



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

DESARROLLO EMPRESARIAL

**DIPLOMADO EN
REINGENIERÍA DE PROCESOS**

**MOD. IV. DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS INNOVADOS**

DEL 12 DE JULIO AL 23 DE AGOSTO DEL 2003

APUNTES GENERALES

DE - 017

**Instructor: Lic. Sergio Suárez Castrejón
Palacio de Minería
JULIO/AGOSTO DEL 2003**



**DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.**

MAPEO DE PROCESOS.

1.- MAPEO GENERAL.

Una vez seleccionado el proceso se diagrama de manera genérica para entender sus características principales, para ello se puede utilizar un "Diagrama Interdisciplinario de Procesos" (Anexo 1).

Las reglas para su diagramación son sencillas:

1. El objetivo de la diagramación es tener un entendimiento preliminar de lo que sucede en el proceso.
2. Anote los grandes actores. Hágalo una sola vez, es decir, no los repita en sucesivos renglones;
3. Utilice solamente iconos rectangulares para su diagramación;
4. Grafique grandes actividades;
5. Lo que ocurre en cada rectángulo explíquelo por separado en el formato "Narración Descriptiva" (Anexo 2).

EJERCIO:

1. Los grupos de trabajo harán la diagramación del proceso seleccionado utilizando la metodología expuesta anteriormente (30 minutos);

2. MAPEO DETALLADO.

Se utilizará el formato MATRIZ PUESTO – ACTIVIDAD, mismo que se encuentra en el anexo 3 de este ejercicio. Al momento de la diagramación se utilizarán los íconos del anexo 4 y se utilizarán las sencillas reglas que a continuación se proporcionan:

1. Se incluirá una sola vez el puesto de los actores directos, debiendo incluir a todos, cuando se considere necesario hasta a los que no están contemplados en la estructura;
2. En cada "celda" se anotará un solo símbolo con excepción del "documento" el cual puede compartir "celda con cualquier otro";
3. La diagramación se utilizará de derecha a izquierda y de arriba hacia abajo, pudiendo subir o bajar según el "actor" que intervenga en cada actividad;
4. La redacción de lo que cada actividad significa se hará en un formato por separado denominado "Descripción Narrativa" (Anexo 4);
5. La unión entre dos iconos se hará mediante flechas, preferentemente diagonales;
6. En cada icono se podrán utilizar varias flechas de entrada o salida;

EJERCICIO:

1. Cada equipo diagramará su proceso de acuerdo a las reglas e iconos mencionados anteriormente. El ejercicio terminará exactamente a los 50 minutos de iniciado quedando la diagramación que hasta este momento lleve el equipo.



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

ARCHIVO							
COMPETENCIA							
TIEMPO							
COSTO							
CONTROL/TRAMITE							
TRABAJO / DESPERDICIO							
DOCUMENTO							
PROCESOS INVOLUCRADOS							
NORMATIVIDAD							
ESTANDAR							
FECHA DE DIAGRAMACIÓN			ANALISTA:				



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

1.- ÍNDICE DE DEFICIENCIA EN TIEMPO.

Tiempo total de "desperdicio"

Total de tiempo del proceso

4.- INDICE DE DEMORAS EN TIEMPO.

$\frac{\text{Tiempo de demoras}}{\text{Tiempo de Desperdicio}}$

2.- ÍNDICE DE DEFICIENCIA EN COSTO .

Costo total de "desperdicio"

----- x 100
Total de costo del proceso

5.- ÍNDICE DE QUEBRANTAMIENTO:

Número de actividades que suben o bajan en el proceso

----- X 100
Número total de actividades del proceso.

3.- ÍNDICE DE DEFICIENCIA EN ACTIVIDADES.

Nº de Actividades de "desperdicio"

----- x 100
Total de actividades

6.- ÍNDICE DE DECISIONES.

