



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE INGENIERÍA

Reporte de Experiencia Profesional

**OPTIMIZACIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD EN
EL PROCESO DE REGISTRO INSTITUCIONAL DE
MANUALES ADMINISTRATIVOS, COMITÉS Y
COMISIONES ASESORAS EN PETRÓLEOS MEXICANOS**

Modalidad de Titulación: **“Experiencia Profesional”**

Por: **Miguel Alfonso López Lara**

Número de Cuenta: **302261444**

Carrera: **Ingeniería Industrial**

Asesor: **Ing. Sergio Alberto García Robles**

Febrero de 2012



Nombre de la empresa: **PETRÓLEOS MEXICANOS**

Título: **Optimización de la productividad y calidad en el proceso de registro institucional de manuales administrativos, comités y comisiones asesoras en Petróleos Mexicanos**

Índice

1. Introducción	3
2. Descripción de Pemex y área laboral	5
2.1 Misión, visión	5
2.2 Historia de la empresa	5
2.3 Localización organizacional del área de trabajo	10
2.4 Funciones de área, “razón de ser”	12
2.5 Proceso de registro institucional	13
2.5.1 De manuales de organización “Que hacer”	13
2.5.2 De manuales de procedimientos “Como hacerlo”	14
2.5.3 De comités y comisiones asesoras	16
2.6 Proceso de control documental	18
2.6.1 Carga al sistema de gestión y control en línea	19
2.6.3 Organización documental	20
3. Descripción de puesto desempeñado	21
3.1 Funciones	24
4. Mejoras realizadas	25
4.1 Optimización de tiempo por rediseño del trabajo	26
4.2 Validación y aplicación de una homologación de manuales administrativos en Pemex Refinación	2
	37
5. Conclusión	40
6. Apéndices	42
7. Bibliografía	71

1. Introducción

Es muy importante una buena organización en toda empresa ya que de esta depende el movimiento óptimo de los recursos materiales, económicos y humanos para el logro de los objetivos directivos, en tiempo y forma, y la disminución del tiempo de respuesta para cualquier adversidad que llegue a surgir y también para obtener la mayor ganancia posible. Algunos de los métodos para lograr lo anterior es a través de órganos colegiados, que regulan los procesos críticos de la empresa, y el sistema de mejora continua que se vale de manuales administrativos para aplicar eficientemente cada proceso.

En este reporte se presentará el trabajo elaborado a lo largo de un año y medio en la Subgerencia de Desarrollo Institucional de Pemex donde, entre otras funciones, se lleva a cabo el registro institucional de manuales de organización, manuales de procedimientos, comités y comisiones asesoras de todas las áreas de la estructura básica de la empresa.

Se presentarán las metas y logros alcanzados en la función principal de mi puesto, que es sincronizar el proceso de registro con el proceso de alimentación al Sistema de Información Institucional de Manuales de Organización y de Procedimientos "SIIMOP" con el fin de mantener al día la información y lograr una automatización tal que nos permita optimizar nuestro tiempo de respuesta para brindar un servicio con calidad y eficiencia.

Para lograr lo anterior coordino un equipo de trabajo de en promedio 4 personas de servicio social, prácticas profesionales y becarios, muy variables, a los que se les da una capacitación de todo el proceso para así asignar tareas que permitan lograr los objetivos, de ahí que el nombre adecuado del puesto desempeñado debiera ser "coordinador operativo". Para lo anterior me fundamento mucho en los conocimientos adquiridos en ingeniería industrial y productividad y también en las técnicas aprendidas de desarrollo de habilidades directivas.

Un recurso del que me he valido mucho es la planeación operacional mediante programas de trabajo, diagramas de Gantt, complementada con estudios de tiempos y holguras necesarias que la experiencia me ha dejado, todo con el fin de lograr un diseño de trabajo que sea lo más confiable posible para el cumplimiento de los compromisos en tiempo y forma.

Entre las actividades que coordino destacan el desarrollo del proceso de registro, la generación de inventarios mensuales, consultas y requerimientos de información, la alimentación de información al SIIMOP, la carga documental al repositorio del mismo, así como el desarrollo y conversión del sistema de una plataforma en Visual Basic a la plataforma Oracle, para esto me he apoyado en conocimientos adquiridos en las materias de computación del plan de estudios de la carrera.

Debido a una causalidad durante el periodo de junio a septiembre de 2011 se ausentó por discapacidad mi jefe, “coordinador de desarrollo institucional”, por lo que me quedé a cargo del puesto realizando sus funciones, entre otras, la validación normativa de los manuales y comisiones, dando respuesta a alrededor de 50 solicitudes formales pero siendo lo más notorio la validación de la homologación de los formatos de manuales de organización, manuales de procedimientos y de los procedimientos mismos para Pemex Refinación, lo que permitirá incrementar la eficiencia en el proceso.

Mediante el desarrollo de este reporte se describirá como se han realizado las tareas mencionadas, las dificultades confrontadas, las decisiones que se han aplicado, unas preventivas otras reactivas y los resultados obtenidos. Veremos un comparativo de cómo estaba la situación y como se manejaban las cosas cuando llegué a mi servicio social y como se ha evolucionado con las propuestas realizadas y aplicadas que nos arroja a la situación actual.

2. Descripción de Pemex y del área laboral

Como es bien sabido Pemex, se dedica a la búsqueda, producción, transformación y comercialización de petróleo, el cual constituye el negocio más importante en México, puesto que se obtiene de éste alrededor del 8% del PIB lo que refleja la dependencia de la economía del país en este comercio, en términos económicos dicha cantidad se refiere a que de todo lo que recauda el gobierno 40 centavos de cada peso lo obtiene de esta paraestatal.

2.1 Misión

Maximizar el valor de los activos petroleros y los hidrocarburos de la nación, satisfaciendo la demanda nacional de productos petrolíferos con la calidad requerida, de manera segura, confiable, rentable y sustentable.

Visión

Ser reconocida por lo mexicanos como un organismo socialmente responsable, que permanentemente aumenta el valor de sus activos y de los hidrocarburos de la nación, que es ágil, transparente y con alto nivel de innovación en su estrategia y sus operaciones.

2.2 Historia de la empresa

En breve, un poco de lo que ha sido la historia de ésta empresa:

1937: Tras una serie de eventos que deterioraron la relación entre trabajadores y empresas estalla una huelga en contra de las compañías petroleras extranjeras que paraliza al país. La Junta de Conciliación y Arbitraje falla a favor de los trabajadores, pero las compañías promueven un amparo ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

1938: Al negar el amparo, la Suprema Corte de Justicia ratifica el laudo emitido por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje a favor de los trabajadores. Tras la negativa de aquéllas para cumplir el mandato judicial, la tarde del 18 de marzo, el Presidente Lázaro Cárdenas del Río decreta la expropiación de los bienes muebles e inmuebles de 17

compañías petroleras a favor de la Nación. El 7 de junio de ese año se crea Petróleos Mexicanos.

1942: PEMEX y el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana firman el primer Contrato Colectivo de Trabajo.

1946: En el Distrito Federal, se inaugura la refinería "18 de Marzo", en instalaciones originalmente construidas por la compañía "El Águila".

1950-1952: Se inaugura la refinería "Ing. Antonio M. Amor", en Salamanca, Guanajuato. Geólogos mexicanos descubren la prolongación de la Faja de Oro.

1956: Se inaugura la refinería "Gral. Lázaro Cárdenas del Río", en Minatitlán, Veracruz.

1971: El pescador campechano Rudecindo Cantarell informa a PEMEX la presencia de una mancha de aceite que brotaba del fondo del mar en la Sonda de Campeche. Ocho años después la producción del pozo Chac marcaría el principio de la explotación de uno de los yacimientos marinos más grandes del mundo: Cantarell.

1974: De importar 6 mil barriles, pasó a exportar 37 mil barriles diarios. Las reservas de hidrocarburos se ubican en 5 mil millones 773 mil barriles.

1976: Se inaugura la refinería "Miguel Hidalgo" en Tula, Hidalgo. Primeros hallazgos marinos, las reservas se elevan a 11 mil millones de barriles.

1978: El campo marino Cantarell, en la Sonda de Campeche, se confirma como uno de los más grandes yacimientos marinos del mundo. Las reservas alcanzan los 40 mil 194 millones de barriles.

1979: Se inauguran las refinerías "Héctor R. Lara Sosa", en Cadereyta, Nuevo León y "Antonio Dovalí Jaime", en Salina Cruz, Oaxaca. La perforación del pozo Maalob 1 confirma el descubrimiento de yacimiento Ku-Maalob-Zaap, el segundo yacimiento más importante del país, después de Cantarell y vigésimo tercero a nivel mundial, en términos de reservas.

1981: Inicia operaciones el Complejo Petroquímico La Cangrejera. Se exportan 401 mil barriles diarios de petróleo.

1986: Las exportaciones de crudo se ubicaron en un millón 298 mil barriles diarios en promedio.

1987: Entra en operación la ampliación de la Refinería "Miguel Hidalgo" en Tula, Hidalgo, con la Planta Primaria No. 2 de 165 mil barriles diarios, para llegar a 320 mil barriles diarios de capacidad instalada.

1990-1991: Sale a la venta la gasolina Magna Sin, que no contiene plomo y de 82 octanos. Participa Pemex con cinco por ciento de capital social en la petrolera española Repsol. Por razones ambientales cierra, en el Distrito Federal, la refinería "18 de Marzo".

1992: Se expide una nueva Ley Orgánica de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios que define a Petróleos Mexicanos como órgano descentralizado de la Administración Pública Federal, responsable de la conducción de la industria petrolera nacional. Esta Ley determina la creación de un órgano Corporativo y cuatro Organismos Subsidiarios, que es la estructura orgánica bajo la que opera actualmente. Dichos Organismos son: **PEMEX Exploración y Producción (PEP)**, **PEMEX Refinación (PXR)**, **PEMEX Gas y Petroquímica Básica (PGPB)** y **PEMEX Petroquímica (PPQ)**.

1993-1995: Introduce el combustible Diesel Sin. Pone a la venta la gasolina Pemex Premium de 93 octanos.

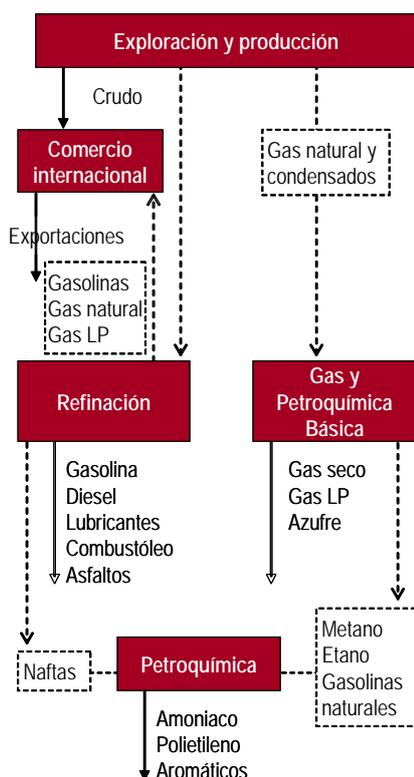
2000 - 2001: Se convierte en la quinta petrolera del mundo. Pone en marcha el proyecto Burgos, en el norte del país para incrementar la producción de gas natural.

2005: La producción de crudo se ubicó en un promedio diario de tres millones 333 mil barriles de crudo, la más alta de su historia, de los cuales exportó un millón 817 mil barriles. Ocupa el tercer lugar como productor de petróleo.

2007: Arriba a la Sonda de Campeche la Unidad Flotante de Proceso, se bautiza como Y'umK'akNaab, el Señor del Mar.

2009: Anuncia la construcción de una nueva refinería en Tula, Hidalgo.

Las principales líneas de negocio a diciembre de 2010 son las siguientes:



Donde se puede observar los productos de mayor comercialización de cada organismo, las líneas punteadas representan los productos que comercializan entre ellos que representan productos e insumos para el proceso productivo específico.

Otro aspecto fundamental es el factor humano, que es el recurso más valioso de toda empresa, el cuadro siguiente representa la cantidad de trabajadores del 2005 al 2007 dando noción de la importancia que representa ésta para estatal para el país ya que da fuente de empleo a más de 150 000 personas en todo el territorio nacional.

