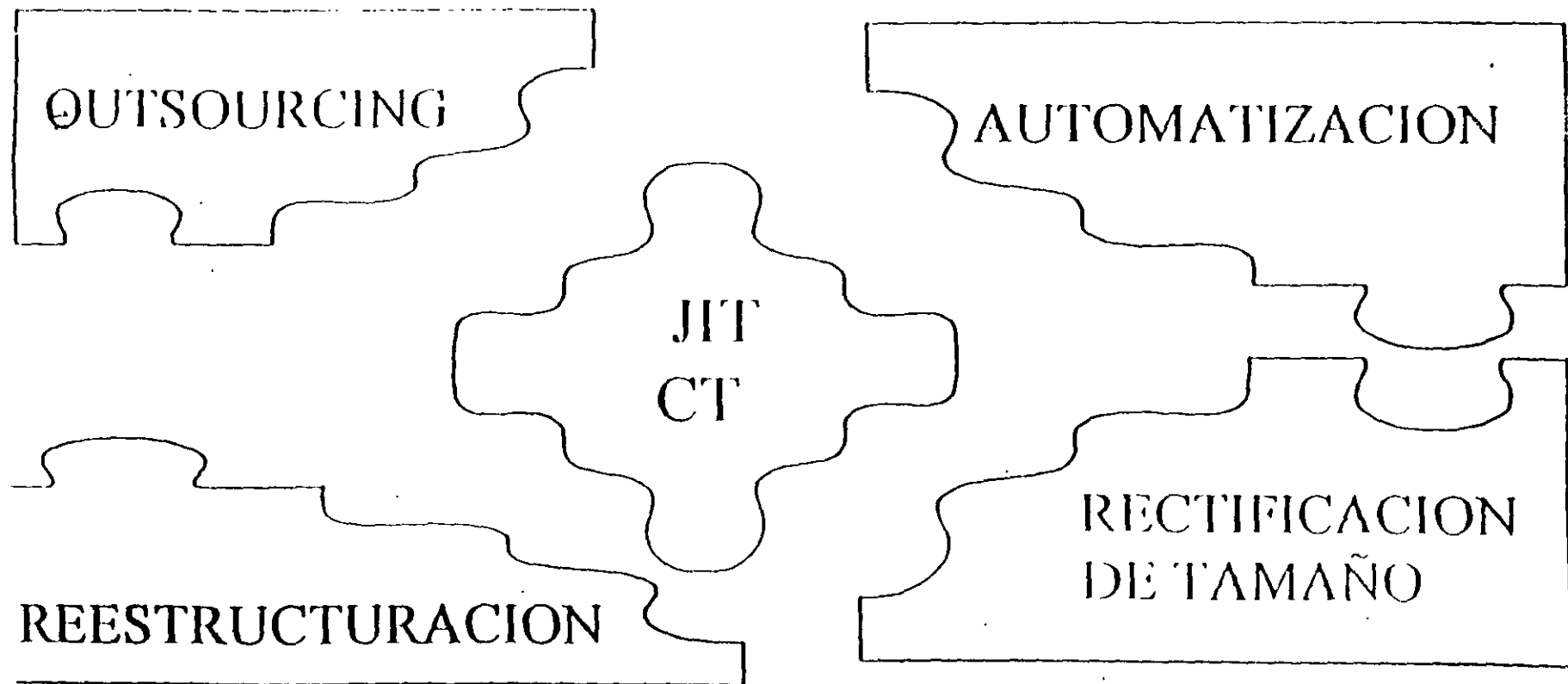
1. Agiliza los procesos de trabajo al acortar la distancia entre jefes y subalternos y entre oficinas que participan en un mismo proceso: _____
2. Reduce la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones: _____
3. Permite procesar solicitudes en forma rápida: _____
4. Contribuye a mejorar la calidad de los servicios públicos: _____
5. Facilita que se aumenten las tarifas de servicios públicos: _____
6. Hace que los trabajadores tengan más libertad con responsabilidad: _____
7. Facilita el trabajo individual, no en equipo: _____



-
8. Mejora la imagen de las instituciones: _____
 9. Permite atender mejor un mayor número de demandas de la sociedad: _____
 10. Incrementa las bases de poder dentro de las instituciones: _____
 11. Incrementa los controles sobre los trabajadores: _____
 12. Permite ofrecer un buen servicio aun con servidores públicos poco eficientes: _____
 13. Evita la depuración del personal: _____
 14. Fomenta la superación personal: _____
 15. Fomenta la cooperación mutua: _____
 16. Favorece una mayor estabilidad social: _____
 17. Propicia el que cada quien se dedique a lo suyo, sin importarle lo que hagan sus demás compañeros de trabajo: _____
 18. Fomenta una competencia feroz entre los servidores públicos de una misma area: _____
 19. Propicia que la ciudadanía pague sus impuestos con más entusiasmo: _____

LA REINGENIERIA Y OTRAS HERRAMIENTAS

REINGENIERIA





TEMA 2: VISION EN LOS PROCESOS

2.1 ¿ QUE ES UN PROCESO ?

Es un conjunto de actividades que transforman insumos en resultados de valor para el usuario/cliente (interno o externo).

Los insumos pueden ser:

- . Personas
- . Materiales
- . Equipo
- . Información
- . Tiempo
- . Dinero

Los resultados pueden ser:

- . Una resolución
- . Un producto terminado
- . Una visa concedida
- . Un permiso de construcción
- . Acuerdos derivados de la solución de un conflicto
- . Una forma llena
- . Una obra terminada



Los procesos pueden ser:

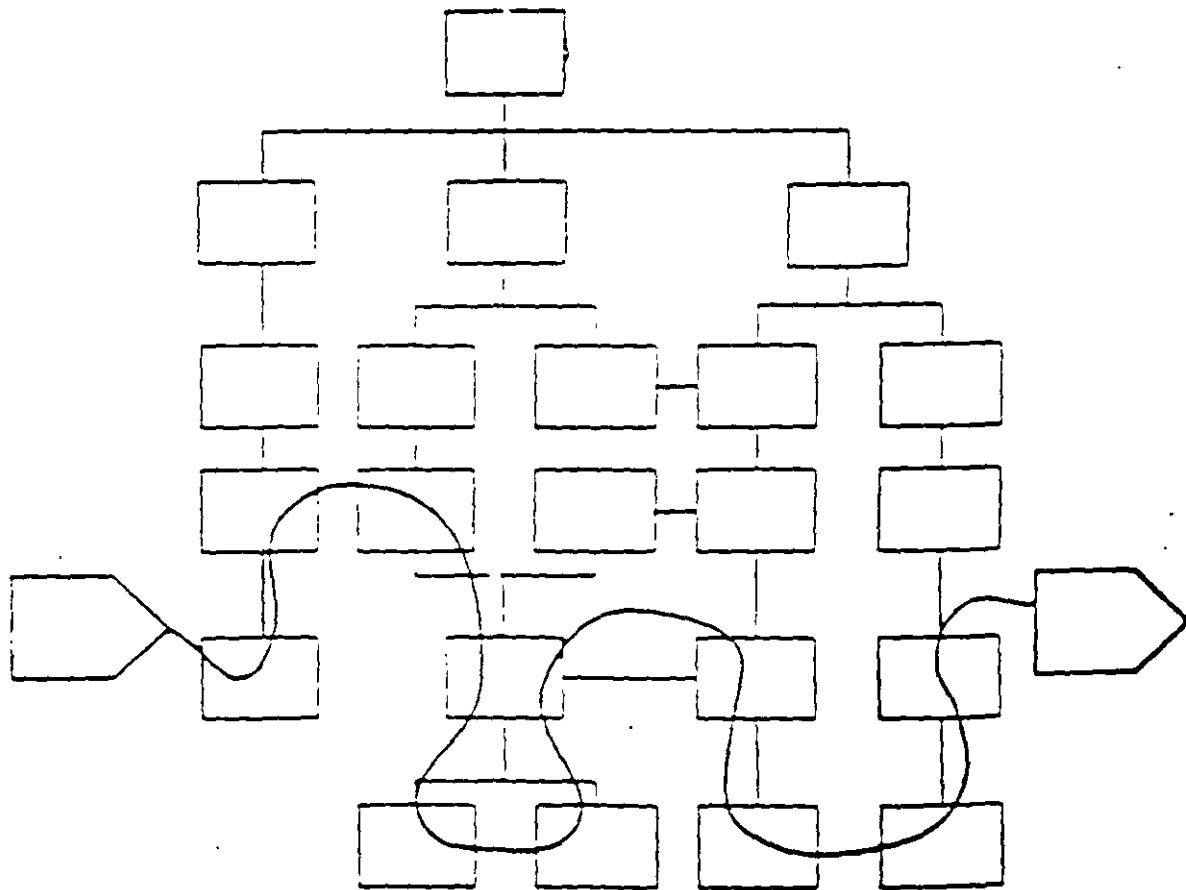
- . Proporcionar un servicio
- . Elaborar un producto
- . Procesar una solicitud de visa
- . Tramitar un permiso
- . Manejar un conflicto
- . Llenar una forma
- . Construir una obra

Ejemplos de procesos comunes:

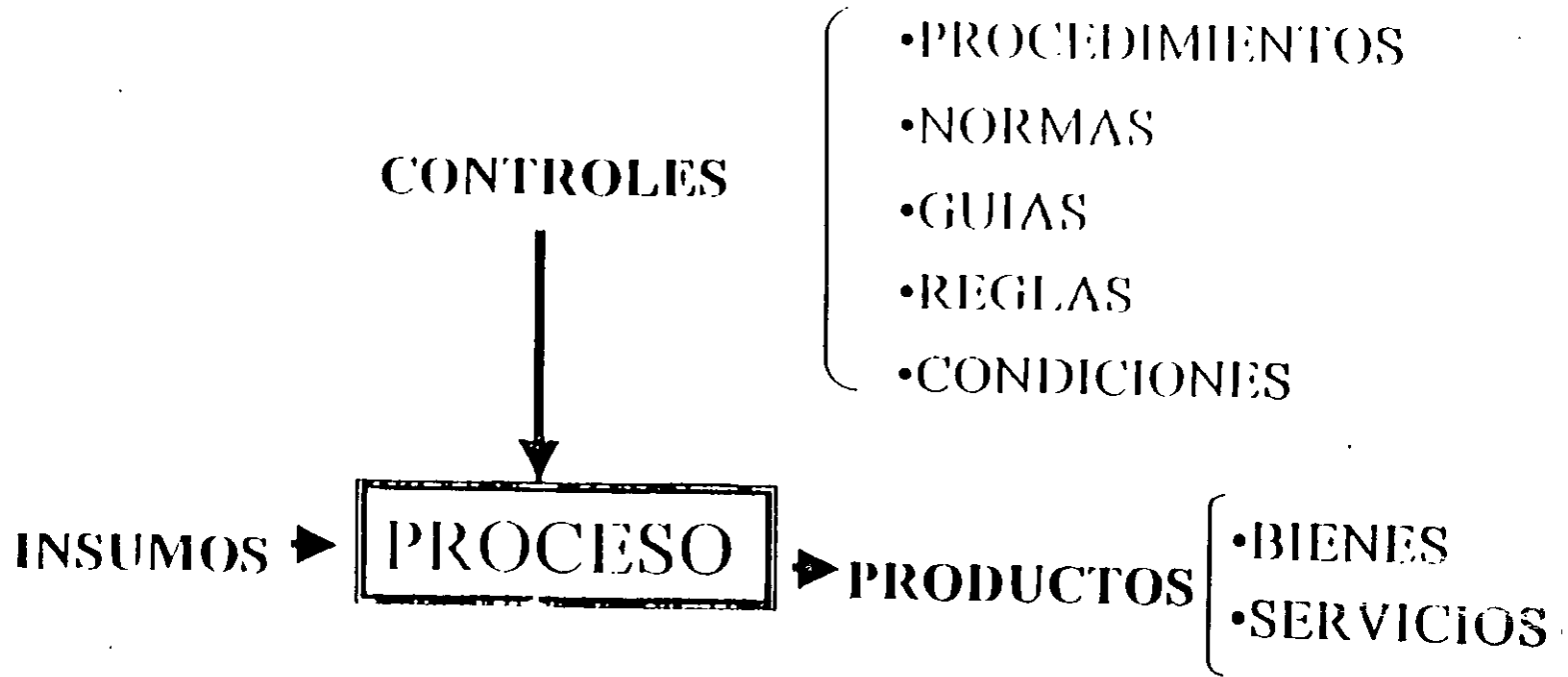
- . Un paciente recibe tratamiento en un hospital.
- . Una póliza de seguros es procesada.
- . Se publica un periódico.
- . Se procesa un trámite de adquisición de vivienda.
- . Una pareja es atendida en un restaurante mientras cena.
- . Se fabrica un componente de computadora.
- . Se repara una máquina.
- . Se da servicio de agua potable a una comunidad.
- . Se atiende un conflicto de tenencia de la tierra.
- . Se estudian varias propuestas de construcción de una obra.
- . Se elabora un programa de trabajo.
- . Se sacan fotocopias.



FLUJO DE PROCESO EN UNA ORGANIZACIÓN ACTUAL TÍPICA.



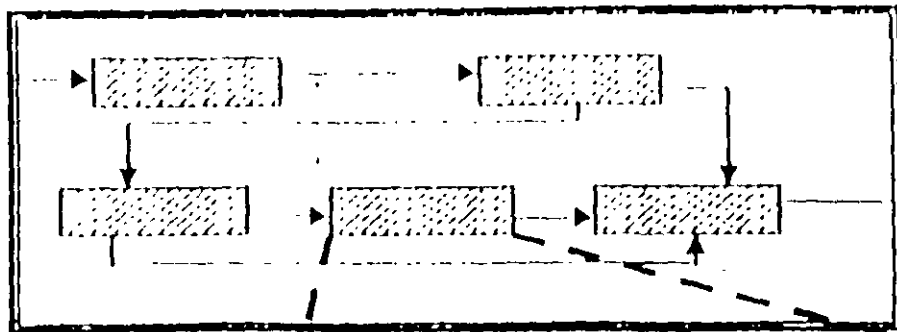
PROCESO NIVEL " O "



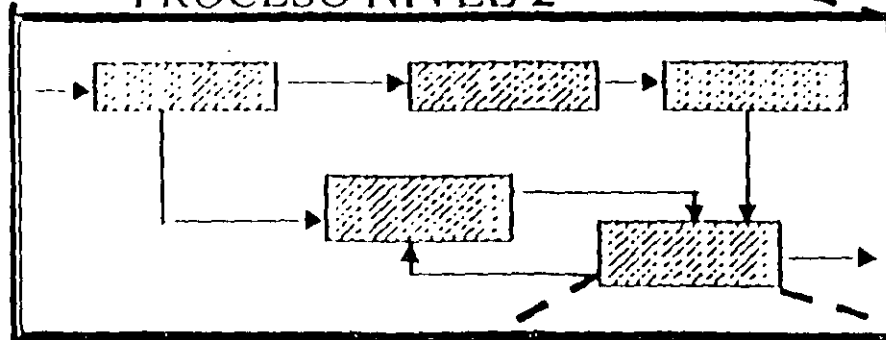
DESAGREGACIÓN DE UN PROCESO

INSUMOS

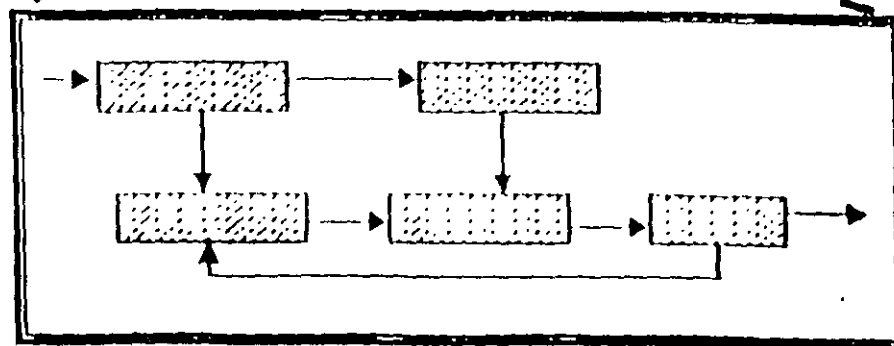
PROCESO NIVEL 1



PROCESO NIVEL 2



PROCESO NIVEL 3



**Ejercicio:**

Considere usted un proceso de trabajo en el que esté involucrado, y después responda a las siguientes preguntas:

1. ¿ Qué nombre le daría usted al proceso ?

.....

2. ¿ Cuáles son algunos insumos del proceso ?

.....

3. ¿ Cuáles son los resultados ?

.....

4. ¿ Representan los resultados un servicio, un producto, la conclusión de una tarea o alguna combinación de lo anterior ?

.....

5. ¿ Quién recibe los resultados ? ¿ quiénes son los usuarios ?

.....

6. ¿ Son los usuarios internos o externos ? ¿ o ambos ?

.....

7. ¿ Quiénes son algunos de los proveedores de insumos ?

.....



2.2 RELACION ENTRE PROCESO Y FUNCIONES DE UNA INSTITUCION PUBLICA

La mayoría de las instituciones y empresas están organizadas en unidades o líneas departamentales o funcionales. Por ejemplo, una organización típica tiene un departamento de personal, uno de finanzas, uno de servicios, uno de capacitación, uno de difusión, etc.

La organización en departamentos o funciones separadas crea una jerarquía funcional. Sin embargo, los procesos no saben de jerarquías funcionales. Atraviesan los límites de departamentos y funciones para entregar un resultado al usuario.

Los procesos son horizontales y las organizaciones están formadas por funciones verticales.

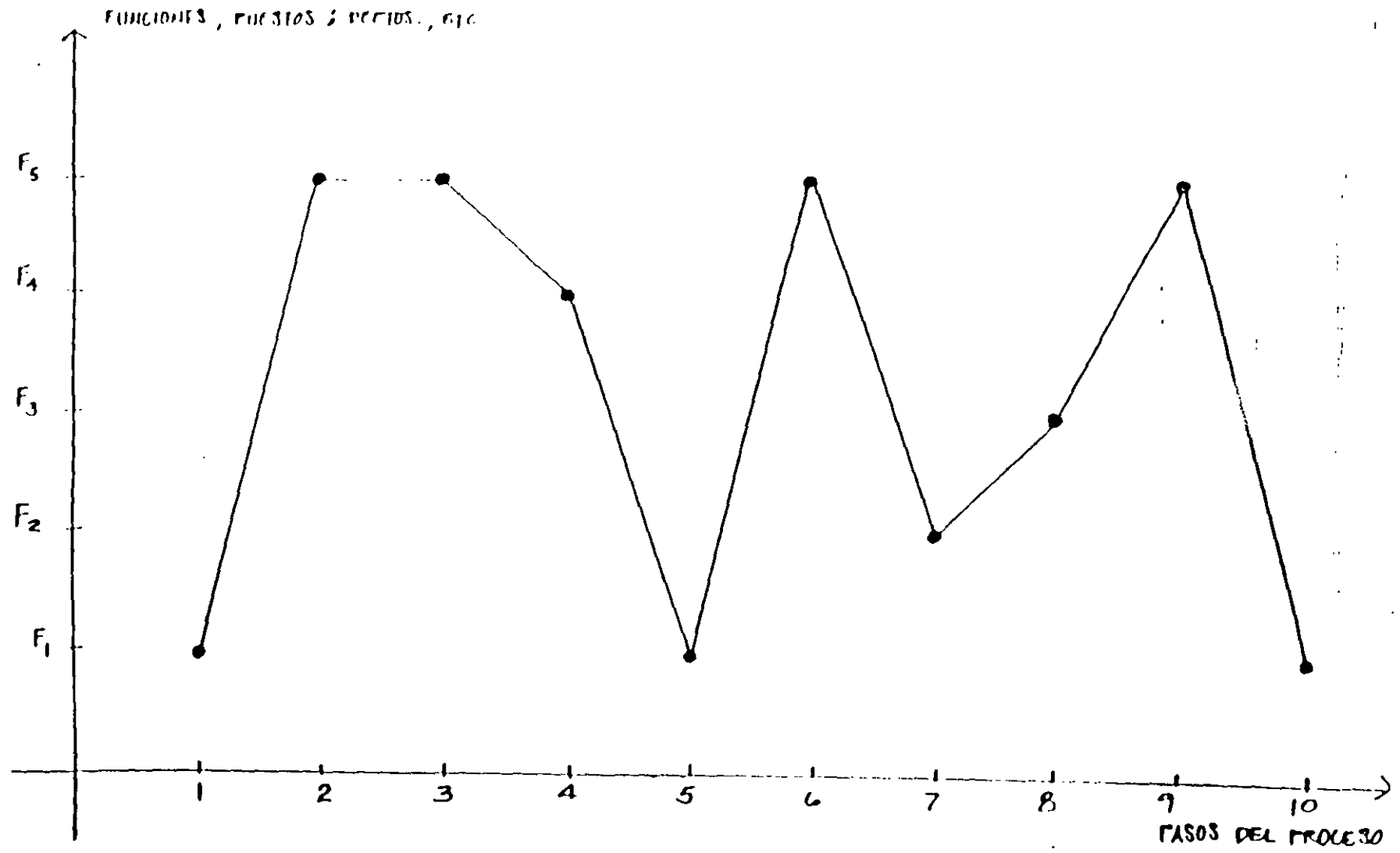
Las funciones en sí están separadas y los procesos se encargan de interconectarlas.