Tiempo que consumen las decisiones que generan "bucles"

----- x 100
Total de tiempo de Desperdicio



**DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.**

7.- ÍNDICE DE LINEALIDAD

$$\frac{\text{Nº de Actividades que se ejecutan linealmente}}{\text{Total de actividades.}} \times 100$$

10.- ÍNDICE DE TRANSPORTES NO DIGITALES.

$$\frac{\text{Transportes no digitalizados}}{\text{Total de transportes}} \times 100$$

11.- ÍNDICE DE INSPECCIONES.

$$\frac{\text{Tiempo de Inspecciones en el proceso.}}{\text{Total de tiempo}} \times 100$$

12.- ÍNDICE DE INSPECCIONES -DESPERDICIO.

$$\frac{\text{Tiempo de Inspecciones de desperdicio en el proceso.}}{\text{Total de tiempo de desperdicio}} \times 100$$

8.- ÍNDICE DE ARCHIVOS NO DIGITALES.

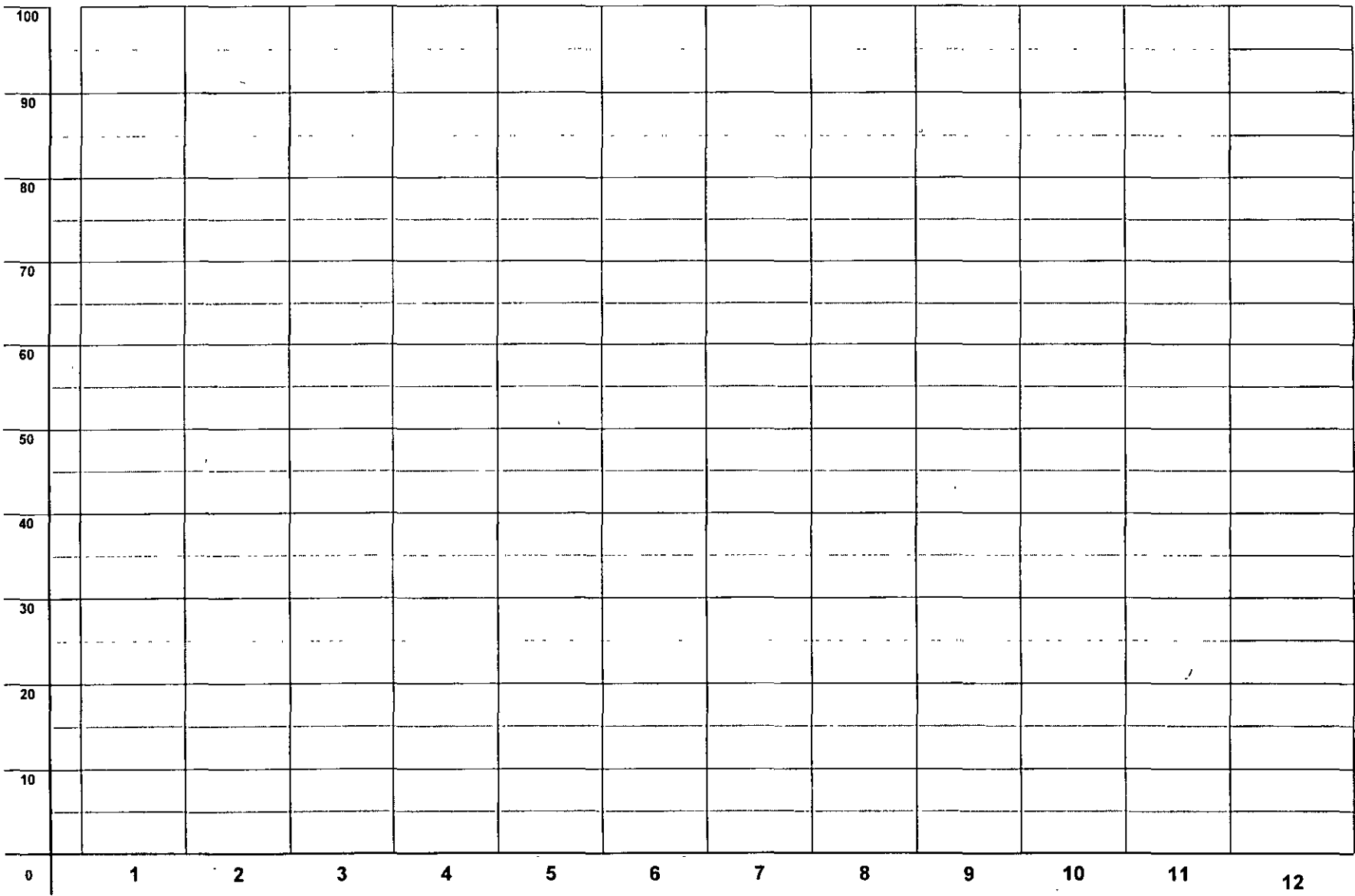
$$\frac{\text{Archivos no digitales del proceso}}{\text{Total de archivos del proceso}} \times 100$$