FUERZA LABORAL PEMEX 2005 -2007

Organismo	2005		2006		2007	
	Planta	Transitorios	Planta	Transitorios	Planta	Transitorios
Corporativo	16,574	6,082	17,235	4,920	18,714	5,685
Pemex - Exploración y Producción	34,975	20,656	35,497	23,042	35,619	21,200
Pemex - Refinación	39,736	6,997	37,532	5,533	37,529	4,846
Pemex - Gas y Petroquímica Básica	10,418	3,872	10,475	3,900	10,699	3,896
Pemex - Petroquímica	12,759	3,289	12,688	3,939	12,613	4,001
Total PEMEX	114,462	40,896	113,427	41,334	115,174	39,628

Nota: incluye trabajadores de confianza y sindicalizados

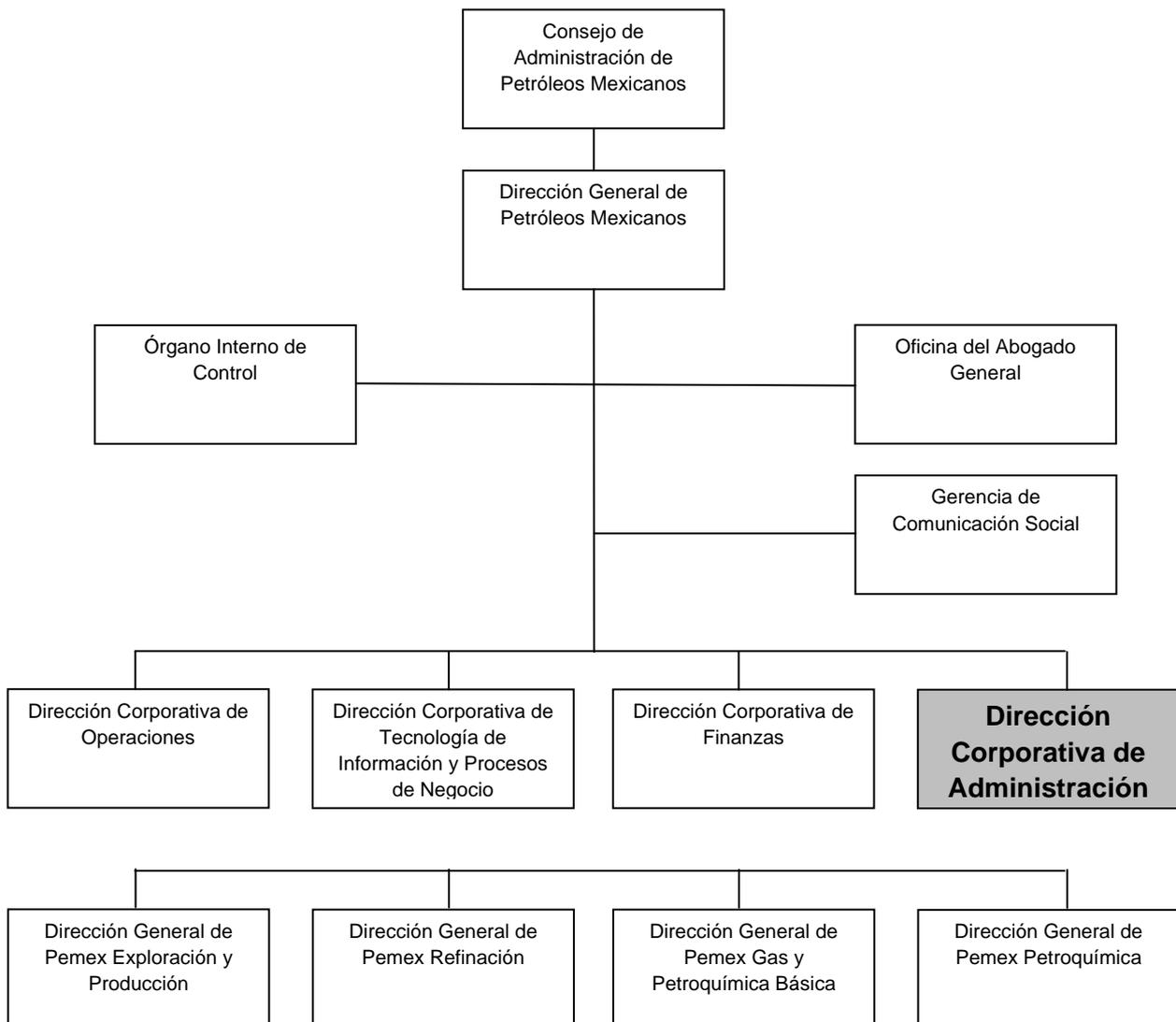
El proceso esencial de este negocio se puede resumir en la siguiente tabla:

PROCESO ESENCIAL DE PEMEX	
 PEMEX EXPLORACION Y PRODUCCION®	<p>El primer paso consiste en explorar los posibles yacimientos petrolíferos. Una vez encontrados, se perfora para producir el crudo (siempre acompañado de gas natural), el cual se transporta en ductos, barcos y otros transportes.</p>
 PEMEX REFINACION®	<p>Este organismo comercializa con PEP el crudo para el proceso de refinado, donde se producen muchos de los combustibles conocidos, como son: kerosina, diesel, combustóleo, asfaltos, lubricantes, turbosina, gasolinas, entre otros.</p>
 PEMEX GAS Y PETROQUIMICA BASICA®	<p>Los residuos y productos de las líneas de producción de las refinerías junto con el gas obtenido desde los yacimientos se comercializan para pasar a otras líneas de producción donde se obtienen gas natural, gas licuado, azufre y los petroquímicos básicos: etano, propano, butano, pentano, hexano, heptano, materia prima para negro de humo, naftas y metano.</p>
 PEMEX PETROQUÍMICA®	<p>De igual forma este organismo comercializa con los demás para otros procesos. Aquí se manejan cuatro principales líneas de producción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polietilenos: de baja densidad (PX), lineal baja densidad (BDL) y alta densidad (PADMEX). • Químicos: ácido muriático, acrilonitrilo grado fibra y san, amoníaco, bióxido de carbono, butadieno crudo, cloruro de vinilo, dicloroetano, dietilenglicol, etileno, líquidos de pirolisis, metanol, monoetilenglicol (grado fibra, impuro y puro), óxido de etileno, propileno G. P., propileno grado técnico y trietilenglicol. • Solventes (aromáticos): aromina 100, ixohexano, benceno, ortoxileno, estireno, paraxileno, tolueno, kileno 5°, gas nafta y flux oil alquitran de estireno. • Especiales donde los clientes pueden pedir especificaciones particulares de los productos dependiendo de sus necesidades.
 PEMEX CORPORATIVO®	<p>Es aquí donde se lleva la dirección de la empresa, aquí se determina el plan de negocios en base a las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo y coordina a los organismos para el cumplimiento de las mismas.</p>

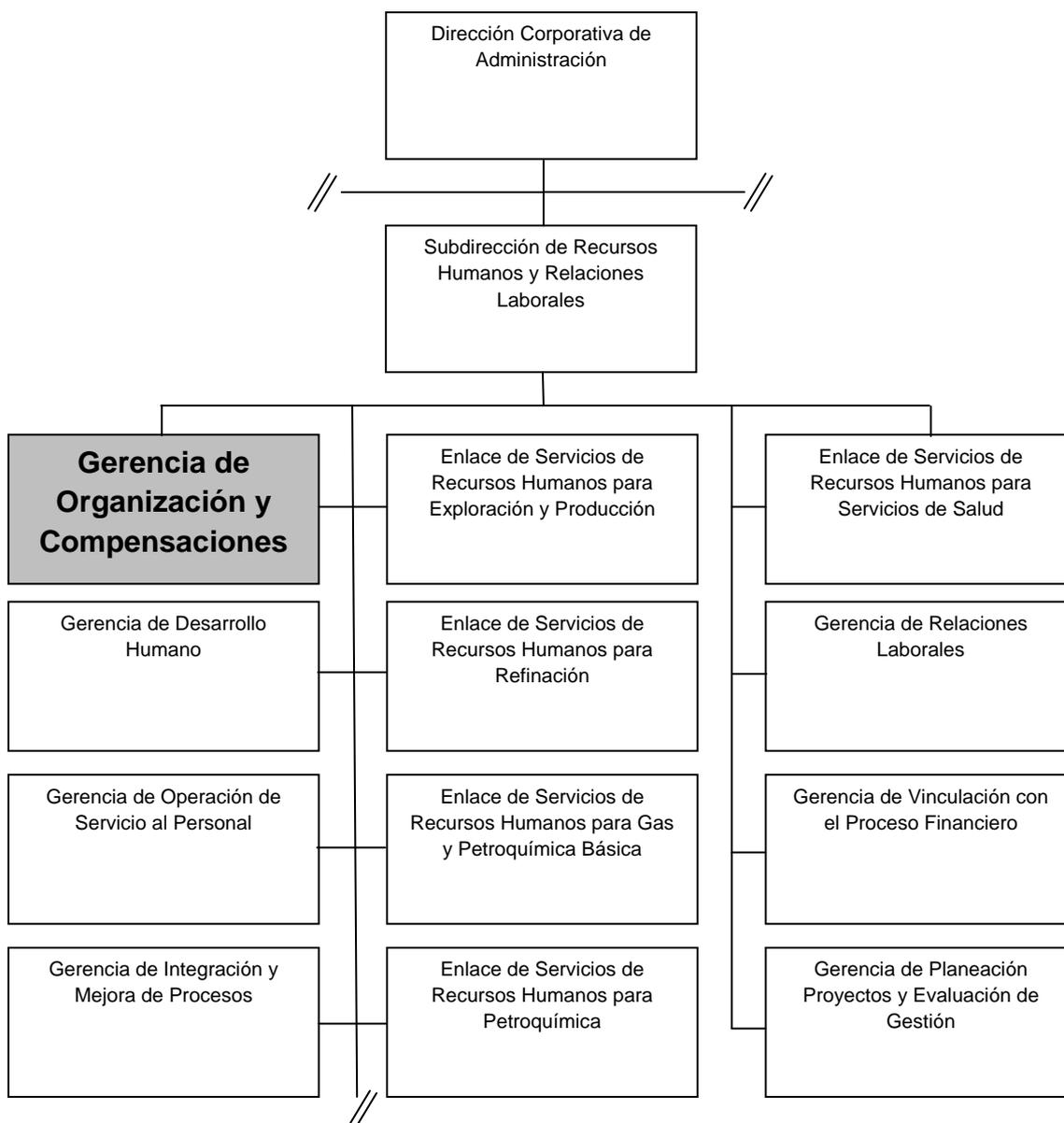
2.3 Localización organizacional del área de trabajo

Como se puede observar en el cuadro anterior, Pemex está conformado por cinco Organismos Subsidiarios que interactúan y comercializan entre sí para obtener los productos que a cada uno, por su línea de negocio, fabrican y comercializan.

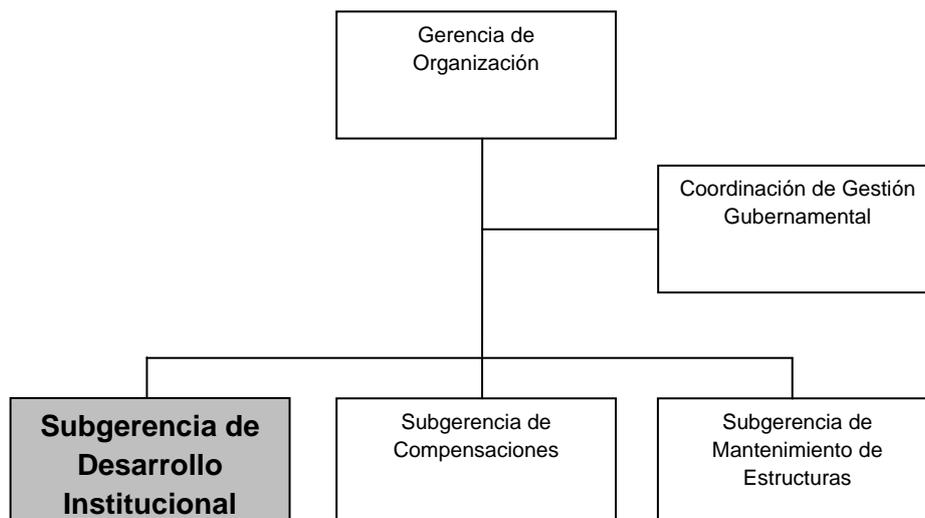
La siguiente imagen muestra como es la organización básica de la empresa. En primer lugar se encuentran las áreas reguladoras que son el Órgano Interno de Control y la Oficina del Abogado General, posteriormente vienen los cinco Organismos ya comentados, nótese que Pemex Corporativo se encuentra desglosado en sus cuatro Direcciones que lo integran.



El área en que laboro es la Subgerencia de Desarrollo Institucional (SDI) perteneciente a la Gerencia de Organización y Compensaciones (GOC), la cual está adscrita a la Subdirección de Recursos Humanos y Relaciones Laborales de la Dirección Corporativa de Administración de Pemex Corporativo.



Dicha subgerencia se localiza como se muestra en el siguiente diagrama:



2.4 Funciones de área, “razón de ser”

Según el artículo 42 del Estatuto Orgánico de Petróleos Mexicanos publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de agosto de 2011 la Gerencia de Organización y Compensaciones tiene como función, entre otras, “definir e implementar las metodologías para el diagnóstico y diseño de estructuras orgánico-ocupacionales, descripción, valuación y perfiles de puestos, manuales de organización y procedimientos en PEMEX y Organismos Subsidiarios”, misma que realiza a través de la Subgerencia antes mencionada con anterioridad, siendo ésta la razón de ser del área.

La función mencionada aumenta su grado de complejidad debido a que es la única área en toda la empresa que la realiza, proporcionando registro a las 11 direcciones, 62 subdirecciones y 285 gerencias, que constituyen la estructura básica y que llegan a tener múltiples manuales y una cantidad considerable de procedimientos cada uno de ellos, multiplicando así la cantidad de documentos a controlar.

Por lo anterior, se ha tenido la necesidad de desarrollar una herramienta muy eficiente y segura para controlar tal cantidad de documentos y poder tener un tiempo de respuesta más productivo y confiable que nos permita brindar un servicio de alta calidad y optimizar el proceso de dichos registros. Dicha herramienta se logra con el desarrollo de un sistema (SIIMOP) sobre la plataforma Oracle, el cual nos permite gestionar todo el proceso desde

su inicio, con una solicitud de cada área, hasta que se carga el documento digitalizado y debidamente estandarizado, una vez que se otorga el registro del mismo.