En esta interconexión que hace el proceso con las funciones se observan muchos problemas, tales como pugnas internas, mala comunicación, competencia entre áreas y mala coordinación. Asimismo, provoca situaciones en las que nadie parece tener el control. Todos poseen parte del pastel, pero nadie es dueño del total.

Para evitar tal confusión, muchas empresas comienzan a organizarse en función a los procesos. Están aprendiendo a administrarse en forma multidisciplinaria.

Cuando las empresas se organizan por procesos, empiezan a ocurrir cosas buenas, tales como: mejoran la comunicación, la coordinación y la calidad. Además, las actividades se hacen más rápido y en forma más barata.

REPRESENTACION GRAFICA (PROCESO - FUNCIONES)







2.3 TIPOS DE PASOS DE UN PROCESO

Existen seis pasos básicos de un proceso:

- 1) Operación
- 2) Transporte
- 3) Inspección
- 4) Demora
- 5) Almacenaje
- 6) Retrabajo

La operación (O) es un tipo de actividad que modifica la situación inicial. Hace avanzar el proceso hacia el resultado que espera el usuario. Por lo tanto, agrega valor al proceso.

El transporte (T) es cualquier acción que desplaza información, objetos o personas.

Demora (D): retraso de materiales, partes o productos y cualquier tiempo de espera de las personas.

Inspección (I): incluye inspecciones de calidad y cantidad, revisiones y autorizaciones.

Almacenaje (A): retraso programado de materiales, partes o productos.

Retrabajo (R): cualquier paso de repetición o corrección evitable.



2.4 EJERCICIOS DE TIPIFICACION DE PASOS DE UN PROCESO

Indicar el tipo correcto de paso (O, T, D, I, A, R):

1. Ensamblar dos componentes: _____
2. Repetir un paso en un proceso: _____
3. Mover materiales: _____
4. Revisar un informe: _____
5. Esperar el inicio de una reunión: _____
6. Registrar datos por segunda vez: _____
7. Caminar hacia la camioneta de servicio: _____
8. Enviar información por fax: _____
9. Guardar material en un depósito: _____
10. Captar los datos una sola vez en su origen: _____
11. Efectuar una inspección de control de calidad: _____
12. Esperar por un listado de computadora: _____
13. Revisar y autorizar una solicitud: _____
14. Atender una llamada telefónica: _____
15. Repetir una carta para corregir un error: _____
16. Revisar un trabajo elaborado por otra persona: _____
17. Dejar un formato en una charola: _____
18. Llenar forma de requisición: _____
19. Elaborar una factura: _____
20. Se formula un programa: _____



TEMA 3: EFICIENCIA Y DEFICIENCIA DE PROCESOS DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL

3.1 ¿QUÉ ES TRABAJO Y DESPERDICIO DENTRO DE LA REINGENIERIA?

¿ Qué significa la palabra "trabajo"?

Si lo buscamos en un diccionario, se encuentra que "trabajo" se refiere a:

"Esfuerzo o actividad física o mental que se dirige hacia la producción o logro de algo".

Con base en esta definición, sólo es posible lograr una mayor productividad a partir de un mayor esfuerzo físico o mental, es decir, trabajando más duro, pero no necesariamente en forma más inteligente.

En el contexto de la Reingeniería de Procesos, la palabra trabajo tiene un significado diferente. Se utilizará esta palabra sólo cuando una determinada actividad desplace un proceso hacia adelante o, lo que es lo mismo, le agregue valor en forma directa.

Por ejemplo, en el proceso de tramitar una solicitud, el hecho de "analizar la solicitud", "tomar una decisión" y "responder al solicitante" representan actividades que agregan valor al proceso. Sin embargo, si alguien tiene que "esperar a que otro analice la solicitud" para pasarla o otro a que tome la decisión, o este último tiene que esperar a que otro la analice, estas "esperas" no agregan valor al proceso. Al contrario, le agregan demoras y costos. No agregan valor porque impiden un avance rápido al trámite (tal como lo desea el solicitante).

Asimismo, si la solicitud tiene que estarse llevando y trayendo para diferentes fines, estas actividades de "llevar y traer" tampoco agregan valor al proceso. Al contrario, le agregan esfuerzos, demoras y costos.



Igualmente, si la solicitud tiene que pasarse a otro formato o a otro departamento u oficina para procesarla o responderla, o tiene que dejarse esperando en una charola hasta que otro la recoja para seguirla procesando, o hay que esperar a que alguien firme su resolución, o hay que dirigirse nuevamente al solicitante porque hubo un error en su llenado, o hay que hacer alguna corrección o un retrabajo durante el trámite porque hubo un error en su lectura o en la transcripción de algún dato, todas estas actividades no agregan valor al proceso. Al contrario, estarán agregando nuevamente esfuerzos, materiales, movimientos, demoras, costos y hasta molestias.

Entonces en la Reingeniería de Procesos, el trabajo agrega valor y el desperdicio agrega demoras y costos.

Así, el desperdicio representa las actividades que no agregan valor al proceso. Incluye el esfuerzo, tiempo, materiales, movimientos y costos que se desperdician.

Ahora bien, por lo general el trabajo y el desperdicio requieren la misma cantidad de esfuerzo físico. En el ejemplo del trámite de la solicitud, el pasarla a otro formato, requiere la misma cantidad de trabajo físico que el llenarla por primera vez, o el tener que dirigirse nuevamente al solicitante para corregir un error, requiere la misma cantidad de trabajo (o más) que si se revisa exitosamente la solicitud al momento de llenarla, para que, si hay algún error, detectarlo en el momento y corregirlo.

3.2 ¿ COMO IDENTIFICAR TRABAJO Y DESPERDICIO?

Como se observó en el ejemplo precedente, el desperdicio aparece en muchas formas: demoras, transportes, inspecciones, retrabajos, etc. Todas éstas son actividades que "no agregan valor" al proceso, sino demoras y costos.

Para identificar el desperdicio, nos podemos hacer las siguientes preguntas:

- 1) Si se elimina o reduce al mínimo esta actividad en particular del proceso, ¿ se afectará la calidad del rendimiento o del resultado del proceso?



- 2) Como usuario, ¿ Desea usted pagar por esta actividad en particular? ¿ Le es de valor para usted ?.

Si la respuesta es no, tal vez la actividad sea un desperdicio. Es necesario eliminar el desperdicio del proceso o al menos, reducirlo al mínimo.

Ejercicio:

Colocar una T o una D a cada una de las siguientes actividades según sean Trabajo o Desperdicio:

1. Llevar información: _____
2. Ensamblar dos componentes: _____
3. Repetir un paso en un proceso: _____
4. Detener un trabajo por esperar que otro firme: _____
5. Transcribir información: _____
6. Corregir datos ya registrados: _____
7. Revisar un trabajo hecho por otro: _____
8. Revisar un trabajo hecho por uno mismo: _____
9. Dar órdenes: _____
10. Esperar a que comience una reunión: _____
11. Pasar datos: _____
12. Ir a buscar información: _____
13. Almacenar materiales en un depósito: _____
14. Capturar los datos una sola vez en su origen: _____
15. Realizar cualquier retrabajo: _____

3.3 EFICIENCIA Y DEFICIENCIA DE UN PROCESO DE TRABAJO Y EJERCICIO PARA SU DETERMINACION

En forma ideal, todos los procesos contienen sólo trabajo y cero desperdicio. De manera realista, eso es difícil de alcanzar. En vez de eso, es preciso aumentar al máximo el trabajo y reducir al mínimo el desperdicio en el proceso. La eficiencia del trabajo es un indicador de qué tanto valor agrega ese trabajo, y la deficiencia es un indicador de qué tanto valor desagrega ese trabajo o de qué tanto es su desperdicio.





La Eficiencia del trabajo se calcula dividiendo la cantidad de trabajo entre la suma del trabajo y el desperdicio de un proceso.

Matemáticamente, se expresa de la siguiente manera:

$$E = (\text{TRABAJO} / (\text{TRABAJO} + \text{DESPERDICIO})) \times 100 \%$$

La Deficiencia del trabajo se calcula dividiendo la cantidad de desperdicio entre la suma del trabajo y el desperdicio de un proceso.

Matemáticamente, se expresa de la siguiente manera:

$$D = (\text{DESPERDICIO} / (\text{TRABAJO} + \text{DESPERDICIO})) \times 100 \%$$

Igualmente, la Deficiencia de un proceso puede calcularse de la siguiente manera:

$$D = 100 \% - E$$

siendo E la Eficiencia del proceso.

Uno de los objetivos fundamentales de la Reingeniería es hacer que los procesos tengan un 100% de Eficiencia, o bien un 0% de Deficiencia.

Una forma práctica de calcular la Eficiencia y Deficiencia de un proceso, consiste en expresar el Trabajo y el Desperdicio en una unidad de Tiempo, tal como: minutos, horas, días, semanas, meses, etc.

EJERCICIO:

Consideremos el proceso: **REQUISITAR**

A continuación se describe este proceso con un total de 10 actividades, especificándose al lado la duración promedio de cada una de ellas en minutos.

Se pide indicar con una letra entre paréntesis (O, D, T, I, R, A) el tipo de actividad de que se trata, y luego en un segundo paréntesis indicar





si se trata de Trabajo (T) o Desperdicio (D). Por último, se pide calcular la Eficiencia (E) y Deficiencia (D) del proceso.