9.- ÍNDICE DE DOCUMENTOS NO DIGITALIZADOS

$$\frac{\text{Documentos no digitalizados del proceso.}}{\text{Total de documentos del proceso}} \times 100$$



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.





DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

CÁLCULO E IMPACTO DE LOS ÍNDICES

ÍNDICES (A)			AFECTA A LA MÉTRICA (B)				A x B
1	Deficiencia en Tiempo	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
2	Deficiencia en Costo	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
3	Deficiencia en Actividades	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
4	Demoras en Tiempo	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
5	Quebrantamiento	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
6	Decisiones	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
7	Linealidad	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
8	Archivos no Digitales	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
9	Documentos no Digitalizados	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
10	Transportes no Digitalizados	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
11	Tiempo de Inspecciones	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	
12	Tiempo de Inspecciones-Demora	%	MUCHO. 1	0.75	0.5	NADA 0.25	



**DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.**

DETERMINACIÓN DE VIABILIDADES DEL PROCESO.

VIABILIDAD TECNOLÓGICA

PROCESO:																
SOFISTICACIÓN				DISPONIBILIDAD				COMPATIBILIDAD				EXPERIENCIA				SUMA TOTAL
MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10	MUY 10	REG. 7.5	BAJA 5	NO 2.5	MUY 10	REG. 2.5	BAJA 0.0	NO 0.0	MUY 10	REG. 7.5	BAJA 5	NO 2.5	

<p>SOFISTICACIÓN:</p> <p>¿La tecnología que se pretende instrumentar es sofisticada?</p>	<p>DISPONIBILIDAD:</p> <p>¿La tecnología que se pretende instrumentar está disponible en el mercado?</p>	<p>COMPATIBILIDAD:</p> <p>¿La tecnología que se pretende instrumentar es compatible con la que se cuenta actualmente?</p>	<p>EXPERIENCIA:</p> <p>¿Se cuenta con experiencia previa en el manejo de la tecnología que se pretende instrumentar?</p>
---	---	--	---



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

VIABILIDAD HUMANA

PROCESO:																
ESPECIALIDAD				REQUERIMIENTOS				CONOCIMIENTOS				CANTIDAD				SUMA TOTAL
MUY 2.5	REG 5	BAJA 7.5	NO 10	MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10	MUY 10	REG 7.5.	BAJA 5	NO 2.5	MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10	

ESPECIALIDAD: ¿El personal que se requiere para el proceso rediseñado requiere de tener altas especialidades?	REQUERIMIENTOS: El proceso propone la reducción del número de personas involucradas?	CONOCIMIENTOS: ¿El personal actual tiene conocimientos sobre el proceso rediseñado?	CANTIDAD: ¿El proceso rediseñado requiere de modificar o sustituir personal de base?
---	--	---	--



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

VIABILIDAD FISICA

PROCESO:																			
CAMBIOS				ESPACIOS				DISTANCIAS				COMPLEJIDAD				SUMA TOTAL			
MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10	MUY 10	REG. 7.5	BAJA 5	NO 2.5	MUY 10	REG. 7.5	BAJA 5	NO 2.5	MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10				

<p>CAMBIOS:</p> <p>¿El proceso rediseñado demanda cambios físicos radicales?</p>	<p>ESPACIOS:</p> <p>¿El proceso rediseñado propone la reducción de espacios físicos?</p>	<p>DISTANCIAS:</p> <p>¿El proceso rediseñado propone la reducción de distancias?</p>	<p>COMPLEJIDAD:</p> <p>¿Los cambios el proceso rediseñado son complejos?</p>
---	---	---	---



DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS
MÓDULO III.
EJERCICIO ESPECIAL.