2.5 Proceso de registro institucional

Los manuales administrativos además de ser documentos de apoyo para los procesos, tienen otras funciones, por ejemplo, cuando existe alguna auditoría lo primero que se requiere son estos para evaluar y validar si las funciones realizadas son las correspondientes y para calificar si la forma en la que se realizan es la adecuada.

Si llegase a ocurrir algún accidente de trabajo, los peritos también se sostienen de estos para deducir si el accidente se ocasionó por salirse de lo establecido en el procedimiento o por otros factores.

Sirven también para adquirir, mantener y/o actualizar una certificación ya sea de calidad, seguridad industrial, protección ambiental o de cualquier otro tipo. Juegan un papel muy importante puesto que los órganos certificadores le cargan mucho peso ya que constituyen una forma muy eficiente de mantener un sistema de mejora continua.

2.5.1 De manuales de organización “Que hacer”

Los manuales de organización se realizan a partir de acuerdos de organización y de aplicación, estos últimos son documentos que surgen a partir de lo resuelto por altos directivos después de evaluar las diferentes adversidades y los rumbos a seguir ante las mismas.

Los manuales de organización en esencia representan el “que hacer”, y por ende la justificación de existir de cada área y cómo es que se organiza para realizar sus funciones. En estos se incorporan la misión, visión, valores y políticas, conceptos que las caracterizan y que ayudan a definir su cultura laboral.

Bien, el proceso de registro de manuales de organización comienza con la necesidad, tanto normativa como de operativa, de cada área de realizar y/o actualizar su manual, por lo que genera y envía a la GOC un oficio de solicitud junto con su respectivo manual con rúbricas originales.

La GOC canaliza dichos documentos a la SDI para su atención, ésta última con fundamento en las “bases para la documentación y registro de manuales de organización en Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios” realiza un análisis de *forma*, cabe destacar que en este se valida que la codificación institucional se encuentre correcta. Para la validación de *fondo* se requiere el acuerdo de aplicación para verificar que las funciones y estructuras plasmadas en el manual no contravengan con lo establecido en dicho acuerdo.

Una vez teniendo la validación se genera un oficio dictaminando ya sea el registro ó, en su caso, las inconsistencias encontradas. Si se trata de registro se sellan y rubrican algunas hojas del manual que son las que le dan la validez correspondiente al documento.

2.5.2 De manuales de procedimientos “Como hacerlo”

Los manuales de procedimientos representan el “como hacerlo”, para la creación de éstos es necesario contar con el manual de organización para constatar las funciones del área. Se componen de procedimientos que describen las tareas paso a paso connotando los responsables que intervienen en el proceso.

Hay varios tipos de manuales, entre los mas importantes están los de sistemas de calidad, de compras, seguridad industrial, salud ocupacional, protección ambiental, operativos, de mantenimiento, administrativos, institucionales, de sistemas de información, entre otros.

De una función del área puede surgir la necesidad de crear un manual entero con una cantidad considerable de procedimientos, los cuales por norma no pueden existir sin estar alineados a un manual, por ejemplo, se generó un manual de procedimientos por parte de Pemex Refinación para llevar un control muy preciso de la comercialización del crudo para con los demás organismos subsidiarios y, por su importancia, está gestionado directamente por la dirección general de dicho organismo.

El proceso de registro de manuales de procedimientos es muy similar al de registro de manuales de organización, antes descrito, con la diferencia que en este se efectúa el análisis para cada procedimiento y el manual mismo. La norma que fundamenta este tipo

de registros son las “bases para la documentación y registro de manuales de procedimientos en Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios”.

Un factor muy importante dentro de esta validación es el análisis de los diagramas de flujo de cada procedimiento, se tiene que corroborar esté bien elaborado. Para llevar a cabo dicha tarea, además de las bases mencionadas, me he fundamentado mucho en los conocimientos adquiridos en la carrera, ya que se hace mucho énfasis a ellos en múltiples materias desde estudio del trabajo hasta procesos de manufactura, connotando la relevancia de su dominio dentro de todo proceso.

El diagrama de flujo que resume los procesos anteriores se presenta a continuación:

Diagrama de Flujo	Actividad
<pre> graph TD INICIA([INICIA]) --> 1[1] 1 --> 2[2] 2 --> 3[3] 3 --> 4{4} 4 --> 1 4 --> 5[5] 5 --> 6[6] 6 --> 7[7] 7 --> TERMINA([TERMINA]) </pre>	<p style="text-align: center;">INICIA PROCESO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Llega oficio de solicitud de actualización y registro de MA a la gerencia. 2. La gerencia turna a la subgerencia correspondiente por medio de una hoja de turno “boleta”. 3. La Subgerencia pasa la solicitud y la boleta, siempre acompañados de un disco con la información magnética de lo solicitado, al Coordinador de Desarrollo Institucional (CDI) para su seguimiento y análisis normativo. 4. Dada la revisión, si todo cumple, el CDI genera un oficio de Actualización y Registro del MA, “oficio de respuesta”, validando al mismo. En caso de no cumplir, se genera un oficio donde se especifican errores y se manda AL área correspondiente. Si es este el caso, regresa al paso 1. 5. El CDI pasa al Subgerente y este a su vez al Gerente a firma del oficio de respuesta. 6. Una vez firmado de oficio de respuesta, el CDI sella y firma la portada, hoja de firmas e índice de cada uno de los documentos actualizados y se digitalizan. 7. El CDI envía el oficio de respuesta junto con todos los documentos referentes al oficio, debidamente sellados, a su respectiva área para su custodia en originales. <p style="text-align: center;">FIN DEL PROCESO</p>

2.5.3 De comités y comisiones asesoras

Se les conoce también como grupos colegiados, a éstos se les confiere la responsabilidad de regular los procesos más importantes de la empresa, la diferencia fundamental entre un comité y una comisión es que los primeros tienen autoridad propia, mientras que las comisiones no pueden decidir, representan únicamente apoyo a los titulares de las áreas.

Estos grupos también son creados por medio de acuerdos, sólo que éstos son de los consejos de administración y de los directores de la empresa, la forma en que se integran es: líder, secretario, miembros propietarios, representantes, vocales y asesores. Su forma de operar es por medio de sesiones, ya sean ordinarias ó extraordinarias. Para cada sesión, se encuentran definidos los temas a tratar y en éstas se establecen acuerdos referentes a cada uno de dichos temas.

La forma de llevar a cabo las sesiones esta protocolizada, cada integrante juega un rol con funciones muy específicas, por ejemplo, el líder además de presidir, es quien modera las sesiones; el secretario, organiza, convoca, controla la asistencia y los votos, entre otras; los asesores tienen voz, pero no voto, al igual que el secretario; y así cada integrante cuenta con sus funciones muy definidas para su participación en el grupo.

La norma que fundamenta y regula el registro de estos grupos son las “bases generales para la constitución, integración, funcionamiento y disolución de comités y comisiones asesoras en Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios”, a partir de éstas, una área es la encargada de emitir unas “Reglas de operación Tipo para la mejora institucional de los procesos de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios”, mismas que se someten a opinión ante tres instancias: el Órgano Interno de Control (OIC), la Oficina del Abogado General (OAG) y la Dirección Corporativa de Administración (DCA).

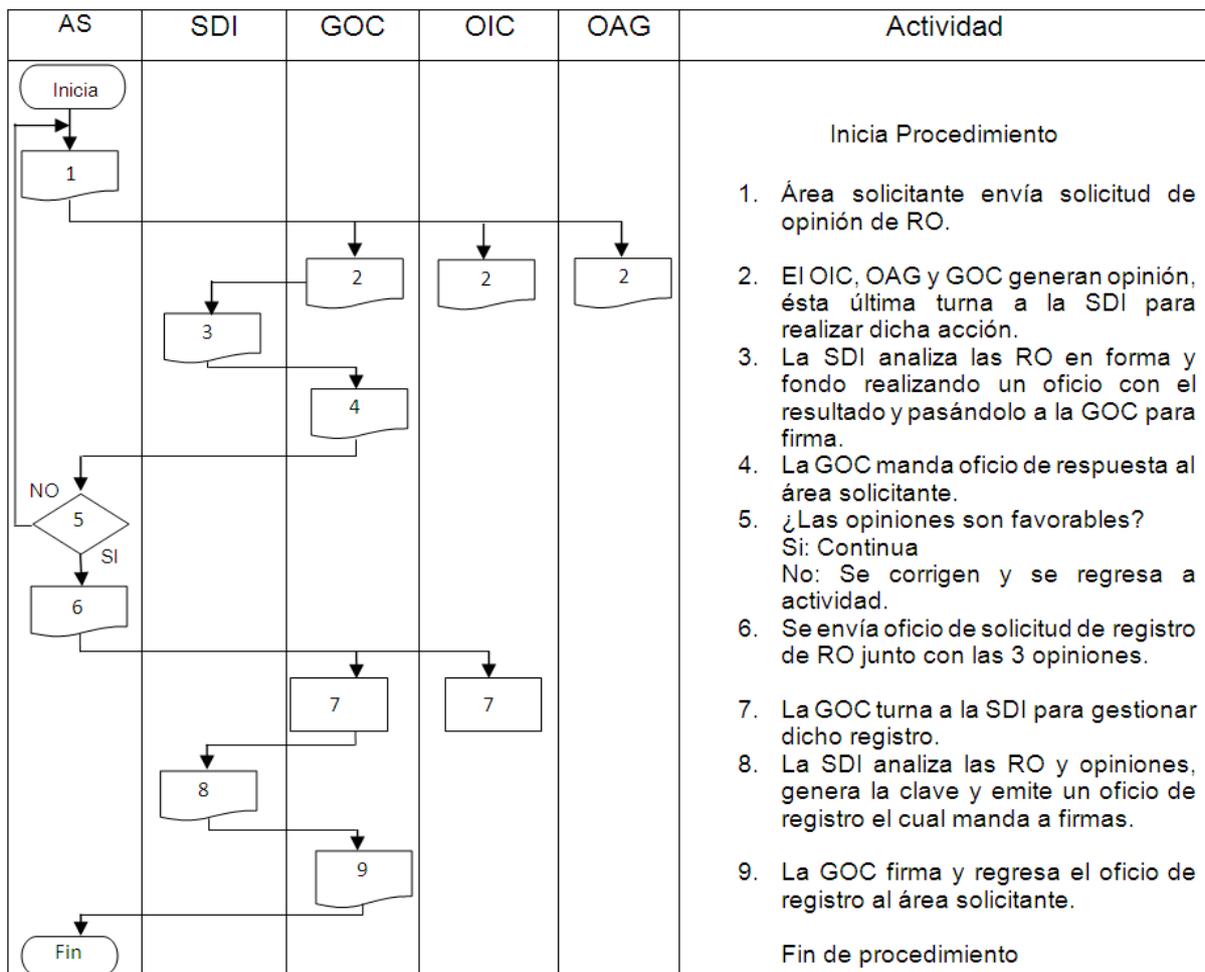
El OIC genera su dictamen a través de un análisis de fondo realizado con las reglas de operación y el acuerdo para validar que todo se encuentre tal como lo establecido en el último.

El OAG realiza un análisis de tipo legal verificando que todos los documentos, contratos, convenios, entre otros, no contravengan con las normas tanto internas como externas.

La DCA emite su opinión, por medio de la SDI, con fundamento en un análisis de forma, validando que las funciones de los integrantes se apeguen a lo establecido en las bases mencionadas.

Una vez que las reglas de operación tipo cuentan con las opiniones favorables de estas instancias se toman como válidas y se difunden para que todas las comisiones se apeguen a ellas.

En el momento en que las reglas tipo llegan a manos de cada comisión, que actualmente figuran con el nombre de cuerpo de gobierno, se adecuan a ellas y, por medio del secretario, realizan el mismo proceso solo que, después de contar con las opiniones favorables, en una sesión son firmadas para su registro. Entonces se genera una solicitud de registro (nótese que la anterior solicitud fue de opinión) ante la DCA, siendo esta la encargada de generar la codificación de la comisión y de emitir el oficio de registro con el que se concluye el proceso. El siguiente diagrama de flujo muestra de manera más clara el desarrollo de este proceso.



2.6 Proceso de control documental

Este proceso es paralelo al de registro, para éste se ha venido desarrollando el SIIMOP, mencionado anteriormente, originalmente creado en la plataforma de Visual Basic y que ahora se está actualizando a Oracle, lo que se pretende es sistematizar lo mayor posible el proceso para hacerlo más eficiente y que el tiempo de respuesta sea el mínimo.

El sistema está conformado por varios módulos como son: gestión de solicitudes, inventarios, consultas, cargas, reportes y pendientes.

El módulo de gestión de solicitudes contiene todos los documentos que nos son turnados ya sea para atención o para conocimiento.

En el módulo de inventarios se lleva el control de todos los documentos que se autorizan y nos permite obtener de manera rápida, como su nombre lo indica, inventarios muy dinámicos ya sea por clasificación, intervalos de fechas, áreas, entre otros.

En el módulo de consultas podemos realizar búsquedas rápidas y muy amigables de existencias de registros y de existir éstos nos permite visualizar una imagen en PDF y obtener el documento de ser necesario.