PROCESO: REQUISITAR

Nº	ACTIVIDAD
1.	Inicio de llenado de la forma de requisición (10 min.) () ()
2.	Envío de la forma a abastecimientos (720 min.) () ()
3.	La forma permanece en una charola (75 min.) () ()
4.	Terminación de la forma de requisición (18 min.) () ()
5.	La forma permanece en una charola (75 min.) () ()
6.	Envío de la forma a autorización (720 min.) () ()
7.	La forma permanece en una charola (45 min.) () ()
8.	Revisión y autorización de la forma (12 min.) () ()
9.	La forma permanece en una charola (90 min.) () ()
10.	Envío de la forma a pedidos (720 min.) () ()

TRABAJO = DESPERDICIO =

E =

D =



TEMA 4: PRINCIPIOS BASICOS DE LA REINGENIERIA

INTRODUCCION

Una vez definidas las deficiencias del proceso en estudio, se procede a generar Opciones de Innovación del Proceso.

Para generar estas opciones, hacemos uso de algunos principios básicos que propone la Reingeniería, como son:

1. Eliminar el desperdicio.
2. Reducir el desperdicio al mínimo.
3. Simplificar: pensar siempre en hacerlo sencillo, no complejo
4. Cada vez que sea posible, combinar pasos del proceso.
5. Diseñar procesos con rutas alternas.
6. Pensar en paralelo, no en línea
7. Recabar los datos en su origen.
8. Usar la tecnología para mejorar el proceso.
9. Dejar que los usuarios y proveedores ayuden en el proceso.



4.1 PRINCIPIO BASICO 1: ELIMINAR EL DESPERDICIO

1) Identificar rendimientos que espera el cliente/usuario:
rapidez, bajo costo y/o calidad

2) Identificar posibles pasos inhibidores de los rendimientos:
demoras, transportes, inspecciones, retrabajos, almacenajes o incluso
operaciones.

3) Preguntar: ¿ se afectan negativamente los rendimientos esperados
si se elimina cada uno de los pasos antes identificados ?

- Si la respuesta es "si", pasar al principio 2 (reducir el desperdicio)
- Si la respuesta es "no", pasar a 4).

4) Preguntar:

a) ¿ Por qué se está haciendo el trabajo siguiendo estos pasos ?

- Si la respuesta fuera algo así como: "porque si no, se dejarían pasar
muchos errores, o porque así se ha hecho siempre, etc."

Volver a preguntar: ¿ si se pudieran corregir los errores en el momento
de producirlos, podríamos evitar pasos subsecuentes ?

O bien: ¿Cuál puede ser una mejor forma de hacer este trabajo con
menos pasos ?

b) ¿ Por qué es necesario que una persona inicie la forma y otra la
concluya ?

Respuesta probable: "porque la primera persona no cuenta con todos
los datos necesarios para llenarla totalmente".

Volver a preguntar: ¿ es posible que esta persona pueda contar con
todos estos datos, para que de esa manera pueda llenar la forma ella
sola ?

c) ¿ Por qué es necesario que otra persona revise y autorice la
solicitud ? ¿ qué se podría hacer para que ella misma haga la revisión
y autorización ?



4.2 PRINCIPIO BASICO 2: REDUCIR EL DESPERDICIO AL MINIMO

Cuando resulta difícil eliminar el desperdicio, proceder a reducirlo.

Preguntar: ¿ Cómo se podría obtener el mismo resultado haciéndolo en menos pasos ?

- Si la respuesta es "no se puede", volver a preguntar:

" ¿ Y no se podría hacer consumiendo menos tiempo ? "

Respuesta probable: "Tal vez". Volver a preguntar: "¿ Cómo podría hacerse ?".

Respuesta probable: "A través del fax" (para el caso de transporte) o

"A través de la computadora" (para el caso de búsqueda de datos) o
"A través de un facsímil" (para el caso de las firmas).

4.3 APLICACION DE REINGENIERIA RAPIDA Y DETERMINACION DE AHORROS

Preguntar:

1) ¿ Por qué se hace esto ?

Por ejemplo. revisar, enviar, firmar, autorizar, comprar, dar órdenes, controlar, hacer pedidos, almacenar, corregir, etc.

* Ante una determinada respuesta, volver a preguntar:



2) ¿ Y qué se podría hacer para evitarlo o para que se haga en menos tiempo ?

- Hacer preguntas sobre las respuestas obtenidas hasta llegar a una solución que elimine la razón de la existencia de la actividad o paso, o reduzca su tiempo de realización.

REPRESENTACION TABULAR DEL PROCESO ACTUAL: REQUISITAR

ACTIVIDAD PASO #	DESCRIPCION	TIPO	VALOR AGREGADO (SI/NO)	TIEMPO (MIN.)	COSTO (\$)	% TIEMPO	% COSTO
1	INICIO DE LA FORMA	O	SI	10			
2	ENVIO DE FORMA A ABASTECIMIENTO	T	NO	720			
3	LA FORMA EN UNA CHAROLA	A	NO	75			
4	TERMINACION DE LA FORMA	O	SI	18			
5	LA FORMA EN UNA CHAROLA	A	NO	75			
6	ENVIO A AUTORIZACION	T	NO	720			
7	LA FORMA EN UNA CHAROLA	A	NO	45			
8	SE REvisa Y AUTORIZA	I	NO	12			
9	LA FORMA EN UNA CHAROLA	A	NO	90			
10	ENVIO A COMPRAS	T	NO	720			
TOTAL				2485			

REPRESENTACION TABULAR DEL PROCESO INNOVADO:

PROCESO:

HOJA #:

ACTIVIDAD PASO #	DESCRIPCION	TIPO	VALOR AGREGADO (SI/NO)	TIEMPO (MIN.)	COSTO (\$)	% TIEMPO	% COSTO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL							

AIHORROS

CONCEPTO	PROCESO ACTUAL	PROCESO INNOVADO	AIHORROS ABSOLUTOS	AIHORROS RELATIVOS(%).



4.4 PRINCIPIO BASICO 3: SIMPLIFICAR EL PROCESO

A través de:

a) Preguntarse sobre la posibilidad de reducir la cantidad de insumos o de casos a procesar, con tal de no afectar negativamente los rendimientos esperados del proceso.

identificar insumos o casos no estrictamente necesarios, proceder a eliminarlos, simplificando así el proceso.

b) Preguntarse si todos los requisitos que se exigen actualmente son estrictamente los necesarios para cumplir con los rendimientos esperados del proceso.

Detectar requisitos no necesarios, proceder a eliminarlos, simplificando así el proceso.

c) identificar los pasos básicos del proceso, separando todos aquellos que surgieron para darle "calidad", y preguntarse si estos últimos se pueden eliminar o reducir a otros más rápidos, o más económicos o menos complicados.

4.5 PRINCIPIO BASICO 4: COMBINAR PASOS DEL PROCESO

a) Combinar un paso de inspección con otro de operación, para eliminar pasos de transportes, demoras y retrabajos.

Para ello, preguntar:

"¿ Cómo se podrían detectar y corregir errores en el momento en que ocurran en lugar de hacerlo varios pasos después ?"

b) Combinar un paso de demora o uno de transporte con otro de operación.



Para ello, preguntar:

"¿ Qué operación se puede hacer mientras se espera o transporta algo?"

c) Combinar dos pasos de operación.

Para ello, preguntar:

"¿ Qué operación se puede hacer mientras se hace otra ?"

4.6 PRINCIPIO BASICO 5: DISEÑAR PROCESOS CON RUTAS ALTERNAS

Preguntar:

¿ El proceso o algunos de sus pasos está diseñado para la excepción o para la regla ?

En caso de que mayormente sea para la excepción, crear rutas alternas a partir de puntos de decisión, dados por la siguiente declaración:

"Si algo es cierto, entonces se hace algo. Si eso mismo es falso, entonces se hace otra cosa"

4.7 PRINCIPIO BASICO 6: PENSAR EN PARALELO, NO EN LINEA

Preguntar:

1) ¿ Por qué algunos pasos no pueden realizarse en paralelo ?

2) ¿ Por qué no es posible reducir en forma importante los tiempos de ciclo?

3) ¿ Cómo podemos colocar los pasos en paralelo sin afectar negativamente el valor agregado?



4.8 PRINCIPIO BASICO 7: RECABAR LOS DATOS EN SU ORIGEN

Cada vez que se observe que una información es transcrita o recabada más de una vez, preguntar:

- ¿ De qué manera es posible evitar la transcripción o la recabacion de información más de una vez ?

Para la respuesta, pensar en el uso de la computadora.

4.9 PRINCIPIO BASICO 8: USAR LA TECNOLOGIA PARA MEJORAR EL PROCESO

Preguntar:

¿ En qué pasos del proceso podemos usar computadora, fax, teléfonos celulares, correo electrónico, internet u otros medios que puedan mejorar la eficiencia y eficacia del proceso ?

4.10 PRINCIPIO BASICO 9: DEJAR QUE LOS USUARIOS Y PROVEEDORES AYUDEN EN EL PROCESO

Preguntar:

¿ De qué manera es posible involucrar al usuario o al proveedor en el mejoramiento del proceso, aumentando beneficios para ambos ?

4.11 PRINCIPALES CARACTERISTICAS DE LOS PROCESOS SOMETIDOS A REINGENIERIA

A) En una sola tarea se realizan varias de las anteriores.

Desaparece el trabajo en serie y varias tareas que antes eran distintas, ahora se integran y comprimen horizontalmente en una sola. Y a las personas que ejecutan esa única "tarea", se les llama "trabajadores o grupos de caso", los cuales actúan como únicos puntos de contacto con el cliente del proceso.



B) Los trabajadores toman decisiones.

En aquellos puntos en los que los trabajadores tenían que acudir a sus superiores jerárquicos, hoy pueden tomar sus propias decisiones. De modo que el proceso no sólo es comprimido horizontalmente (en cuanto a tareas), sino también verticalmente porque se reducen los tramos de control.

C) Los pasos del proceso se ejecutan en orden natural.

En los procesos rediseñados, el trabajo es secuenciado en función de lo que es necesario hacerse antes o después. A esto se le llama "deslinearización", y con ello se logra que: a) muchas tareas se hacen simultáneamente, b) los tiempos de ciclo disminuyen y c) hay menos repetición de trabajo.

D) Los procesos tienen múltiples versiones.