VIABILIDAD NORMATIVA

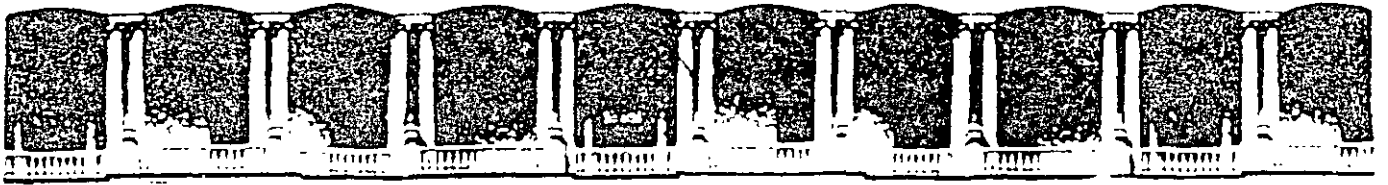
PROCESO																
LEYES				REGLAMENTOS				CIRCULARES				DISP. INTERNAS				SUMA TOTAL
MUY 0	REG 0	BAJA 0	NO 10	MUY 1	REG. 1.5	BAJA 2	NO 10	MUY 2	REG. 4	BAJA 6	NO 10	MUY 2.5	REG. 5	BAJA 7.5	NO 10	

LEYES:
 ¿El proceso rediseñado requiere de modificación a leyes, incluyendo acuerdos y/o decretos?

REGLAMENTOS:
 ¿El proceso rediseñado requiere de la modificación a estatutos o reglamentos?

CIRCULARES Y PROCESOS EXTERNOS:
 ¿El proceso rediseñado requiere de la modificación a circulares y oficios externos?

DISPOSICIONES INTERNAS:
 ¿El proceso rediseñado requiere de la modificación a disposiciones internas del organismo sujeto a estudio?.



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

DESARROLLO EMPRESARIAL

**DIPLOMADO EN
REINGENIERÍA DE PROCESOS**

**MOD. IV. DOCUMENTACIÓN DE
PROCESOS INNOVADOS**

DEL 12 DE JULIO AL 23 DE AGOSTO DEL 2003

ANEXOS

DE - 017

**Instructor: Lic. Sergio Suárez Castrejón
Palacio de Minería
JULIO/AGOSTO DEL 2003**



**FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.**

INTRODUCCIÓN.

OBJETIVO DEL MÓDULO:

Al término del módulo, el participante estará en capacidad de elaborar los diagramas y manuales descriptivos de los procesos de trabajo rediseñados con la aplicación de la Reingeniería, a fin de facilitar la instrumentación de los mismos por parte del personal que integre los equipos de estos nuevos procesos, así como también podrá realizar la organización, conducción y control de la puesta en marcha y operación exitosa de los procesos innovados.

DURACIÓN:

20 horas.

FECHAS:

Del 16 de agosto al 6 de septiembre de 2003.

CONTENIDO TEMÁTICO:

- 1.- Por qué documentar procesos innovados.
- 2.- Diagramación y mapeo de procesos.
 - 2.1. Concepto de diagramación y mapeo de procesos
 - 2.2. Diagramas de flujo de procesos innovados.
 - 2.3. Diferentes enfoques de documentación de procesos.
- 3.- Manuales de documentación de procesos.
 - 3.1. Manuales administrativos.
 - 3.2. Manual de organización.
 - 3.3. Manual de descripción de puestos.
 - 3.4. Manuales operativos de procesos innovados

TEMA 1: POR QUÉ DOCUMENTAR PROCESOS INNOVADOS.