En el módulo de carga se alimenta al sistema, introduciendo los documentos en formato PDF por medio de una tabla de Access, el repositorio del sistema, es decir, el servidor donde se aloja y resguarda la información se le llama CITAAD, Centro de Información Técnica y Administración Documental.

En el módulo de reportes se generan reportes de registros realizados a través del tiempo, los reportes pretenden describir en cifras lo más concreto posible la información, son una sintetización de los inventarios.

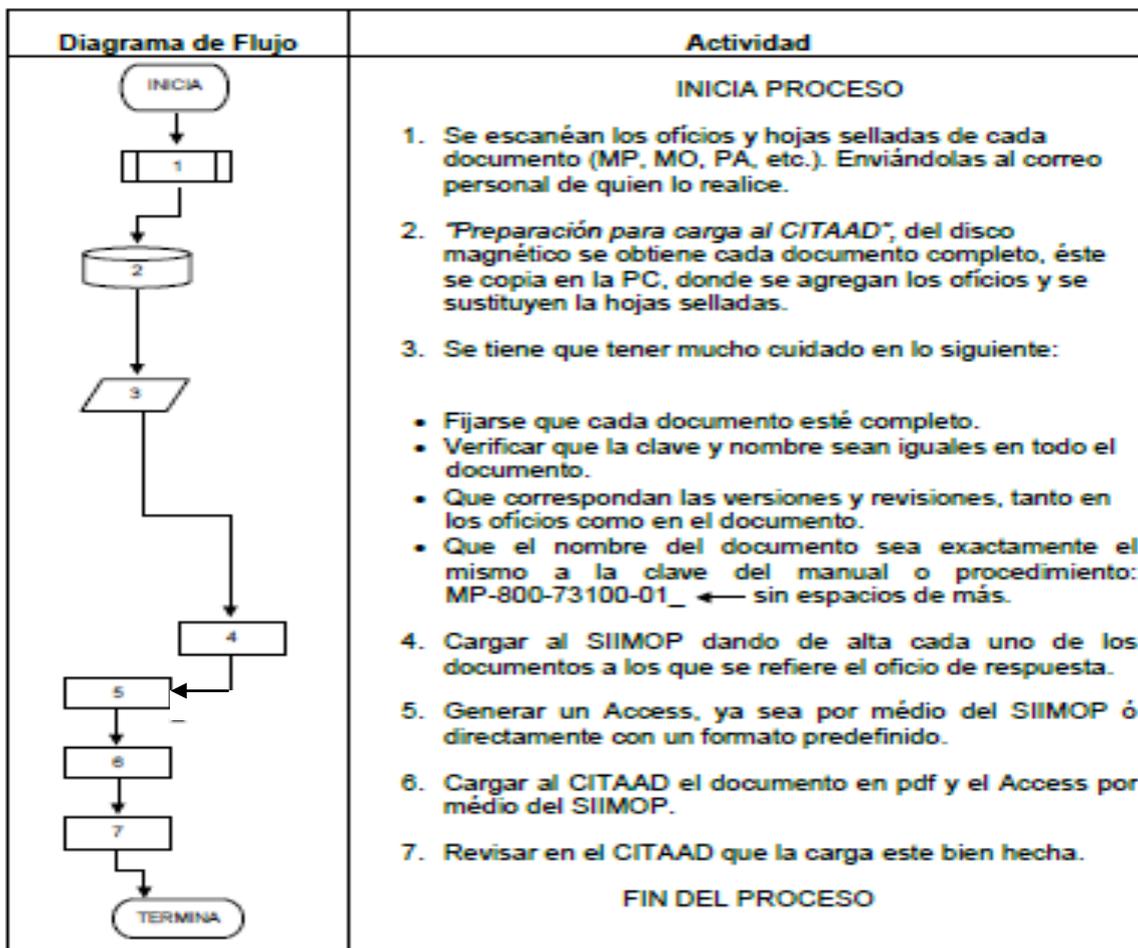
El módulo de pendientes gestiona el desarrollo del proceso de registro y nos arroja el status en el que se encuentra cada caso de solicitud, estas pueden estar en periodo de recibido, de análisis, en firma ó de autorizado y con el llevar un control muy concreto de cada caso que se tenga.

2.6.1 Carga al sistema de gestión y control en línea

Como ya lo había comentado el proceso de control va de la mano con el de registro ya que cada vez que nos llega una solicitud la cargamos en el módulo de solicitudes y se le pone el status recibido. Una vez que se comienza a atender se cambia el status a análisis. Si del análisis resultan inconsistencias de genera un oficio con las mismas y se actualiza el registro incorporando el número de dicho oficio.

Si del análisis no se obtienen observaciones se realiza un oficio de registro y se pasa a firma con el Gerente, en este momento cambia el status a firma, cuando regresa ya firmado, o sea, autorizado, se cambia el status a autorizado y se cargan los registros realizados uno por uno en el módulo de inventarios.

Una vez que están alimentados en el módulo de inventarios se estandariza cada documento para ser cargado al repositorio del sistema y una vez que ha sido cargado se verifica por medio de una consulta y con esto se termina el proceso. En el siguiente diagrama se resume como se da el proceso mencionado en este capítulo:



Todo buen sistema que administre información depende totalmente de cómo sea alimentado, si se tiene un buen método y alta rigurosidad en la información que se introduce en él será un sistema confiable y eficiente, de lo contrario no será de mucha utilidad.

Lo anterior ha representado un problema muy grave para el SIIMOP puesto que desde su origen no se alimentó de forma correcta y ha significado un esfuerzo muy grande para estandarizar toda la información contenida en él, alrededor de 10 000 documentos.

Este proceso comienza a partir de información que se tiene en carpetas físicas, se toma un oficio de ésta y se verifica, en primer lugar, la existencia de cada registro en el CITAAD, si en el oficio se da registro a un manual con 10 procedimiento debe haber 11 documentos de ese oficio en el sistema.

En segundo lugar, si están cargados todos los documentos, verificar que se encuentren estandarizados, es decir, que contengan en orden el oficio de respuesta, la solicitud, el procedimiento sellado y por último una boleta de turno que nos llega junto con la solicitud.

De estar bien todos los documentos se pasa a otro oficio de la carpeta física, de no ser así es analizar el caso, si no están cargados se realiza una búsqueda del documento, se estandariza y se carga; de estar cargado pero con inconsistencias, se da de baja se alinea y se vuelve a cargar.

Lo anterior se realiza por cada documento registrado a lo largo del tiempo y el proceso dura de 24 a 58 minutos por cada uno, lo que denota la cantidad de operación que se ha requerido para depurar la información y aumentar la calidad de la misma en el sistema.

2.6.2 Organización documental

Por normatividad la SDI tiene que presentar un inventario de los registros realizados mes con mes por lo que se requiere tener actualizados éstos, ya que se suben a la página de la GOC para su consulta.

Para la validación de dichos inventarios es necesario realizar cruces de información de lo que nos arroja el SIIMOP con lo que se encuentra cargado en el CITAAD y con lo que se

tiene físicamente, lo anterior para contar con la certidumbre máxima de la veracidad de la información proporcionada.

Cada trimestre se gestiona informes de programas de trabajo por lo que es necesario generar reportes con cifras representativas de avances y metas a corto plazo.

También son requeridas la atención de auditorías ya sea del OIC como de la Secretaría de la Función Pública (SFP), el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI) ó de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), para ello se desarrollan inventarios de registros vigentes e históricos de los conceptos que sean cuestionados en dichas auditorías.

3. Descripción de puesto desempeñado

Mi labor comenzó en diciembre de 2009 al realizar mi servicio social en el área, en ese entonces se estaba gestionando el SIIMOP en Visual Basic, no estaba tan avanzado solo contaba con el modulo de gestión de solicitudes, inventarios, se cargaba mediante otra aplicación que no estaba incluida en el sistema. Cabe destacar que el sistema lo han desarrollado chicos de servicio social y becarios.

Fue algo muy curioso por que cuando me presenté al área que coordina lo referente a servicio social me preguntaron mi carrera y el área a la que quería ir, pues le dije ingeniería industrial y en una área de procesos, en ese entonces no sabia nada de la empresa solo que producía la gasolina, y bueno me canalizaron al área de procedimientos, ese mismo día fui a entrevista con el Lic. Mario Alberto Girón Santos quien me explicó a grandes rasgos lo que se realizaba en el área haciéndome mención de su participación para con toda la empresa.

Cuando ya comencé lo primero que me explicó una chica de servicio social fueron los organogramas de todo Pemex, en ese momento me percaté que había una dirección completa para la ingeniería y lo primero que pensé fue cambiarme a esa área, por lo que fui al área de servicio social pero ya no se podía por lo que me quedé ahí.

La primera tarea que me asignaron fue mantener actualizados los inventarios mensuales que mencioné anteriormente, los tenía que separar por organismos y por fecha, de esos inventarios se puede obtener la cantidad de manuales vigentes que hay.

La primer mejora que realice fue crear una tabla de control que al dar click en el inventario deseado lo arrojaba para su consulta, no era más que una matriz donde ponía un link que liga una celda con un documento, eso lo había aprendido en la materia de computación para ingenieros.

Posteriormente comencé en la estandarización de los documentos cargados en el sistema, una chica que era becaria era la que me capacitaba, esta tarea representa la más operativa de todo el proceso y la más necesaria a la vez, ahí me di cuenta que la información estaba completamente mal cargada, cargaban un manual completo con todo y sus procedimientos y sin los oficios correspondientes todo en un mismo documento, o sea que si se requería un procedimiento en específico se tenía que buscar a que manual correspondía, luego buscar el manual en el sistema, luego buscar si estaba en esa versión del manual, luego extraerlo del documento para al fin poder responder al requerimiento.

Lo anterior era si es que estaba ya cargado el documento, si no, había que buscarlo físicamente en las carpetas físicas escanearlo y enviarlo a quien lo requería, para de inmediatamente después estandarizarlo y cargarlo al sistema. En todo ese proceso se perdía hasta 6 horas, o sea, día y medio de servicio.

A parte también era muy seguido que me pedían buscar documentos en carpetas físicas, para encontrar o verificar la existencia de documentos, todo esto lo que denotaba que había mucha información que hacía falta cargar al sistema, y puesto que es muy constante que nos soliciten información las diferentes áreas vi en ello un área de oportunidad para estructurar la alimentación y reordenamiento de la información del sistema.

Mi segunda aportación fue entonces, diseñar un proceso para la alineación de la información complementada por una planeación a corto plazo, tomando en cuenta que en ese entonces éramos 4 chicos de servicio, y asignando a cada quien un área para estandarizar.

Me gustaría expresar la complejidad que tenía el proponer algo, ya que al proponer siempre alguna idea nueva es romper con una forma de hacer y ver las cosas, recuerdo que presentaba mis ideas y programas de trabajo y siempre eran cuestionadas ya que lo que yo pretendía era especializar el trabajo, debido a que todos hacíamos de todo y nos comía la operación, pero si no hacíamos algo para solucionarlo estaríamos así por mucho tiempo y lo mas importante era el tiempo de respuesta para con las áreas, que era demasiado.

Bueno para implementar un programa de trabajo era reunión tras reunión, debate tras debate, formular y reformular el plan de trabajo hasta adecuarlo lo más posible a la realidad.

Una vez autorizado lo comencé a poner en marcha, y aquí quiero hacer hincapié en que uno al proponer una idea y luego aterrizarla, tiene uno que comprometerse con la realización de la misma y esmerarse para que se logren los objetivos al 100%.

Fue desde ese momento en que comencé a dirigir al equipo de trabajo, asigné un área a cada uno incluyéndome, y comenzamos con esa nueva forma de realizar la estandarización de la información del sistema.

Fue ahí también cuando comprendí la complejidad de cumplir con las metas propuestas y de diseñar un buen plan de trabajo, ya que no todas las personas trabajamos de la misma forma y con la misma calidad, así que no cumplí en tiempo con lo establecido, aunque si se logro un avance considerable.

Comencé a complementar el plan de trabajo con revisiones que tenía que realizar para el aseguramiento de la calidad del trabajo de cada quien, lo que representó un buen implemento pero también una mayor carga de trabajo para mí, pero no me quejaba puesto que lo que más me agravaba era que en servicio social había logrado dirigir un equipo de trabajo y hacer mi presencia tan representativa y no significar un chico más de servicio social.

Bueno ya era junio de 2010 y acabé mi servicio social, fue entonces cuando me ofrecieron un lugar como becario, el cual por supuesto no rechacé, y en agosto del mismo año comencé como becario.

Para ese entonces ya se habían ido también otros chicos de servicio y entraron otros, entonces entró mucho mi labor como capacitador, una capacitación efectiva lleva alrededor de 2 meses para que la persona llegue a comprender el por qué se realiza el proceso de tal forma.

El método de trabajo continuó como lo había planteado desde el servicio social, resultó ser una buena implementación, hoy en día me atrevo a decir que un 80% de los requerimientos de información se les puede dar respuesta mediante el sistema, ahora solo basta con realizar una consulta y mandar la información en un tiempo de tan solo 5 minutos, se ha reducido el tiempo considerablemente.