En virtud de que los procesos son diseñados en forma simple, siguen rutas paralelas de tal manera que cada una de ellas está en sintonía con los requisitos de un determinado tipo de mercado, situación o insumo específico, de modo que el proceso puede atender a múltiples tipos de clientes y situaciones con economías de escala equivalentes a la producción masiva.

E) El trabajo se realiza en el sitio razonable.

El trabajo se desplaza a través de fronteras organizacionales para mejorar el desempeño global del proceso, contándose con la participación de usuarios y/o proveedores en la realización de ese trabajo. Se integran partes del trabajo relacionadas entre sí y realizadas por unidades independientes.

F) Son mínimas las verificaciones y los controles.

En lugar de verificar estrictamente el trabajo, los procesos rediseñados muchas veces tienen controles globales o diferidos, que toleran "abusos moderados", demorando el punto en que el "abuso" se detecta o examina en patrones colectivos en lugar de casos



individuales, logrando fuertes reducciones de costo y de tiempos, que compensan con creces cualquier posible aumento de abusos que se derive de esta "mayor confianza".

G) Son minimas las conciliaciones.

Se disminuye el número de puntos de contacto externo que tiene un proceso, y con ello se reducen las probabilidades de que se reciba información incompatible que requiera conciliación. Por ejemplo, una orden de compra puede no estar de acuerdo con el documento de recibo o con la factura, y éstos pueden no estar de acuerdo entre sí. Al eliminar la factura, los puntos de contacto externo se reducen de 3 a 2, y la posibilidad de desacuerdo en dos tercios, además que el departamento de cuentas por cobrar se reduce espectacularmente.

H) Los trabajos se realizan en procesos y no en departamentos funcionales

Varios departamentos se transforman en uno o varios "equipos de proceso". Los jefes dejan de actuar como supervisores y se comportan ahora como entrenadores, asesores y líderes. Los trabajadores piensan más en las necesidades de los usuarios del proceso y menos en las de sus jefes. Actitudes y valores cambian en respuesta a nuevos incentivos. Los equipos de proceso no incluyen representantes de todos los departamentos funcionales a los que reemplazan, sino que sustituyen a la vieja estructura departamental.



- I) **Los oficios de los trabajadores cambian a multidimensionales**
Aunque los trabajadores de equipos de procesos que son responsables colectivamente de los resultados del proceso, mas que individualmente responsables de una tarea, no realizan todos el mismo trabajo (al fin y al cabo, todos tienen distintas habilidades y capacidades), la línea divisoria de ellos se desdibuja. Todos los miembros del equipo tienen al menos algún conocimiento básico de todos los pasos del proceso, y probablemente realiza cada uno varios pasos, pero siempre con una apreciación del proceso en forma global. Por ejemplo, un ingeniero puede reparar computadoras, comprar las refacciones, hacer la factura y cobrar, cuando antes lo único que hacia era reparar computadoras. Al ser multidimensional, el trabajo es mejor pagado y permite un desarrollo personal basado en el mayor aprendizaje y no tanto en escalar posiciones de mayor jerarquía. Antes era: "tareas sencillas para gente sencilla", ahora es: "oficios complejos para gente capacitada".
- J) **El papel del trabajador cambia: de controlado a facultado.**
Los trabajadores hacen sus propias reglas y toman sus propias decisiones. Son personas a las que se les permite que piensen, se comuniquen y obren con su propio criterio. Deciden cómo y cuándo se ha de hacer el trabajo, dentro de los límites de sus obligaciones para con la organización, fechas límite convenidas, metas de productividad, normas de calidad, etc. La contratación de trabajadores se hace no únicamente con base en sus estudios y experiencia, sino también por su carácter: si tiene iniciativa, autodisciplina, orientación a los usuarios, etc.
- K) **La preparación para el oficio no sólo es entrenamiento, sino básicamente educación**
Al trabajador se le educa para discernir qué es lo que debe hacer. El entrenamiento se enfoca únicamente al "cómo" y la educación aumenta la perspicacia y la comprensión del "por qué" y "para qué", que son elementos fundamentales para que pueda estar en capacidad de tomar decisiones acertadas.



TEMA 5. APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA

PROCESO A INNOVAR: Soporte técnico operativo a usuarios de Sistemas informáticos en la Oficialía Mayor

RAZONES PARA LA INNOVACIÓN:

- Agilizar tiempos de respuesta.
- Ampliar la atención de los usuarios.
- Mejorar los servicios prestados.
- Ser elementos activos y no reactivos.
- Estandarizar las soluciones a problemáticas afines

ACTORES INVOLUCRADOS EN LA INNOVACIÓN

- Usuarios de equipos de cómputo en la S.T.P.S.
- Levantadores de órdenes de servicio.
- Analista de problemática.
- Técnico de primer nivel.
- Técnico de segundo nivel.
- Proveedores externos de servicios.

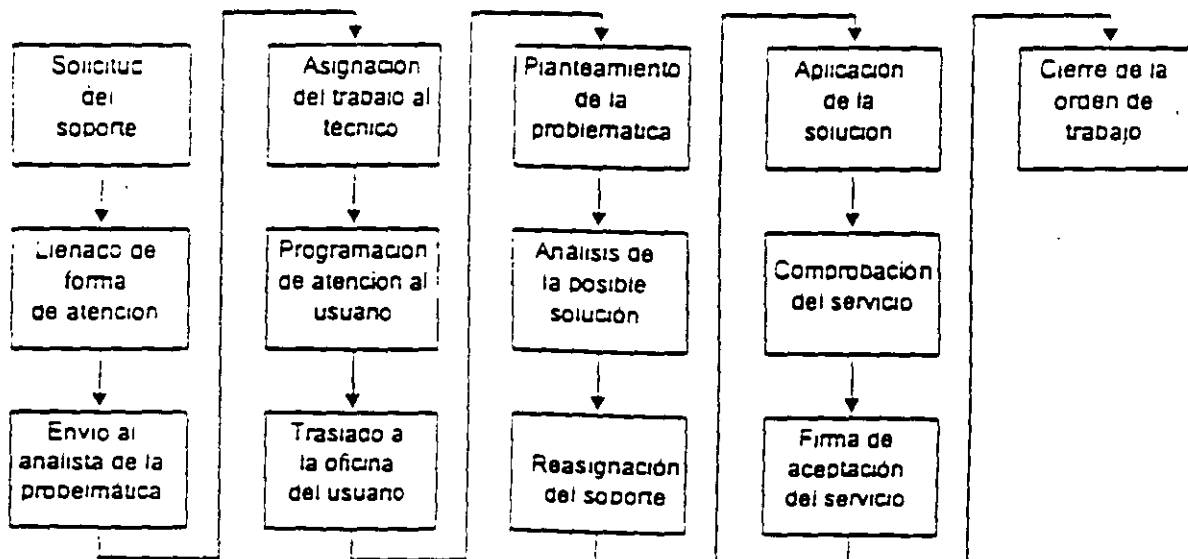
REPRESENTACIÓN TABULAR DEL PROCESO ACTUAL

ACTIVIDAD N°	DESCRIPCIÓN	TIPO	AGREGA VALOR	TIEMPO (min)
1	Solicitud del Soporte	O	SI	60
2	Llenado de forma de atención	O	SI	10
3	Envío al analista de la problemática	T	NO	15
4	Asignación del trabajo al técnico	I	NO	240
5	Programación de atención al usuario	D	NO	240
6	Traslado a la oficina del usuario	T	NO	10
7	Planteamiento de la problemática	R	NO	10
8	Análisis de la posible solución	O	SI	15
9	Reasignación del soporte	R	NO	20
10	Aplicación de la solución	O	SI	30
11	Comprobación del servicio	I	NO	30
12	Firma de aceptación del servicio	O	SI	5
13	Cierre de la orden de trabajo	O	SI	10
TOTALES				695

TRABAJO $60 + 10 + 15 + 30 + 5 + 10 = 130$
DESPERDICIO $= 15 + 240 + 240 + 10 + 10 + 20 + 30 = 565$

EFICIENCIA $= 18.7 \%$
DEFICIENCIA $= 81.3 \%$

FLUJO DE ACTIVIDADES :



PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

VALORACION PLURAL DE DEFICIENCIAS DEL PROCESO (ESCALA 1:10)

ACTOR	DEFICIENCIA	Programas	Asignación	Comprobación	Reasignación	Enfoque Análisis	Traslado Usuario	Plataforma
Usuario de cómputo		10	8	1	9	9	10	8
Levantador de órdenes		1	1	1	8	10	4	10
Analista de problemática		5	1	1	10	3	10	10
Técnico de 1er. Nivel		3	1	3	10	5	5	10
Técnico de 2° Nivel		1	2	4	10	10	6	8
Proveedor		1	1	1	10	4	4	10
TOTALES		21	14	11	57	41	39	66
Orden de Prioridad		5	6	7	1	3	4	2
Orden de Abordabilidad		3	4	5	X	2	X	1

PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas informáticos en la Oficina Mayor.

EXPLICACION PLURAL DE LAS CAUSAS DE DEFICIENCIA DEL PROCESO

DEFICIENCIA : Envío al Analista (del reporte de servicio).

EFFECTOS: Retraso en el proceso con la consecuente elevación del costo del servicio.

EXPLICACIONES CAUSALES SEGÚN EL PUNTO DE VISTA DE CADA ACTOR:

ACTOR	EXPLICACION CAUSAL
USUARIO	<ul style="list-style-type: none">• El levantador carece del perfil técnico necesario para analizar la problemática.
LEVANTADOR	<ul style="list-style-type: none">• Porque son dos personas diferentes quien toma la llamada y quien la analiza.
ANALISTA	<ul style="list-style-type: none">• Por la división de funciones.
TÉCNICO 1er NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Por la división de funciones.
TÉCNICO 2° NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Por la división de funciones.
PROVEEDOR	<ul style="list-style-type: none">• Ese es problema del cliente.

PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

EXPLICACION PLURAL DE LAS CAUSAS DE DEFICIENCIA DEL PROCESO

DEFICIENCIA : Programación de la atención de órdenes de servicio.

EFFECTOS: Retraso en la atención de la solicitud.