DEFINICIÓN DE PROCESO:

1. Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas. (ISO 9001:2000).
2. Conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de información, materiales, maquinaria, gente, métodos, y medio ambiente, para convertir insumos en productos con valor agregado. (INTRAGOB/2002).

DEFINICIÓN DE PROCEDIMIENTO:

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos pueden estar documentados o no. (ISO 9001:2000).

UTILIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS:

Las organizaciones buscar estandarizar sus operaciones (hacer determinística la operación), para esto se emiten documentos que indiquen el cómo hacer las cosas siempre de la misma forma.

Cada procedimiento habrá de ser elaborado de conformidad con la "Guía técnica" que cada dependencia o entidad emite para su caso particular y que la SH y CP hace obligatoria, así mismo se registrará ante la Unidad Administrativa responsable de ello (generalmente ubicada en la Oficialía Mayor), una vez registrados, (se acostumbra asignar un número de control) **NO SE PODRÁ ALTERAR**



FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

LA FORMA EN QUE OPERA, si bien, para cualquier cambio se procederá de acuerdo a lo indicado en la Guía señalada.

El que las organizaciones escojan esta forma de operación se debe a que eliminan la discrecionalidad de los procedimientos, asegurando la estandarización de los mismos.

No solo los procesos innovados han de ser documentados, la práctica de la documentación habrá de ser de carácter general para todos los procedimientos, principalmente para aquellos que se consideran clave (dirigidos al logro de la Misión y la Visión).

TEMA 2: DIAGRAMACIÓN Y MAPEO DE PROCESOS.

Ver el Ejercicio especial diseñado para el Diplomado.

Los enfoques para la documentación de los procesos son tan variados como propias organizaciones.

Para el sector público, se habrán de considerar principalmente dos:

1. Lo indicado en la "Guía Técnica" de cada Dependencia y
2. Lo señalado en la norma ISO 9000:2000.

MANUALES DE PROCEDIMIENTOS:

DEFINICIÓN:

Medio o instrumento de información en el que se consignan en forma metódica, los pasos y operaciones que deben de seguirse para la realización de las funciones de una dependencia o entidad. En ellos se describen, además, los diferentes puestos o unidades administrativas que intervienen y se precisa su responsabilidad y su participación. Suelen contener datos diversos (formatos, instructivos, etc.) que auxilian en el desarrollo de las actividades.

En términos generales, los manuales de procedimientos enfocados a la calidad, habrán de cumplir con los puntos siguientes (Ver Anexos 1 Y 2):

INDICE.

INTRODUCCIÓN.

1. Antecedentes;
2. Marco legal aplicable al procedimiento;
3. Normas y políticas;
4. Objetivo del procedimiento;
5. Alcance;
6. Normatividad aplicable;
7. Definiciones, simbología y abreviaturas;
8. Responsabilidades;
9. Lista de equipo y materiales y características de su actualización y mantenimiento,
10. Descripción del procedimiento;
11. Diagrama de flujo;
12. Mecanismos de control;
13. Criterios de evaluación;
14. Tratamiento de No Conformidades;
15. Registros de calidad;
16. Lista de distribución;
17. Formatos e instructivos;
18. Otros anexos



**FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.**

EJERCICIO:

1. Formar grupos de trabajo de acuerdo a las instrucciones del Facilitador;
2. Nombrar a un Líder del equipo quien será responsable de que el resultado del ejercicio se dé en el tiempo y forma solicitada;
3. El equipo hará una comparación entre lo que le solicita la Guía Técnica de la SEMAR contra los requisitos solicitados anteriormente, para ello utilizará el cuadro siguiente;
4. El equipo cuenta con 30 minutos para el ejercicio.