3.1 Funciones

- Coordinar las actividades realizadas por el equipo de trabajo para lograr las metas establecidas en el programa de trabajo.
- Aseguramiento de la calidad de los documentos cargados, para llegar a contar con un sistema confiable y sin información basura.
- Sincronizar el proceso de registro de manuales con el proceso de alimentación al sistema con el fin de mantener al día la información y lograr una automatización tal que nos permita optimizar nuestro tiempo de respuesta para brindar un servicio con calidad y eficiencia.
- Capacitar y asesorar constantemente al equipo de trabajo para la mayor comprensión de proceso en general y puedan identificar áreas de oportunidad que contribuyan a mejorar el método de trabajo utilizado.
- Validar normativamente y dar seguimiento a las solicitudes de actualización y registro de manuales administrativos, procedimientos y cuerpos de gobierno.
- Análisis de procedimientos administrativos en cuanto a la estructura del diagrama de flujo del proceso del mismo.
- Coordinación y apoyo en el servicio de soporte técnico proporcionado a toda la GOC.
- Estandarización de documentos para carga al sistema de control SIIMOP.

4. Mejoras realizadas

Quiero expresar dos logros que como ingeniero industrial me han dado mucha satisfacción:

- El primero fue con fundamento en conceptos de estudio del trabajo, estudio de tiempos, planeación estratégica y de productividad. Me refiero a un incremento del **27%** en la **eficiencia** del proceso de registro de manuales administrativos y comisiones, analizando el método de trabajo y realizando un rediseño del mismo. Los detalles de este proceso se desarrollarán más adelante.
- En el segundo, fui promotor y coautor al descubrir una oportunidad de mejora en Pemex Refinación, lo anterior con la implementación de procedimientos tipo que llevan de la mano a todo aquel que necesite realizar un manual y/o procedimiento. Dicha implementación ha reflejado un incremento del **13.6%** en la **productividad** de registros realizados, reduciendo con ello la cantidad de asesorías requeridas en un **66.6%**.

Ambos logros se describen y analizan en los siguientes capítulos.

4.1. Optimización de tiempo por rediseño del trabajo

Derivado de la observación detallada del proceso y de un análisis cuantitativo realizado del tiempo de respuesta que se tenía logré identificar un área de oportunidad que permitiría optimizar dicho tiempo, el siguiente diagrama describe el proceso de registro de un procedimiento solicitado como funcionaba:

Cursograma del proceso de registro de un procedimiento si NO está cargado el documento en SIIMOP							
No.	Descripción	t [min]	○	□	D	⇒ ▽	Observaciones
1	Llega solicitud	0					
2	Verificar requerimientos	10	*				Procedimiento, manual, CD en Word y PDF
3	Consulta en SIIMOP de registro anterior	8		*			Si no está en sistema
4	Búsqueda en carpeta física	35	*				
5	Escanear	7	*				
6	Extraer información de mail	5	*				
7	Estandarizar documentos	4	*				
8	Preparar access para carga	4	*				
9	Carga al SIIMOP	5	*				
10	Verificar versión	10		*			
11	Revisión normativa	25		*			
12	Validación y generación de registro	25	*				
13	Pasa a firmas	Var	*				
Total		138					

De donde podemos observar que el tiempo de duración del proceso, si no está cargado el documento, es de 138 minutos, cabe aclarar que este tiempo se refiere a un solo procedimiento.

Del anterior análisis surge una pregunta, ¿y si sí está cargado bien el procedimiento?, entonces el proceso fuese el siguiente:

Cursograma del proceso de registro de un procedimiento si Sí esta cargado el documentos en SIIMOP							
No.	Descripción	t [min]	○	□	D	⇒ ▽	Observaciones
1	Llega solicitud	0					
2	Verificar requerimientos	10	*				Procedimiento, manual, CD en Word y PDF
3	Consulta en SIIMOP de registro anterior	8		*			
4	Verificar versión	10		*			
5	Revisión normativa	25		*			
6	Validación y generación de registro	25	*				
7	Pasa a firmas	Var	*				
Total		78					

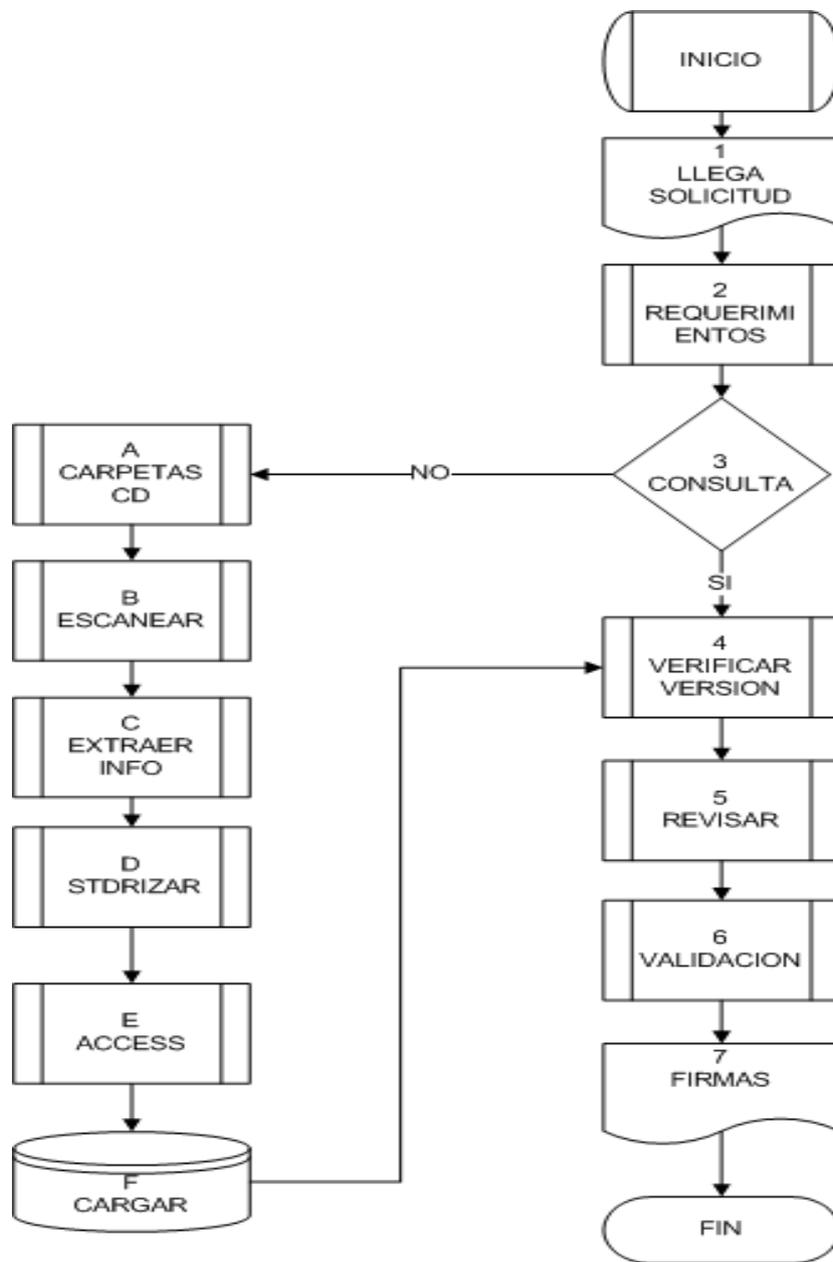
Nos podemos dar cuenta claramente que si no se encuentra cargado el documento el tiempo total de retraso en la respuesta aumenta de 78 a 138 minutos lo que representa:

$$\frac{78}{138} * (100) = 56.52\%$$

que es un porcentaje considerablemente alto.

La conclusión que se obtiene de esto es aumentar la eficiencia y calidad en las consultas de información en el SIIMOP.

Si realizamos un diagrama de flujo que conjunte y muestre las anteriores variantes del proceso nos quedaría como el siguiente:



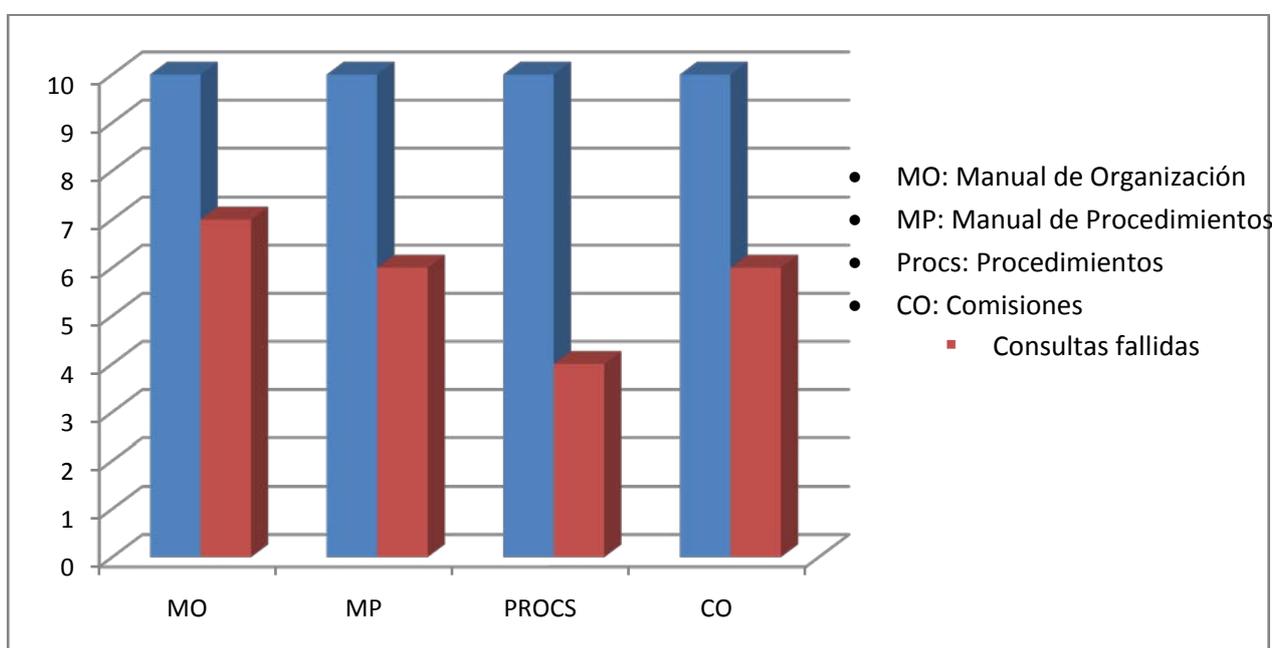
Del cual se puede observar claramente que el procedo ideal es cuando no falla la consulta.

El área de oportunidad detectada es precisamente la reducción de dicho porcentaje de retraso por medio de la optimización de la calidad de la información cargada en sistema y el aseguramiento de la carga de información al mismo para aumentar la certidumbre en las consultas realizadas para atender los requerimientos.

La consulta de información sirve para dos procesos, el primero para dar respuesta a los oficios de solicitud de actualización y/o registro de manuales, procedimientos y comisiones, como ya lo vimos; el segundo para atender los requerimientos de información solicitados por las diferentes áreas.

Por otro lado otro estudio reflejó que por cada 10 consultas realizadas en promedio 4 no estaban cargadas en el sistema o no estaban debidamente estandarizadas, la siguiente tabla gráfica dichas condiciones:

CALIDAD DE LAS CONSULTAS (Antes)



Hasta ese momento la forma de trabajar era la corrección de los documentos y carga de los mismos, si no estuviesen, conforme eran requeridos, es decir, se mantenía una situación totalmente reactiva.

Lo siguiente a desarrollar era diseñar un método estructurado de trabajo, por lo que estructuré un “Procedimiento para la estandarización de información para carga en CITAAD”, repositorio documental del SIIMOP, mismo que nos permitiría la aplicación de un sistema de mejora continua.

Dicho procedimiento lo presento en la siguiente tabla acompañado de un estudio de tiempos que realice al implementarlo dando los siguientes resultados:

Estudio de tiempos para el proceso de estandarización documental para carga al CITAAD		tiempo minutos
PROCEDIMIENTOS		
IDENTIFICACION DE UN DOCUMENTO		
Paso 1	BUSQUEDA DE ARCHIVOS EXISTENTES EN CARPETAS FISICAS	
	DETECTAR LO QUE SE ESTA REGISTRANDO EN EL OFICIO	0,5
	ESCANEADO	
	PREPARACION DEL DOCUMENTO*	1
	INGRESO DE DESTINO Y DATOS	1
	ESCANEADO DE OFICIOS	1
	ESCANEADO DE MANUAL Y/O PROCEDIMIENTOS**	1
	REORDENAR DOCUMENTOS	1
Sub total		5,5
Paso 2	BUSQUEDA DE ARCHIVOS EN REPOSITORIO CITAAD	
	CONSULTA DE LOS DOCUMENTO**	1
	SI NO ESTA IR SIGUIENTE PASO	
	SI ESTA SEGUIR	
	VERIFICAR QUE ESTE COMPLETO**	1
	SI EL DOCUMENTO ESTA COMPLETO ENTONCES... IR A PASO 7	
	SI EL DOCUMENTO NO ESTA COMPLETO ENTONCES... SEGUIR	
	EXTRACCION DE DOCUMENTO**	0,5
BORRAR DOCUMENTO DEL CITAAD**	1	
REALIZAR PROCESO A Y B		
Sub total		3,5
Paso 3	BUSQUEDA DE ARCHIVOS EN DISCO DURO	
	CONSULTA DE ARCHIVOS**	0,5
	SI NO ESTA IR SIGUIENTE PASO	
	SI ESTA SEGUIR	
	VERIFICAR QUE ESTE COMPLETO**	1
	CONVERTIR DOCUMENTOS A PDF**	2
	EXTRAER ARCHIVOS**	0,5
	SI EL DOCUMENTO ESTA COMPLETO ENTONCES... IR A PASO 7	
SI EL DOCUMENTO NO ESTA COMPLETO ENTONCES... SEGUIR		
REALIZAR PROCESO A Y B		
Sub total		4
Paso 4	BUSQUEDA DE ARCHIVOS FALTANTES EN LOS CD's CORRESPONDIENTES	
	CONSULTA DE ARCHIVOS**	0,5
	SI NO ESTA IR SIGUIENTE PASO	
	SI ESTA SEGUIR	

Continúa...