EXPLICACIONES CAUSALES SEGÚN EL PUNTO DE VISTA DE CADA ACTOR:

ACTOR	EXPLICACION CAUSAL
USUARIO	<ul style="list-style-type: none">• Falta de personal con el suficiente perfil técnico para resolver la problemática.• Grandes cargas de trabajo del usuario.• Confidencialidad de la información.
LEVANTADOR	<ul style="list-style-type: none">• Organizar para que el técnico cuente con el tiempo suficiente para atender a cada usuario.• Para poder brindar seguimiento a los reportes.
ANALISTA	<ul style="list-style-type: none">• Para poder asignar prioridades, dependiendo de la importancia del trabajo y del usuario.
TÉCNICO 1er NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Para poder organizar mejor sus actividades.
TÉCNICO 2º NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Para la mejor realización de su atención.
PROVEEDOR	<ul style="list-style-type: none">• Para acordar visitas sin suspender las actividades de los usuarios.

PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

EXPLICACION PLURAL DE LAS CAUSAS DE DEFICIENCIA DEL PROCESO

DEFICIENCIA : Traslado del técnico a la oficina del usuario.

EFFECTOS: Retraso en la atención de la solicitud.

EXPLICACIONES CAUSALES SEGUN EL PUNTO DE VISTA DE CADA ACTOR:

ACTOR	EXPLICACION CAUSAL
USUARIO	<ul style="list-style-type: none">• Debido a que no existe soporte técnico local.
LEVANTADOR	<ul style="list-style-type: none">• No se tiene capacidad de atención remota, desde el sitio de trabajo del técnico.
ANALISTA	<ul style="list-style-type: none">• Falta de tecnología que permita acceso remoto.
TÉCNICO 1er NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Requiere presentarse con el usuario o que le lleven el equipo al laboratorio.
TÉCNICO 2° NIVEL	<ul style="list-style-type: none">• Requiere presentarse con el usuario o que le lleven el equipo al laboratorio.
PROVEEDOR	<ul style="list-style-type: none">• Por ser una entidad ajena, sus instalaciones están físicamente separadas de las del cliente.

Como restricción adicional, se observa que la organización de la Institución NO permite el tener reunidos en un solo lugar a todos los actores de este proceso.

PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas informáticos en la Oficina Mayor.

EXPLICACION PLURAL DE LAS CAUSAS DE DEFICIENCIA DEL PROCESO

DEFICIENCIA : Planteamiento de la problemática al técnico, por parte del usuario.

EFFECTOS: Pérdida de tiempo, recursos, así como una mala imagen del área.

EXPLICACIONES CAUSALES SEGÚN EL PUNTO DE VISTA DE CADA ACTOR:

ACTOR	EXPLICACION CAUSAL
USUARIO	<ul style="list-style-type: none"> • No hay seguridad de que la persona que tome el reporte haya entendido bien el problema. • A veces no se tiene clara la problemática. • Falta de conocimiento de la herramienta por parte del usuario.
LEVANTADOR INF.	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de información en el reporte por parte del usuario. • Ayuda inadecuada del levantador para que el usuario plantee claramente la problemática. • Interpretación errónea de la problemática del usuario. • Informador inadecuado.
ANALISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de información en el formato de solicitud del reporte. • Interpretación errónea de la problemática del usuario. • Falta de confianza del usuario hacia el servicio. • Escasez de personal capacitado. • Protocolo del usuario hacia el técnico.
TÉCNICO 1er NIVEL	Ya no se continuó el llenado por ser obvia la deficiencia
TÉCNICO 2° NIVEL	Ya no se continuó el llenado por ser obvia la deficiencia
PROVEEDOR	Ya no se continuó el llenado por ser obvia la deficiencia

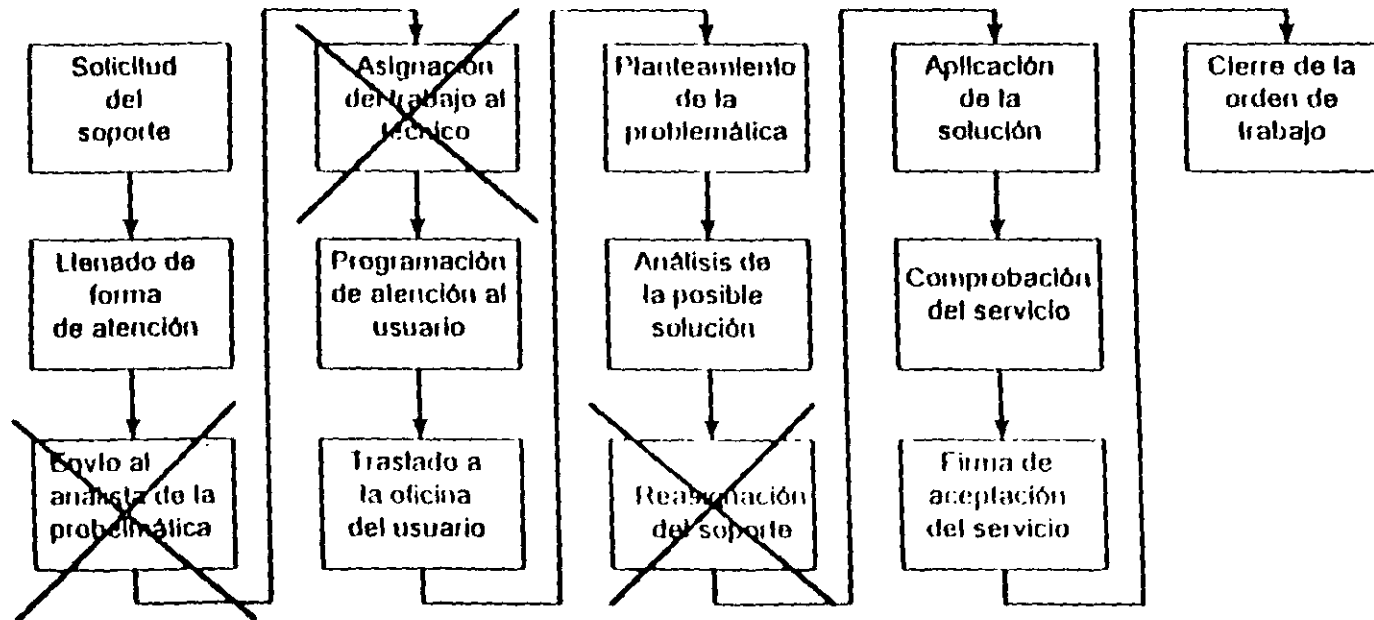
APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 1. ELIMINAR EL DESPERDICIO

Al aplicar el principio se propone eliminar 3 actividades :

3. Envío al analista de la problemática.
4. Asignación del trabajo al técnico.
9. Reasignación del soporte.

Los técnicos revisarán directamente los reportes, identificando aquellos que caigan bajo su ámbito de acción y llevarán los elementos necesarios para resolver la problemática.



APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 2. REDUCIR EL DESPERDICIO -NO ELIMINADO- AL MÍNIMO

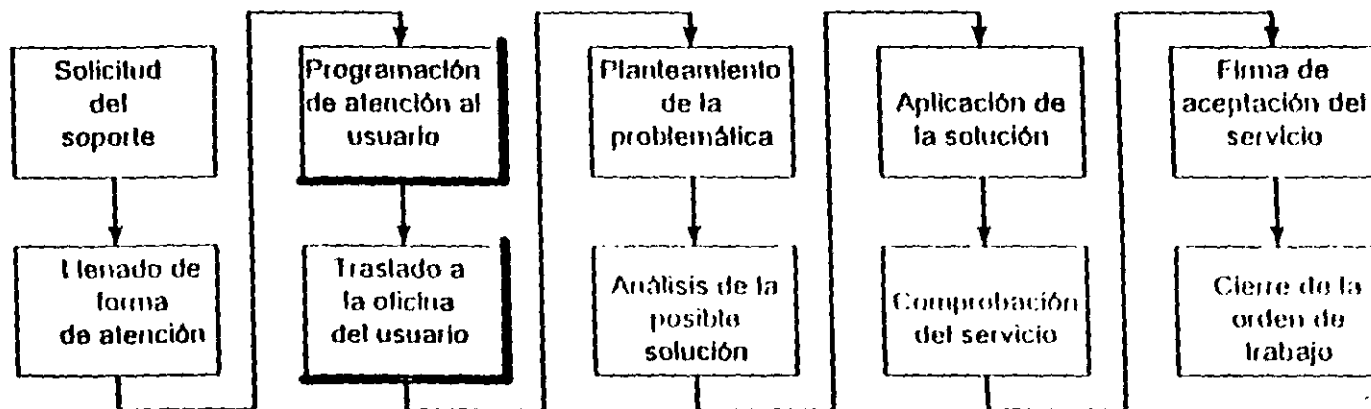
Se analizan las actividades existentes, buscando reducir los tiempos y las tareas que las forman.
Se propone minimizar el desperdicio de las siguientes actividades:

5. Programación de atención al usuario.

- Eliminación de trabajos a asignar, dando solución en línea a los más sencillos.
- Capacitando a los usuarios, con lo que se mejora la operación y se reducen los problemas operativos.
- Se atiende a los usuarios en función de la problemática.

6. Traslado a la oficina del usuario.

- Se avisa a los técnicos que están en un área cercana a la del nuevo servicio para evitar que regrese a la oficina y tenga que trasladarse nuevamente al área.

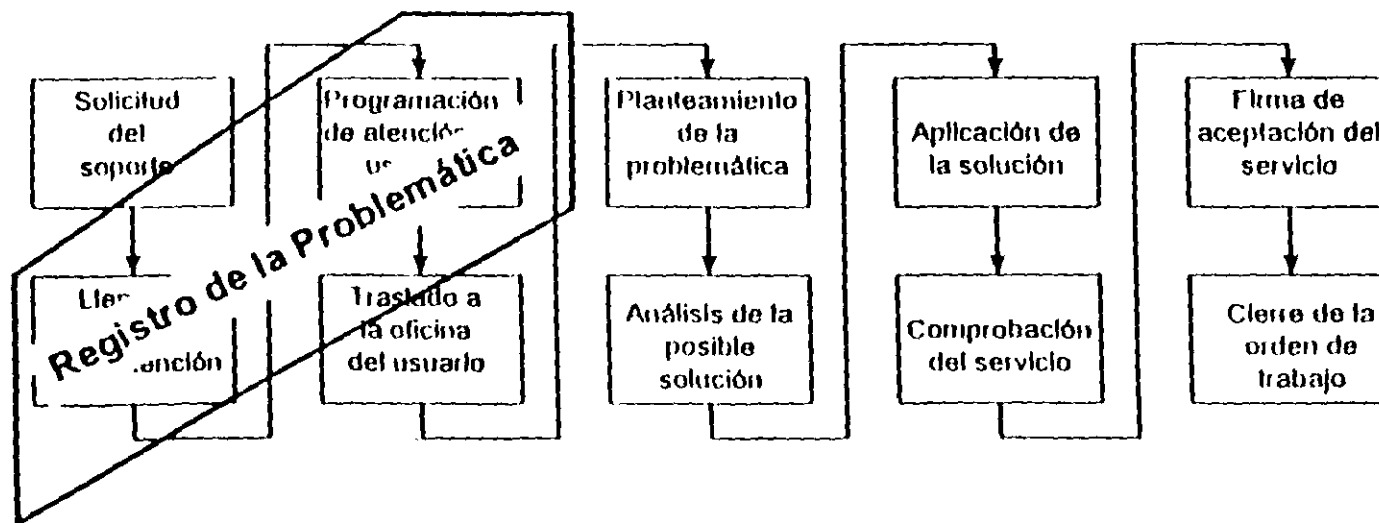


PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas Informáticos en la Oficialía Mayor.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 3. SIMPLIFICAR

De las tareas actuales del proceso, se observa que se pueden simplificar la 2. Llenado de la forma de atención y la 5. Programación de atención al usuario en una sola que se denomine "Registro de la Problemática".