SUGERENCIA	¿CUMPLE?		OBSERVACIONES
	SI	NO	
INDICE.			
INTRODUCCIÓN.			
1. Antecedentes;			
2. Marco legal aplicable al procedimiento;			
3. Normas y políticas.			
4. Objetivo del procedimiento;			
5. Alcance;			
6. Normatividad aplicable;			
7. Definiciones, simbología y abreviaturas;			
8. Responsabilidades;			
9. Lista de equipo y materiales y características de su actualización y mantenimiento;			
10. Descripción del procedimiento;			
11. Diagrama de flujo;			
12. Mecanismos de control;			
13. Criterios de evaluación;			
14. Tratamiento de No Conformidades;			
15. Registros de calidad;			
16. Lista de distribución;			
17. Formatos e instructivos;			
18. Otros anexos.			

TEMA 3: MANUALES DE DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

3.1 MANUALES ADMINISTRATIVOS.

Un manual administrativo es el instrumento para documentar y sistematizar el funcionamiento de una organización.

El término "Manuales Administrativos" puede parecer tan genérico que confunde, sin embargo algunas dependencias, entidades y organismos descentralizados utilizan el término para reunir sus manuales de organización y los de procedimiento.

Las ventajas que ofrece este esquema es que se tiene en un solo documento toda la información necesaria para conocer la organización y los manuales de procedimiento que se aplican en la misma, por otra parte la gran desventaja es que puede llegar a ser un documento de gran volumen que perdería su calificativo de "manual"



**FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.**

3.2 MANUALES DE ORGANIZACIÓN.

DEFINICIÓN:

Documento en que se registra y se actualiza la información detallada de una organización; sus antecedentes históricos; atribuciones; estructura orgánica; funciones de las unidades administrativas que lo integran, niveles jerárquicos; líneas de comunicación y coordinación y los organogramas que representan en forma esquemática la estructura.

Los Manuales de Organización habrán de ser publicados en el Diario Oficial de la Federación.

CONTENIDO:

Portada,

Índice;

- I.- Catálogo de áreas autorizadas;
- II.- Hoja de autorización y actualización;
- III.- Introducción;
- IV.- Historia o antecedentes de la organización;
- V.- Base legal;
- VI.- Atribuciones;
- VII - Objetivo del manual;
- VIII.- Misión de la organización;
- IX.- Misión del área;
- XI.- Filosofía y valores de la organización;
- XI.- Organograma general,
- XII.- Organograma del área;
- XIII.- Objetivo (s) del área,
- XIV.- Funciones;
- XV.- Descripción de puestos del área correspondiente;
- XVI.- Anexos

EJERCICIO:

1. Formar grupos de trabajo de acuerdo a las instrucciones del Facilitador;
2. Nombrar a un Líder del equipo quien será responsable de que el resultado del ejercicio se dé en el tiempo y forma solicitada;
3. El equipo hará una comparación entre lo que le solicita la Guía Técnica de la SEMAR contra los requisitos solicitados anteriormente, para ello utilizará el cuadro siguiente;
4. El equipo cuenta con 30 minutos para el ejercicio.



**FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.**

SUGERENCIA	¿CUMPLE?		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Portada;			
Índice;			
I - Catálogo de áreas autorizadas;			
II.- Hoja de autorización y actualización;			
III - Introducción;			
IV.- Historia o antecedentes de la organización;			
V.- Base legal;			
VI - Atribuciones;			
VII.- Objetivo del manual;			
VIII.- Misión de la organización;			
IX.- Misión del área;			
X.- Filosofía y valores de la organización;			
XI.- Organograma general;			
XII.- Organograma del área;			
XIII.- Objetivo (s) del área;			
XIV.- Funciones;			
XV.- Descripción de puestos del área correspondiente;			
XVI.- Anexos			

3.3 MANUALES DE DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

DEFINICIÓN:

Documento que se utiliza para precisar las labores y las actividades de trabajo de cada uno de los cargos existentes en una organización.

CONTENIDO:

Portada;

Índice;

I.- Hoja de autorización y actualización;

II - Introducción;

III.- Objetivo del manual;

IV.- Misión y Visión de la organización;

V.- Misión y Visión del área o áreas;

VI.- Puesto o puestos incluidos en el manual;

VII.- Organograma general;

VIII.- Organograma del área;

IX.- Objetivo (s) del área o áreas;

X - Ubicación orgánica del (los) puesto (s) referidos en el manual;

XI.- Objetivo del (los) puestos;

XII.- Base legal del (los) puesto (s);

XIII.- Atribuciones del (los) puesto (s);

XIV.- Funciones del (los) puesto (s);

XV.- Procedimientos que opera el (los) puesto (s);

XVI.- Anexos.



FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

EJERCICIO:

1. Formar grupos de trabajo de acuerdo a las instrucciones del Facilitador;
2. Nombrar a un Líder del equipo quien será responsable de que el resultado del ejercicio se dé en el tiempo y forma solicitada;
3. El equipo escogerá un puesto de los ocupados por alguno de los integrantes del equipo;
4. El equipo elaborará un manual del puesto escogido.
5. El equipo entregará al Facilitador el resultado del ejercicio en la siguiente reunión.

3.4. MANUALES OPERATIVOS DE PROCESOS INNOVADOS.

Los procesos rediseñados, innovados o mejorados requieren de ser documentados de conformidad a las Guías Técnicas que cada Unidad Administrativa emite para tal efecto, sin embargo, cuando un proceso es innovado se requiere de documentar el estudio guardando evidencia de varios aspectos.

REQUISITOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE UN PROCESO REDISEÑADO. (1)

1. Datos generales de la organización (general de la Dependencia y particular del Área):
 - ✓ Ubicación orgánica;
 - ✓ Organogramas y/o estructura orgánica;
 - ✓ Marco jurídico;
 - ✓ Atribuciones;
 - ✓ Funciones;
 - ✓ Misión;
 - ✓ Visión;
 - ✓ Objetivo (s) estratégico (s),
2. Antecedentes generales del origen de la mejora (el por qué se escoge este proceso para mejorarlo),
3. Acta de la constitución del grupo de trabajo con los nombramientos de cada participante;
4. Actas de las reuniones del grupo de trabajo y registros de asistencia;
5. Perfil y antecedentes del proceso escogido para la mejora;
 - ✓ Nombre del proceso;
 - ✓ Unidad Administrativa dueña del proceso;
 - ✓ Fronteras (en dónde inicia y en dónde termina);
 - ✓ Objetivo que persigue;
 - ✓ Usuarios que intervienen y su clasificación por importancia;
 - ✓ Proveedores que intervienen y su clasificación por importancia;
 - ✓ Instrumentos y herramientas de consulta al usuario con evidencias e inferencia estadística;
 - ✓ Métricas de valor que solicitan los usuarios (con límite mayor y menor) y su clasificación por importancia;
 - ✓ Forma de medición del objetivo, métricas e indicadores, la frecuencia e instrumentos y los responsables de ello;
 - ✓ Resultados del proceso y "brechas" o problemática detallada a resolver (diferencia entre lo que el usuario espera y el proceso);
 - ✓ ¿Está documentado y certificado?;
 - ✓ ¿Cuándo fue la última revisión?;
 - ✓ ¿Qué características (competencias y actitudes) tienen los actores que lo opera?;
 - ✓ ¿Con qué tecnología opera?;
 - ✓ ¿Con qué maquinaria y equipo opera?;
 - ✓ ¿En qué espacios opera y qué distancias ocupa?;



FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

REQUISITOS PARA LA DOCUMENTACIÓN DE UN PROCESO INNOVADO. (2)