	VERIFICAR QUE ESTE COMPLETO**	1
	CONVERTIR DOCUMENTO A PDF**	2
	EXTRAER ARCHIVOS**	0,5
	SI EL DOCUMENTO ESTA COMPLETO ENTONCES... IR A PASO 7	
	SI EL DOCUMENTO NO ESTA COMPLETO ENTONCES... SEGUIR	
	REALIZAR PROCESO A Y B	
	Sub total	4
Paso 5	BUSQUEDA DE ARCHIVOS FALTANTES EN NORMATECA	
	CONSULTA DE ARCHIVOS**	0,5
	SI NO ESTA IR SIGUIENTE PASO	
	SI ESTA SEGUIR	
	VERIFICAR QUE ESTE COMPLETO**	1
	EXTRACCION DE DOCUMENTO**	0,5
	SI EL DOCUMENTO ESTA COMPLETO ENTONCES... IR A PASO 7	
	SI EL DOCUMENTO NO ESTA COMPLETO ENTONCES... SEGUIR	
	REALIZAR PROCESO A Y B	
	Sub total	2
Paso 6	SOLICITAR DOCUMENTACION	
	HABLAR AL AREA CORRESPONDIENTE**	3
	RECOGER LOS DOCUMENTOS**	5
	Sub total	8
Paso 7	ELABORAR INVENTARIO PROPIO	
	GENERAR RELACION DEL DOCUMENTO EN UNA HOJA DE EXCEL**	3
	Sub total	3
Paso 8	ELABORAR INVENTARIO DEL SIIMOP	
	CONSULTAR LOS DOCUMENTOS	1
	GENERAR INVENTARIO	1
	Sub total	2
	TIEMPO DEL PROCESO DE LOS OFICIOS	6,5
	TIEMPO DEL PROCESO DE LOS DOCUMENTOS	25,5
	PROCESO A Y B	25
	TIEMPO TOTAL EN MINUTOS=	57

Continúa...

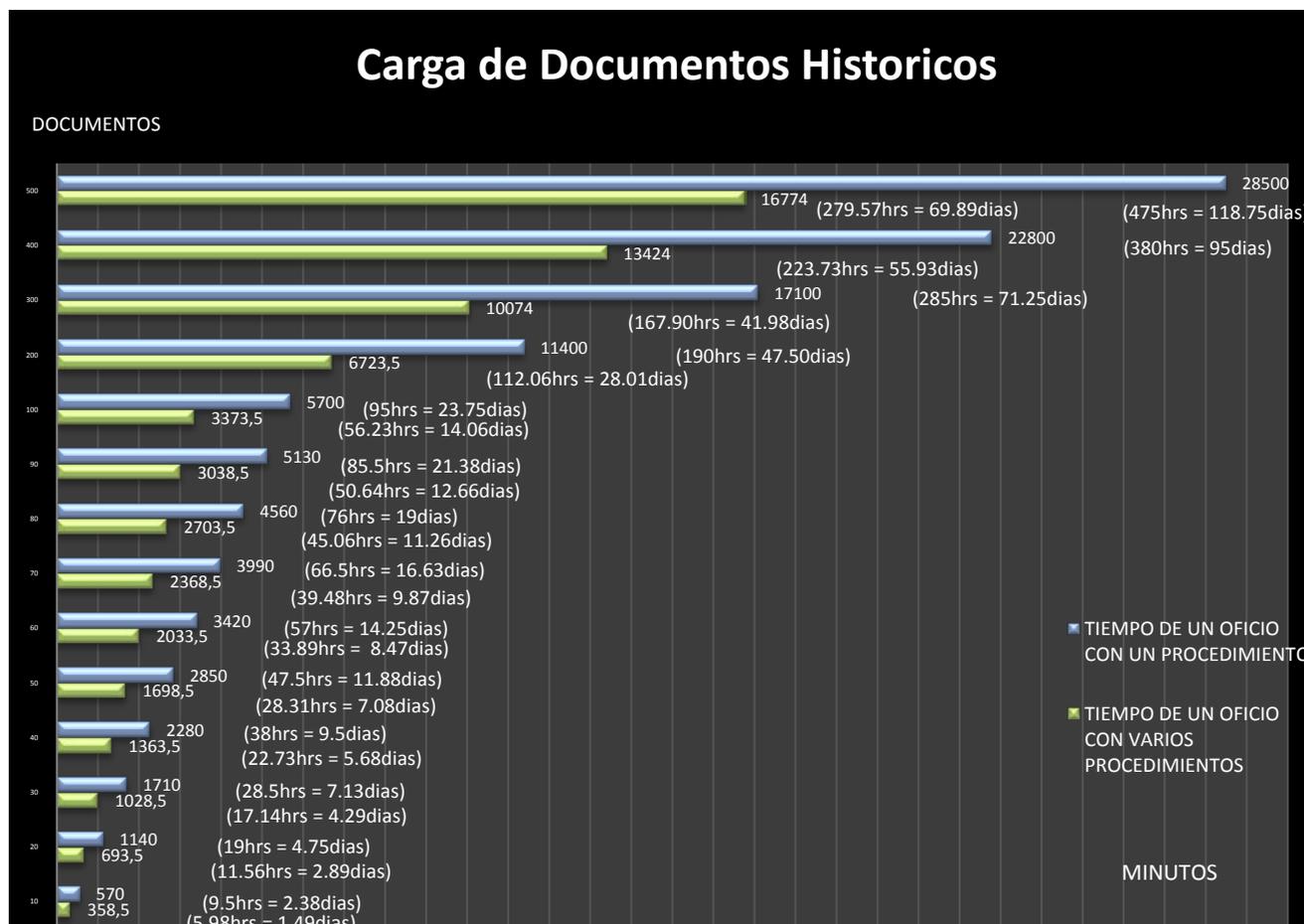
TIEMPO EN HORAS=	0,95
TIEMPO EN DIAS DE SERVICIO (4hrs)=	0,24

*QUITAR CLIPS, GRAPAS, POST IT ETC.
 **TIEMPO ESTIMADO POR CADA DOCUMENTO

Los siguientes son los subprocesos A y B a los que se hace mención en éste estudio.

PROCESOS	tiempo minutos
PROCESO A	
RECUPERAR ESCANEEO	
ENTRAR AL CORREO	2
DESCARGAR ARCHIVOS	3
Sub total	5
ARMADO	
JUNTAR DOC. DE OFICIOS CON DOC. DE MANUAL Y/O PROC**	1
VERIFICAR QUE ESTE ARMADO CORRECTAMENTE**	2
ORGANIZAR CARPETA PARA ENTREGA A CARGA	1
Sub total	4
PROCESO B	
REGISTRO SIIMOP	
REGISTRO DE LA SOLICITUD	3
REGISTRO AL INVENTARIO**	2
Sub total	5
GENERAR ACCESS	3
REVISAR ACCESS**	1
CARGAR	5
VALIDACION DE CARGA AL SIIMOP**	2
Sub total	11
TOTAL EN MINUTOS=	25
IR A PASO 7	

Nótese que el anterior estudio es para un oficio con un sólo procedimiento de registro. La siguiente es una gráfica que muestra el comportamiento de los tiempos al ir variando la cantidad de procedimientos registrados en un oficio:

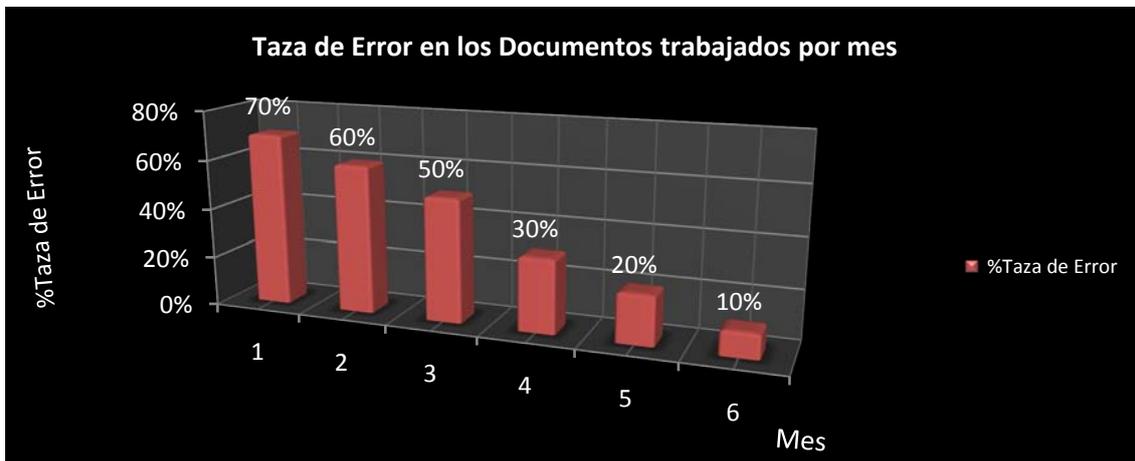


Resulta evidente que mi diseño de trabajo contiene una carga muy importante, se tienen que estandarizar alrededor de **10 000 documentos** lo que representa **2 375 jornadas** laborales de servicio social, por lo que desde el momento de presentarlo noté cierta tracción por que vendría a mover el esquema aplicado hasta ese entonces, por un lado por la resistencia al cambio de mi asesor y por otro por que implicaría responsabilidades y metas para los chicos de apoyo, que hasta el momento prácticamente se les ocupaba para lo que fuese saliendo.

También es muy importante aclarar que los tiempos utilizados eran para cuando una persona estuviese completamente capacitada, o sea, después de 3 meses de su inicio, en seguida mostraré el comportamiento de la línea de aprendizaje promedio, cabe destacar que los cálculos son hechos para una jornada de 4 horas:

Tiempo capacitado	Documentos trabajados	%Taza de Error	Tiempo en realizar cada documento (min)	
			Línea	Histórico
Mes 1	10	70%	60	70
Mes 2	15	60%	58	78
Mes 3	50	50%	55	75
Mes 4	100	30%	52	60
Mes 5	100	20%	48	57
Mes 6	150	10%	48	57

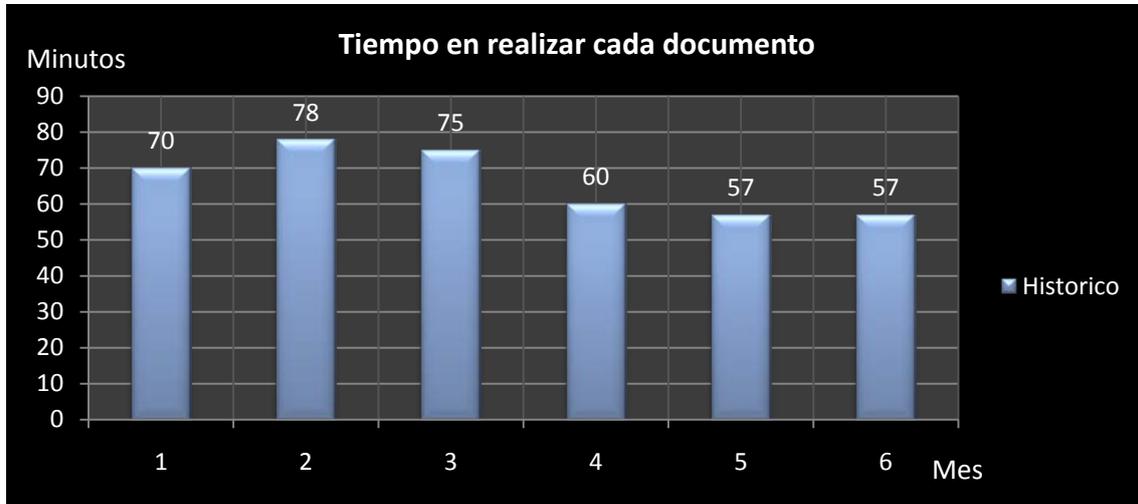
En la siguiente gráfica se puede observar como va disminuyendo la tasa de error conforme va transcurriendo el tiempo:



Resulta muy notorio que entre menor sea su porcentaje de errores en la estandarización mayor sea el número de documentos trabajados al mes, esto se muestra en la siguiente gráfica:



A su vez entre más se familiarizan con el método menor será su tiempo de trabajo, es decir cada vez lo harán más rápido y esto se comporta como sigue:



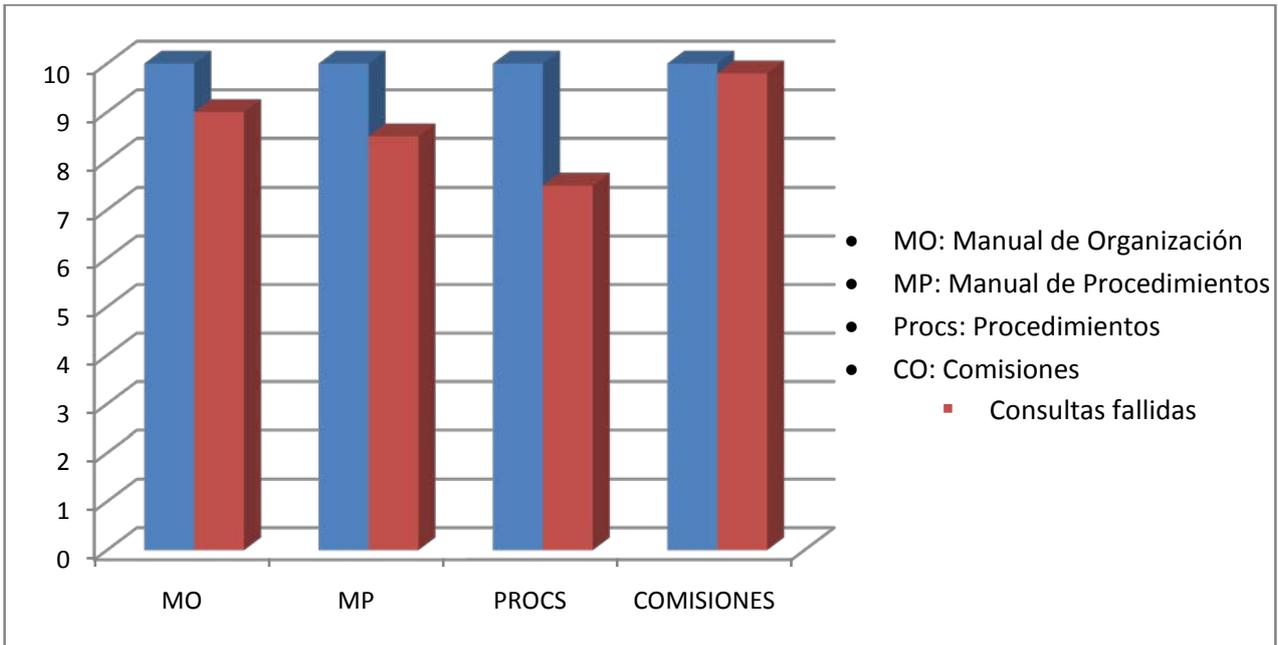
Podemos observar que para el quinto mes ya se cuenta con las condiciones de trabajo que se plantean en el estudio de tiempos del método de trabajo. Véase la siguiente tabla:

Personas	Tiempo [mes]	Documentos
1	1	150
4	1	600
4	16.67	10000
6	11.11	10000

Lo que representa la tabla anterior es la cantidad de personas y el tiempo que se llevaría estandarizar toda la información contenida en el sistema, como se observa lo ideal es que al menos seamos 6 personas pero se tiene la limitante de los equipos de computo por lo que se ha tenido que trabajar para esto con sólo 4 personas por lo que se espera terminar en 16 meses aproximadamente.

Actualmente y después de 9 meses de implementación las consultas se comportan de tal manera que de cada 10 sólo fallan el 1.3 en promedio. Lo anterior se refleja en la siguiente gráfica:

CALIDAD DE LAS CONSULTAS (Ahora)



Entonces, si realizamos una comparación de cómo estaban las consultas antes de implementarse mi método de trabajo con los resultados obtenidos hasta el momento obtenemos la siguiente tabla:

Método	Consultas fallidas	Eficiencia [%]
Anterior	4 de 10	60
Actual	1.3 de 10	87



27

Lo que significa que si antes 4 de cada 10 consultas fallaban ahora sólo 1.3 lo hacen, marcándonos un avance del 27% en la optimización del tiempo de respuesta del proceso con lo que se hace notoria la eficiencia del método implantado.

4.2. Validación y aplicación de una homologación de manuales administrativos en Pemex Refinación.

Un factor muy importante y que no he tomado en cuenta hasta el momento son las asesorías tanto presenciales como telefónicas y vía correo electrónico mediante el proceso de elaboración de estos documentos.

Resulta muy común que se realicen movimientos de personal en todas las áreas por lo que casi en su totalidad no se encuentran totalmente capacitados para elaborar estos documentos por lo que recurren a nosotros en busca de apoyo, el cual nunca se niega y se les proporciona las bases y un ejemplo de un manual ya elaborado en el cual sólo tienen que adecuar con su información.

Por otro lado hay muchos otros que se basan en sus documentos anteriores para actualizarlos y solicitarnos por dichos conceptos.

Y hay otros últimos que descargan las bases de la intranet de Pemex y con ello elaboran sus documentos y así nos solicitan su actualización.

El problema que representa lo anterior es que se han venido manejando en el tiempo muchas variaciones en los formatos ya que, si bien cumplen con los formatos establecidos en la norma, cada área los realiza a su manera.

Todo lo conlleva a que en muchas ocasiones se rechacen ya que de la revisión normativa muchas veces resultan inconsistencias, como el que le falten puntos a desarrollar, mal manejo de conceptos, mal estado de los diagramas de flujo de operaciones, entre otros, aquí cabe destacar que cada documento tiene que ser firmado por quien elabora, quien revisa y quien aprueba, que por norma éste último debe ser el titular del área, así que cada vez que se rechaza una solicitud tienen que ser corregidos y se tienen que volver a firmar.

El nicho de oportunidad aquí es la elaboración de documentos tipo que lleven de la mano, que se complementen con las bases pero lo más importante que se difundan y utilicen de manera oficial.

La idea anterior ya se había tratado de realizar con los manuales ya elaborados a los que me referí en párrafos anteriores, pero éstos se iban proporcionando conforme se iban requiriendo, o sea, no de manera oficial.

Como lo mencioné anteriormente por cuestiones de salud mi asesor se tuvo que ausentar durante 4 meses, de junio a septiembre, tiempo en el cual yo me quede como responsable desempeñando sus funciones. Durante ese tiempo, derivado de una solicitud rechazada a la Gerencia de Control de Gestión de Pemex Refinación, la Superintendente de Control de Gestión y Seguimiento de dicha gerencia se comunicó conmigo para aclarar las inconsistencias señaladas en dicho rechazo.

En ese momento comenzamos a negociar la posibilidad de homologar los formatos para la facilitación de la elaboración los documentos, ambos consientes de los beneficios instantáneos que se tendrían en la aplicación, ya que dicha área al estar alineada directamente a la Dirección General del Organismo tenía jerarquía total para implementar instantáneamente dichos formatos a todo el Organismo. Ver apéndice 1 de organograma de Pemex Refinación.

No fue tan difícil la negociación, ambos teníamos la misma necesidad, así que emprendimos la tarea, ella en la elaboración y yo, en mi papel como normativo en ese momento, validándolos y aportando ideas que se apegasen lo mayor posible a las bases regidoras.

Los documentos estuvieron ida y vuelta alrededor de un mes hasta que quedaron totalmente adecuados, lo único que faltaba era mostrar los productos finales a mi asesora en esos momentos, que es la jefa de mi asesor, para contar con su visto bueno, el cuál fue positivo, con ello se dio origen el siguiente paso que era su difusión.

Se complementó el machote con las bases correspondientes y mediante un oficio a todos los directivos del Organismo se hizo constar la aplicación de los formatos de reciente elaboración.

Actualmente se aplican estos documentos y nos han arrojado los siguientes resultados:

Concepto	Antes	Actualmente	% de Optimización
Cantidad de solicitudes rechazadas.	7 de 13 53.8%	2 de 5 40%	13.8%
Cantidad de asesorías realizadas por documento.	3	1	66.6%
Tiempo de revisión de forma (min).	25	15	60%
Tiempo de respuesta en el proceso de registro (min).	68	58	14.7%

Se puede notar en los resultados obtenidos los beneficios de esta implementación. Actualmente me encuentro trabajando en la elaboración de formatos tipo, en forma de plantillas, para la aplicación a todo Pemex, la idea es subirlos a la página de intranet para que estén disponibles en todo momento y nos arrojen resultados como los obtenidos con los de Refinación optimizando aún más el proceso.

5. Conclusión

Recuerdo muy bien que estando en el servicio social le pregunté al Ing. Sergio García Robles que cómo es posible aplicar la ingeniería industrial en una empresa de servicios, contestándome muy concretamente me dijo: “mejorando los procesos de los mismos”, en ese entonces concluí que eso era casi imposible, sobre todo en una empresa tan grande como Pemex, ya que, por un lado, nunca iban a hacerle caso a un chico de servicio y, por otro, las personas están acostumbradas a realizar las cosas de cierta forma durante años y sería muy difícil modificar sus costumbres.

Algo muy cierto es que uno como ingeniero industrial esta muy enfocado a los procesos industriales y manufactureros lo que nos complica un poco la visión de la optimización de los procesos en áreas de servicios.

Por lo anterior, en este documento proporciono un ejemplo de cómo se puede aplicar la ingeniería de métodos en un proceso de servicio con el fin de aplicar la esencia de un ingeniero industrial “la optimización de procesos”.

Como es evidente, las mejoras realizadas no son las más sofisticadas pero han generado resultados contundentes que se ven reflejados en la disminución de los tiempos del proceso, en el aumento de la productividad y en la calidad servicio proporcionado.

Quiero mencionar también que he logrado, aunque sin evidencia, disminuir un poco el gasto de insumos evitando imprimir documentos sin previa revisión y corrección, enviándolos a quién se marca copia vía correo electrónico, así como realizando con algunas áreas revisiones digitales previas a la solicitud. Lo anterior además de disminuir el consumo de papel, se reduce el consumo de tinta, de luz, de tiempo y hasta de transporte y servicios de mensajería, ya que se recibe información de todo el país. Lo importante es tratar de ahorrar en cada parte del proceso.

En mi experiencia laboral he constatado que la fórmula actitud proactiva más responsabilidad es la clave del éxito en cualquier circunstancia, esto fue muy notorio en la aplicación del nuevo método de trabajo, además de tener la actitud proactiva de analizar y diseñar la propuesta de mejora, ésta venia con un peso muy fuerte de responsabilidad ya que uno tiene que velar por que los objetivos sean cumplidos en tiempo y forma.

Por otro lado, para el tiempo en que tuve que absorber las responsabilidades de mi asesor yo ya había leído y analizado las diferentes “bases” que fundamentan nuestra labor, esa es una actitud proactiva, muy diferente hubiese sido si no la hubiese tenido, entonces se convertiría en una actitud reactiva. Es muy cierto que al egresar de la carrera no estamos aun preparados del todo, pero el aplicar esta fórmula nos conduce a obtener logros impresionantes.

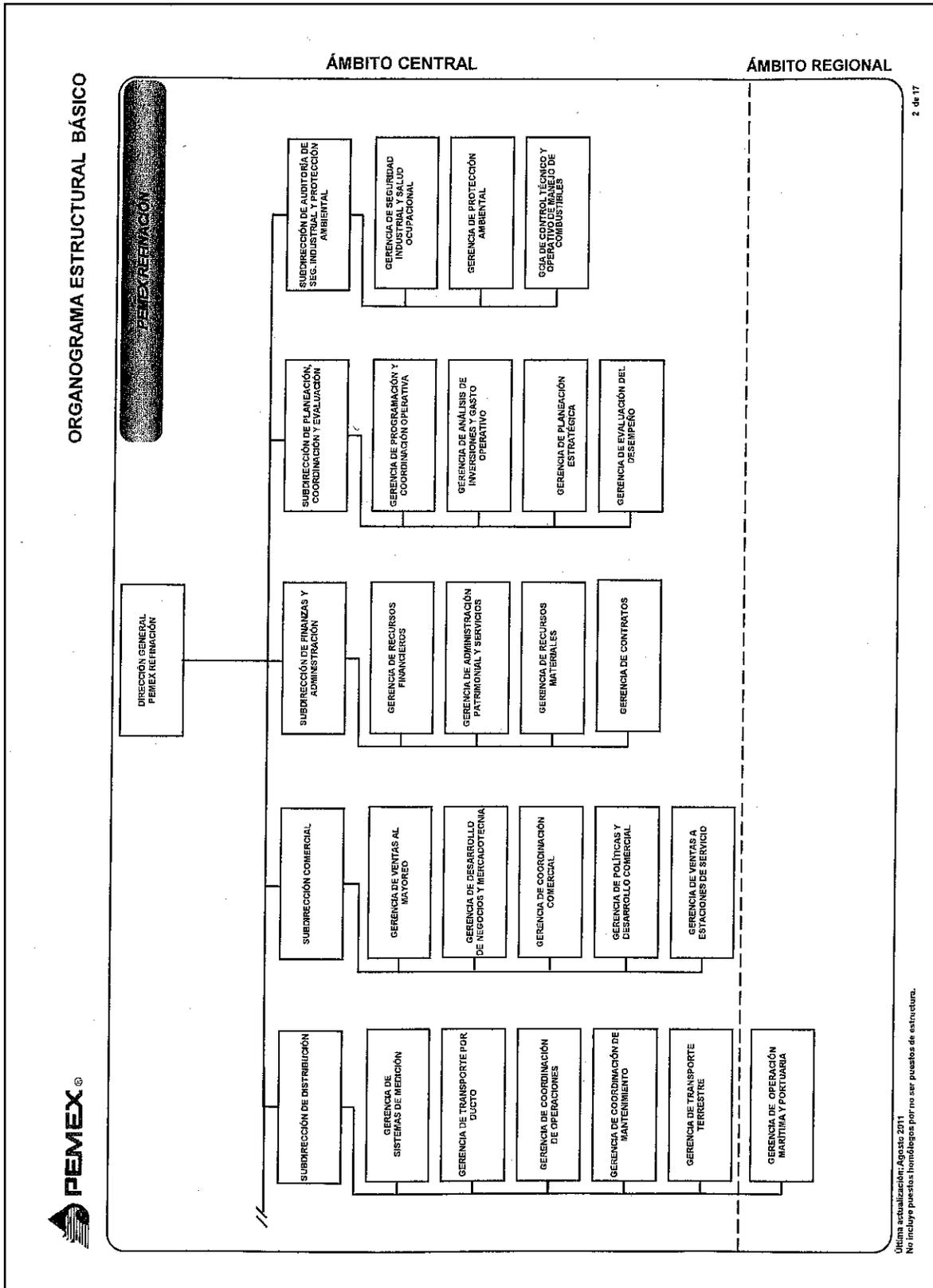
Otro factor muy importante es el liderazgo, del cual nos hablan mucho durante la carrera, desde el momento en que tenemos a cargo el desempeño de otros colaboradores resulta muy importante este tema, ya que se tiene que ganar uno la confianza pero sobre todo el respeto de ellos. Un buen líder actúa con el ejemplo y sabe reconocer el trabajo de los demás, por ejemplo yo todos los días agradezco a mis compañeros el apoyo brindado acción que me ha sido muy útil.