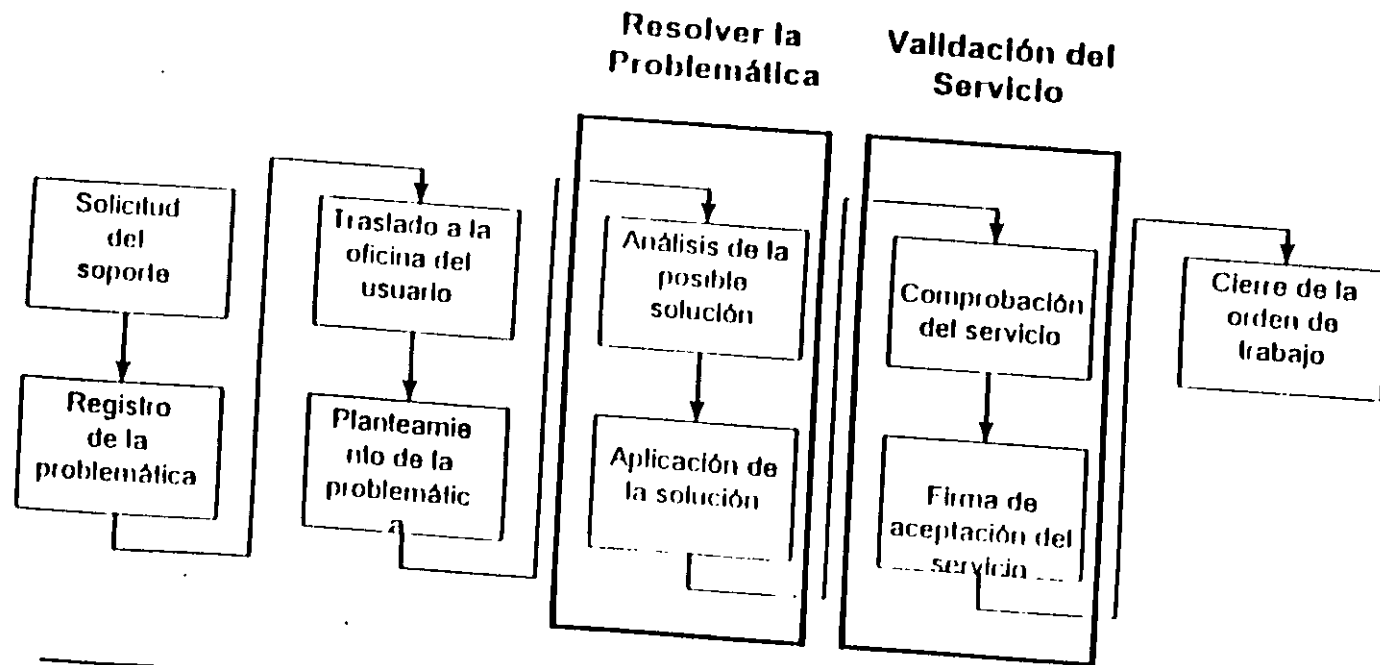


APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 4. COMBINAR PASOS DEL PROCESO.

Existen todavía actividades que pueden combinarse con miras a agilizar el proceso. Las seleccionadas para efectuar esta combinación son:

1. "Resolver la problemática" es la nueva tarea surgida de la combinación de las actividades 8. Análisis de la posible solución y 10. Aplicación de la solución.
2. "Validación del servicio" es el resultado de la combinación de las actividades 11. Comprobación del servicio y la 12. Firma de aceptación del servicio.





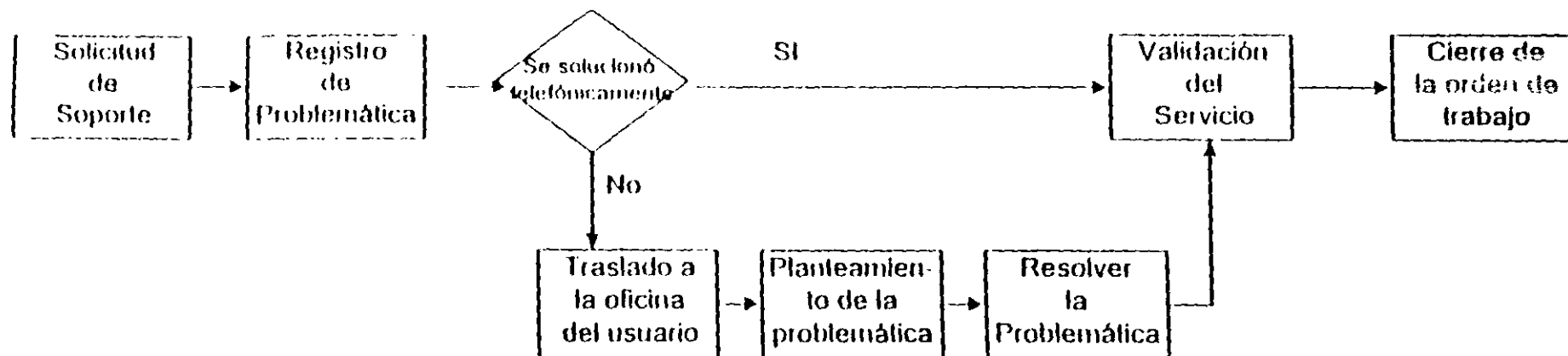


PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas informáticos en la Oficianta Mayor.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 5. DISEÑAR PROCESOS CON RUTAS ALTERNAS.

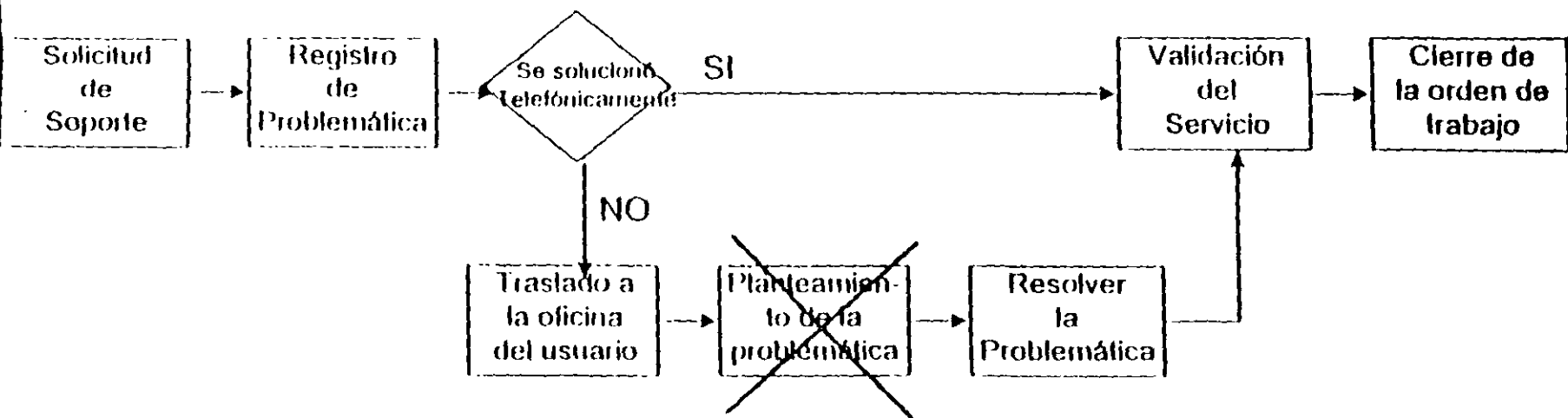
Con las actividades existentes, se genera este nuevo proceso:





Proceso: Soporte Técnico Operativo a usuarios de Sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

Mejoras al proceso utilizando los principios de la Reingeniería (Continuación)



Rediseñar Procesos con rutas alternas



Recabar datos en su origen





PROCESO A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas informáticos en la Oficina Mayor.

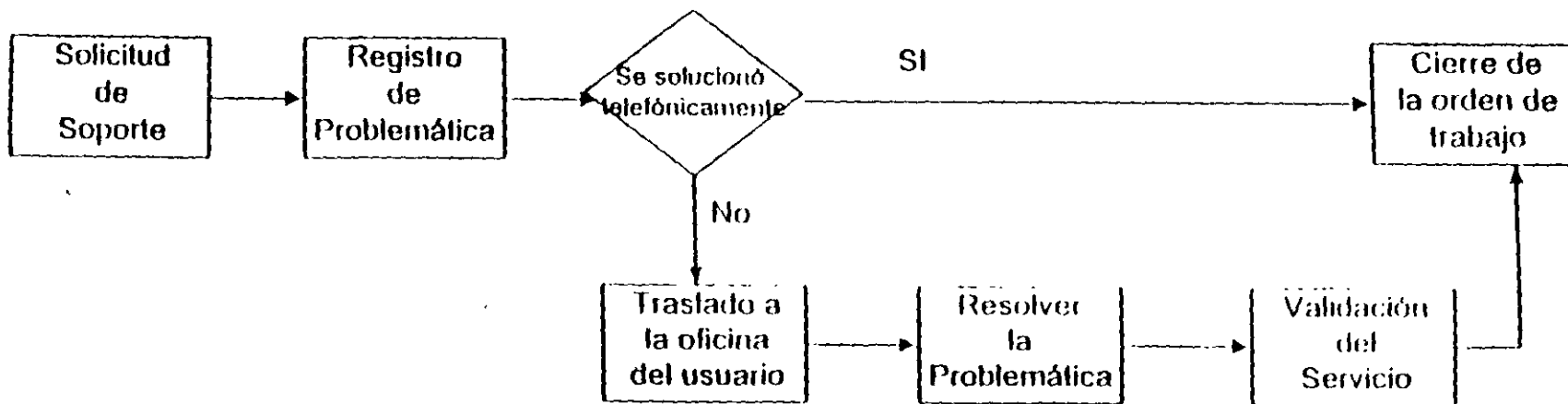
APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 6. PENSAR EN PARALELO, NO EN LÍNEA

Debido a las distintas mejoras generadas con los primeros cinco principios, la opción de actividades en paralelo ya ha sido considerada, por lo que no se plantea una nueva innovación en este punto.