6. Diagrama Interdisciplinario de Procesos (DIP);
 - ✓ Tiempo Estándar de ejecución (TEE) o estudio estadístico del tiempo real de ejecución del proceso –Diagrama X - R- y viabilidad primaria de reducción en tiempo;
 - ✓ Consistencia en tiempo del proceso;
7. Matriz Puesto – Actividad con sus registros y anexos de:
 - ✓ Trazabilidad;
 - ✓ Cédula de procesos antecedente (s) y precedente (s) (enfoque sistémico);
 - ✓ Registro de procesos que intervienen en (cruzan) el proceso (enfoque sistémico);
 - ✓ Registros y cédulas de competencia;
 - ✓ Registros de documentos recibidos y generados y cédulas de clasificación como "evidencias" y/o "documentos que afectan la calidad";
 - ✓ Registros y cédulas de control de documentos (archivos);
 - ✓ Hojas de seguimiento de formatos;
 - ✓ Registros y cédulas de análisis de normatividad;
 - ✓ Registros y cédulas de tiempo y costo con validación contra el TEE o estudio estadístico;
 - ✓ Registros de trabajo y desperdicio y cédula de análisis referida a las métricas buscadas;
 - ✓ Registro de tramites y controles redundantes;
8. Indicadores y gráficas del proceso sin afectación y con afectación de métricas;
9. Cédulas de principios aplicados y/o propuestas de mejora;
10. Cédula previa de igualdades, cambios e inclusiones sugeridas;
11. Viabilidades: financiera, física, humana (recursos y Balanza aceptación – Rechazo), tecnológica y normativa;
12. Estrategias viabilizantes;
13. Cédula definitiva de igualdades, cambios e inclusiones sugeridas;
14. Diagnóstico FODA del proceso con normas y políticas endógenas;
15. Cédula de cálculo de "Masa Crítica";
16. Cédulas de "Determinación de Lugares de Trabajo" para el proceso innovado;
17. Cédulas de "Competencias" para el proceso innovado;
18. Cédula comparativa de ahorros (tiempo y costo) y ventajas que genera el rediseño del proceso;
19. Matriz Puesto – Actividad de la propuesta de proceso rediseñado;
20. Propuesta de manual basado en la Guía Técnica de la Unidad Administrativa;
21. Plan general de trabajo para la instrumentación del proceso;
 - ✓ Plan particular de suministro de insumos financieros;
 - ✓ Plan particular de capacitación;
 - ✓ Plan particular de adaptación física;
 - ✓ Plan de supervisión para la normalización del proceso;
 - ✓ Plan de reclutamiento, selección e inducción al personal de nuevo ingreso;
22. Observaciones y cambios en la instrumentación del proceso;
23. Registros de desempeño del proceso rediseñado;
24. Registros de mejora continua del proceso rediseñado.

EJERCICIO:

1. Formar grupos de acuerdo a las instrucciones del Facilitador;
2. Nombrar un Líder;
3. A cada equipo se le asignará un grupo de los conceptos mencionados anteriormente, teniendo como actividad la descripción o definición de cada uno de ellos. Tiempo: 60 minutos.



**FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.**

ANEXO 1: PROPUESTA DE CARÁTULA PARA MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

LOGOTIPO	NOMBRE DE LA DEPENDENCIA. NOMBRE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA. NOMBRE DEL ÁREA EMISORA DEL DOCUMENTO.
----------	--

<p style="text-align: center;">TÍTULO</p> <p style="text-align: center;">Clave:</p> <p style="text-align: center;">Número de revisión:</p> <p style="text-align: center;">Fecha de revisión:</p>
--



FACULTAD DE INGENIERÍA
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA.
DIPLOMADO EN REINGENIERÍA DE PROCESOS.
MÓDULO IV. DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS.

ANEXO 2: PROPUESTA DE HOJA DE VALIDACIÓN PARA MANUAL DE PROCEDIMIENTO.

LOGOTIPO	CLAVE DEL PROCEDIMIENTO: TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO: ÁREA EMISORA:	Revisión N° Fecha:		
HOJA DE VALIDACIÓN.				
AUTORIZACIÓN:				
NOMBRE DEL TITULAR DEL ÁREA NOMBRE OFICIAL DEL ÁREA.				
POR EL ÁREA OPERATIVA:				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
FORMULO:				
REVISÓ:				
APROBÓ:				
POR EL COMITÉ DE CALIDAD:				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
APROBÓ:				
RECONOCIMIENTOS:				
CONTROL DE REVISIONES:				
N° DE REVISIÓN:	0	1	2	3
FECHA:				
RESUMEN DE CAMBIOS:				
VIGENCIA DEL DOCUMENTO:				
RESPONSABILIDADES DEL USUARIO DEL DOCUMENTO:				