PRINCIPIO BÁSICO 7. RECABAR LOS DATOS EN SU ORIGEN.

Al recabar la información de la problemática desde su origen se elimina la necesidad de Plantear la Problemática nuevamente.



PRO. D A INNOVAR: Soporte Técnico operativo a usuarios de sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA REINGENIERÍA AL PROCESO.

PRINCIPIO BÁSICO 8. USAR LA TECNOLOGIA PARA MEJORAR EL PROCESO

Como parte de las innovaciones consideradas en los puntos anteriores, se mencionó la inclusión en el proceso de una aplicación de cómputo para el levantamiento de las solicitudes de servicio, que al mismo tiempo le sirva al levantador como guía de la entrevista al usuario

PRINCIPIO BÁSICO 9. DEJAR QUE LOS CLIENTES Y PROVEEDORES PARTICIPEN EN EL PROCESO

En relación a los "clientes", la principal razón del área de servicio es que los usuarios no tienen en su mayoría una cultura informática que les permita ser elementos activos en el proceso. Se puede prever para una segunda etapa, toda vez que reciban una capacitación mayor, el modificar la aplicación del levantamiento para que sean ellos los que la operen y puedan por sí mismos resolver algunas de las problemáticas presentadas, siguiendo las instrucciones que se les den a través de esta aplicación.

Por tener que filtrar todos aquellos servicios que no les competen a los proveedores, su participación se reduce a la necesidad precisa de sus técnicos en problemas específicos.



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

CURSOS INSTITUCIONALES

DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS

MÓDULO I. REINGENIERÍA BÁSICA DE PROCESOS

Del 09 de mayo al 20 de Junio 2001

APUNTES GENERALES (Continuación)

Instructor: Ing. Gabriel Clavel Carmona

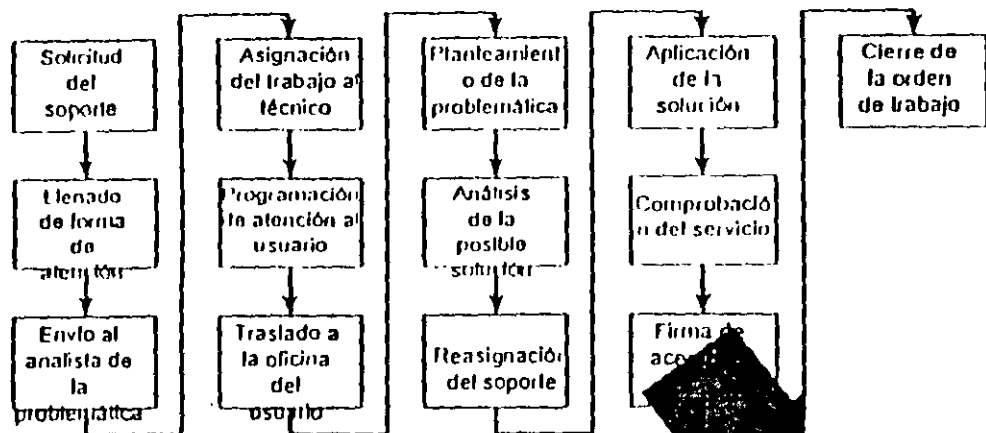
Coor.: M. en I. Rómulo Mejías Ruíz

Palacio de Minería

Mayo-junio /2001

Proceso: Soporte Técnico Operativo a usuarios de Sistemas Informáticos en la Oficina Mayor.

Comparación Proceso Original vs Proceso Innovado

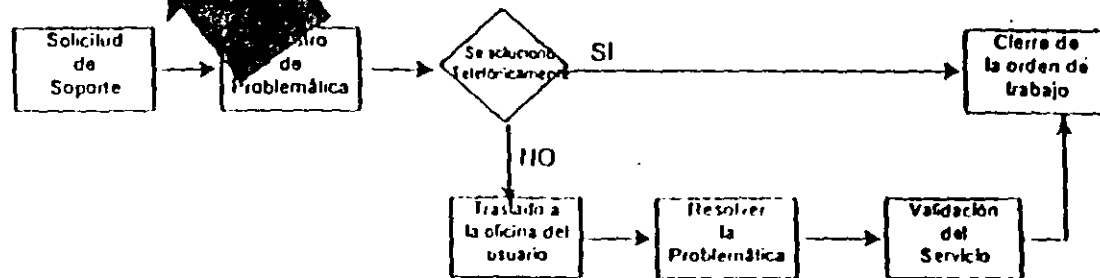


PROCESO ACTUAL

- Consta de 13 pasos
- Se tarda 695 min., promedio
- El 18.7 % es Eficiencia
- El 81.3 % es Deficiencia

PROCESO INNOVADO

- Consta de 6 pasos
- Se tarda 131 min. promedio
- El 83.97% es Eficiencia
- El 16.03% es Deficiencia



Recomendaciones

Las recomendaciones que se pueden hacer se refieren a acciones a tomar para mejorar los valores de los indicadores de las innovaciones que resultaron mejor calificadas. Estas acciones se refieren por ejemplo a "reducción de costos de implantación de las innovaciones" (para mejorar la relación B/C) y/o "gestionar apoyos de actores rechazantes y/o de bajo apoyo" (para aumentar el balance BAR).

Estrategias para viabilizar el éxito de las innovaciones

Las recomendaciones sobre "gestionar apoyos de actores rechazantes y/o de bajo apoyo" se atienden a través de procesos de negociación, sensibilización, persuasión, etc. a fin de lograr que los actores que no apoyan totalmente, se animen a hacerlo

Con negociación se busca creativamente satisfacer a los actores rechazantes en aquellos intereses y necesidades que ellos valoran, que sean compatibles con la filosofía y principios de la Reingeniería y la Calidad y que sean factibles de proporcionárselos a cambio de que apoyen las innovaciones mejor calificadas.

REPRESENTACION TABULAR DEL PROCESO INNOVADO:

PROCESO:

HOJA #:

ACTIVIDAD PASO #	DESCRIPCION	TIPO	VALOR AGREGADO (SI/NO)	TIEMPO (MIN.)	COSTO (\$)	% TIEMPO	% COSTO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
TOTAL							

99

EVALUACION Y SELECCION DE OPCIONES DE INNOVACION

PROCESO:

CRITERIOS DE EVALUACION	O P C I O N E S			
	I:	II:	III:	IV:
BENEFICIOS (B)				
COSTOS (C)				
RELACION B/C				
ACTORES	APOYOS Y RECHAZOS A LAS OPCIONES (-3 A +3)			
A1				
A2				
A3				
A4				
A5				
A6				
SUBTOTALES				
BALANCE BAR (+/-)				
PONDERACIONES				
TOTAL				
SELECCION				
RECOMENDACION: _____				



Se deben idear mecanismos con los que la comunidad pueda por si sola prestar determinados servicios, tales como, salud, educación, capacitación, cuidados de niños, reciclajes de productos, concientización a jóvenes, diversión, actos culturales deportes, etc.

Se deben idear mecanismos para restablecer el tejido social con acciones que realice la comunidad y los diversos actores que en ella coexisten.

Cite un ejemplo:.....

7.2.3 Fomentar la competencia en la prestación de servicios públicos y no los monopolios

Se debe fomentar la competencia entre instituciones públicas para elevar la calidad y eficiencia de los servicios que se prestan a la sociedad. Se deben seleccionar determinados indicadores de los resultados de la gestión de gobierno y promover la competencia en cuanto al valor de estos indicadores por periodo.

Incluso en algunos países desarrollados se ha comenzado a fomentar la competencia entre Instituciones Públicas y Empresas Privadas en cuanto a indicadores de diferentes tipos de servicios, lo que ha llevado a que se debiliten los monopolios tanto públicos como privados.

Cite un ejemplo:.....

7.2.4 Conducirse por misiones y no por reglas

La mayor parte de las Instituciones Públicas son actualmente dirigidas en función a sus normatividades, leyes, reglamentos y presupuestos, no en función a sus misiones, ni menos aún a las misiones de los actores que pueden participar en la solución de los problemas sociales, lo cual produce que ni los gobernantes ni los directivos ni los trabajadores ni la sociedad sepan cuál es su rumbo.



Se deben buscar esquemas de cooperación con los sindicatos y dividir en territorios las responsabilidades y la gestión de gobierno. Para cada territorio se debe tener un programa de trabajo, manejado por los responsables de cada uno de ellos

Cite un ejemplo:

.....

.....

.....

7.2.10 Resolver problemas públicos en lugar de limitarse a ejecutar programas institucionales.

La programación de las acciones de gobierno debe enfocarse a resolver problemas a fondo y no simplemente a cumplir metas institucionales por sector de actividad.

Se deben formar equipos interdepartamentales y diseñar programas con la participación de muy diversos actores interactivos y externos a la Institución

Se deben formar equipos interdepartamentales y diseñar programas con la participación de muy diversos actores internos y externos a la Institución.

Los equipos interdepartamentales y sociales presentan distintas perspectivas para enfrentar problemas y aprovechar oportunidades, además de integrar recursos que incrementan la efectividad de las acciones.

Los gobernantes y funcionarios deben promover, propiciar y facilitar el cambio de mentalidad y de actuación de los servidores públicos hacia la solución de problemas, en lugar de gastar la mayor parte de su tiempo en estar cumpliendo con la norma y las disposiciones legales.

Cite un ejemplo:

.....

.....

.....