Toda esta experiencia además de representar mucho esfuerzo ha sido muy satisfactoria y llena de plusvalía tanto como ingeniero como a nivel personal.

Por último, me gustaría comentar que a raíz de todo lo expuesto en éste reporte, hoy por hoy me han promovido para ocupar una plaza como analista de procesos en el centro de expertos en organización de la empresa y quiero con ello, expresar mis más grandes agradecimientos a esta facultad y a cada profesor que me formó y me inculcó valores que me han permitido triunfar en mi vida profesional y no me queda otra cosa mas que decir que:

“Por mi raza hablará el espíritu”

6. APÉNDICE 1



6. APÉNDICE 2

Manual de Organización antes



SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL
MO-300-60000-06

UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONTROL DE GESTIÓN

ENERO 2005

Manual de Organización antes



MO-02

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL**
CONTROL DE REGISTRO DE AUTORIZACIÓN

ELAB.	ACT.	FECHA	AUTORIZO	Vo.Bo. DEL REGISTRO
	X	10 DE ENERO DE 2005	ELABORÓ:	Vo.Bo.: 

Manual de Organización antes



MO-01
10-ENERO-05

Hoja 1 de 383

Manual de Organización
Subdirección Comercial

Índice

1.-	Introducción	4
2.-	Antecedentes Históricos	6
3.-	Marco Normativo Básico	9
4.-	Misión	11
5.-	Visión	12
6.-	Filosofía y Valores Fundamentales	13
7.-	Objetivos de Orden Superior	14
8.-	Políticas Generales	15
9.-	Funciones Generales de la Subdirección Comercial	16
10.-	Tipo de Organización	17
11.-	Línea de Negocios	18
12.-	Estructura Orgánica de la Subdirección Comercial	19
13.-	Oficina de la Subdirección Comercial	20
	• Asesoría	
	• Secretaría Particular	
	• Secretaría Técnica	
14.-	Unidad de Evaluación del Desempeño y Control de Gestión	45
	• Área de Evaluación Comercial	
	• Área de Evaluación Económica	
	• Área de Control de Gestión	
	• Área de Administración	

Manual de Organización ahora



DCA-01

MANUAL DE ORGANIZACIÓN
NOMBRE DEL ÁREA

HOJA 1 DE 87



MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE

Clave: MO-XXX-XXXXX-XX

(CT)-(Clave depto)-Versión manual

ENERO DE 2009

"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"

Manual de Organización ahora



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
NOMBRE DEL ÁREA

DCA-02

HOJA 2 DE 87

ELABORACION	ACTUALIZACIÓN	FECHA	AUTORIZO	Vo. Bo. DEL REGISTRO

"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"

Manual de Organización ahora



MANUAL DE ORGANIZACIÓN
NOMBRE DEL ÁREA

DCA-01

HOJA 3 DE 87

ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- ANTECEDENTES
- 3.- MARCO NORMATIVO BÁSICO
- 4.- MISIÓN
- 5.- VISIÓN
- 6.- FILOSOFÍA Y VALORES FUNDAMENTALES
- 7.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- 8.- POLÍTICAS GENERALES
- 9.- FUNCIONES GENERALES
- 10.- DIAGRAMAS INSUMO – PROCESO – PRODUCTO DE LOS PRINCIPALES PROCESOS
- 11.- TIPO DE ORGANIZACIÓN
- 12.- LÍNEAS DE NEGOCIO
- 13.- ESTRUCTURA ORGÁNICA
 - 13.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL GENERAL
 - 13.2 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL Y DE PLAZAS
- 14.- INTEGRACIÓN DE LA ESTRUCTURA OCUPACIONAL
- 15.- UNIDADES ADMINISTRATIVAS
 - 15.1
 - 15.2
 - 15.XXXX

"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"

Manual de procedimientos antes

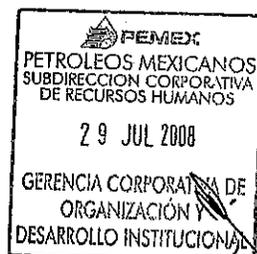


SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONTROL DE GESTIÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

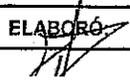
MP-300-60100-03



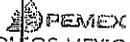
JUNIO DEL 2008

Manual de procedimientos antes

 <p>PEMEX SUBDIRECCIÓN COMERCIAL UNIDAD DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y CONTROL DE GESTIÓN</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS</p>	<p>CLAVE: MP-300-60100-03 REVISIÓN: 2 FECHA: 11/06/2008 HOJA 2 DE 3</p>
--	---	---

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ:	APROBÓ:
		

SECCIÓN DE CAMBIOS			
ESTADO DE REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN	INICIALES, FIRMA Y FECHA	
		REVISÓ	APROBÓ
1	Se solicita la baja del Procedimiento Administrativo para la Elaboración del Reporte de Ventas que se Envía a la Reunión de Coordinación Operativa, clave:300-60100-PA-AEC-001, perteneciente al Área de Evaluación Comercial, debido a que fue transferido a la Gerencia de Políticas y Desarrollo Comercial, por ser esta el área oficial para emitir cifras de ventas.	FUR	MOG
2	Permanece sin cambio el Procedimiento Administrativo para la Formulación de Indicadores del Desempeño de la Subdirección Comercial clave:300-60100-PA-UEDCG-001, perteneciente a la Unidad de Evaluación del Desempeño y Control de Gestión.	ECHS	CPE
2	Permanece sin cambio el Procedimiento Administrativo para la Evaluación del Desempeño a través de Indicadores de la Subdirección Comercial clave:300-60100-PA-UEDCG-002, perteneciente a la Unidad de Evaluación del Desempeño y Control de Gestión.	ECHS	CPE
2	Permanece sin cambio el Procedimiento Administrativo Actualizar la Cartera de Clientes, clave:300-60100-PA-UEDCG-003, perteneciente a la Unidad de Evaluación del Desempeño y Control de Gestión.	APE/GVM/JALH	CPE


PETRÓLEOS MEXICANOS
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA
DE RECURSOS HUMANOS

29 JUL 2008

GERENCIA CORPORATIVA DE ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

SI LOS SELLOS EN ESTE DOCUMENTO NO ESTAN EN ORIGINAL, NO ES UN DOCUMENTO CONTROLADO. DCA-01

Manual de procedimientos ahora



PEMEX

REFINACION ®

*Subdirección de Distribución
Gerencia de Transporte Terrestre*

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
GERENCIA DE TRANSPORTE TERRESTRE**

MP-300-10000-01

17 DE MARZO DE 2010

Manual de procedimientos ahora

 <p>PEMEX REFINACION® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	Manual de Procedimientos de la Gerencia de Transporte Terrestre	Clave: MP-300-10000-01 Revisión: 0 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 2 de 9
SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN		
Elaboraron:		
Revisaron:		
Aprobaron:		
<i>"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"</i>		

Manual de procedimientos ahora

 <p>PEMEX <small>EXPLORACIÓN Y PRODUCCIÓN</small> REFINACIÓN® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	<p>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Transporte Terrestre</p>	<p>Clave: MP-300-10000-01 Revisión: 0 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 4 de 9</p>
--	--	---

ÍNDICE

NÚMERO	TEMA	PÁGINA
1	Introducción	
2	Antecedentes	
3	Marco normativo básico	
4	Objetivo	
5	Ámbito de aplicación	
6	Listado de procedimientos	

"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"

Procedimiento antes



**SUBDIRECCIÓN COMERCIAL
GERENCIA DE VENTAS A ESTACIONES DE SERVICIO**

**PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE
PENAS CONVENCIONALES POR INCUMPLIMIENTO A LOS
CONTRATOS Y CONVENIOS MODIFICATORIOS DE FRANQUICIA Y SUMINISTRO**

CLAVE: 300-63000-PA-GVES-30

JUNIO DE 2008

13 JUN 2008

Procedimiento antes

 <p>SUBDIRECCIÓN COMERCIAL GERENCIA DE VENTAS A ESTACIONES DE SERVICIO</p>	<p>PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA IMPOSICIÓN DE PENAS CONVENCIONALES POR INCUMPLIMIENTO A LOS CONTRATOS Y CONVENIOS DE FRANQUICIA Y SUMINISTRO</p>	<p>CLAVE: 300-63000-PA-GVES-30 REVISION: 0 FECHA: 19/06/2008 HOJA 3 DE 26</p>
--	--	---

ÍNDICE

CONCEPTO	No. Hoja
1. OBJETIVO	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN Ó ALCANCE Y RESPONSABILIDADES	4
3. MARCO NORMATIVO O DOCUMENTO DE REFERENCIA...	5
4. ACTUALIZACIÓN	6
5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	7
6. DESARROLLO	10
7. DIAGRAMA DE FLUJO	13
8. DOCUMENTACIÓN O REGISTRO DE LAS ACTIVIDADES...	16
9. ANEXOS	17

19 NOV 2008

SI LOS SELLOS EN ESTE DOCUMENTO NO ESTAN EN ORIGINAL, NO ES UN DOCUMENTO CONTROLADO. DCA-02

Procedimiento ahora



*Subdirección de Distribución
Gerencia de Transporte Terrestre*

Procedimiento XXX

300-10000-PA-01

17 DE MARZO DE 2010

Procedimiento ahora

 <p>PEMEX REFINACION® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	Procedimiento para r	Clave: Revisión: 0 Clasificación: 3 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 2 de 35				
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">SECCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE SISTEMAS</p> <p>SASSPA: 6. Altos estándares de desempeño ISO 9001: 4.2.3 ISO 14001: 4.4.5 ISO 17025: 4.3.2, 4.3.3 Código ISM: 11.2.2 Código PBIP: Parte A, sub apartados 9.4 y 16.3</p> </div>						
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>NIVEL DE RIESGO</p> </td> <td style="width: 70%; text-align: center; vertical-align: middle;"> <p>Nivel de Riesgo</p> <p>Alto </p> <p>Medio </p> <p>Bajo </p> </td> </tr> </table>			<p>NIVEL DE RIESGO</p>	<p>Nivel de Riesgo</p> <p>Alto </p> <p>Medio </p> <p>Bajo </p>		
<p>NIVEL DE RIESGO</p>	<p>Nivel de Riesgo</p> <p>Alto </p> <p>Medio </p> <p>Bajo </p>					
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 0 auto; width: 80%;"> <p style="text-align: center;">SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN</p> </div>						
<p>Elaboraron:</p>						
<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; border: 1px solid black; height: 40px;"></td> <td style="width: 50%; border: 1px solid black; height: 40px;"></td> </tr> <tr> <td style="width: 50%; border: 1px solid black; height: 40px;"></td> <td style="width: 50%; border: 1px solid black; height: 40px;"></td> </tr> </table>						
<p><i>"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"</i></p>						

Procedimiento ahora

 <p>PEMEX REFINACION® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	Procedimiento para r	Clave: Revisión: 0 Clasificación: 3 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 3 de 35												
<p>Revisaron: Fecha: 17 de Marzo de 2010</p> <table border="1" data-bbox="332 709 1312 1507"><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td></tr></table>														
<p><i>"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"</i></p>														

Procedimiento ahora

 <p>PEMEX <small>REPARACIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO Y SERVICIOS</small> REFINACIÓN® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	Procedimiento para r	Clave: Revisión: 0 Clasificación: 3 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 4 de 35						
<p>Aprobaron: Fecha: 17 de Marzo de 2010</p> <table border="1" data-bbox="321 648 1295 997"><tr><td style="width: 50%; height: 60px;"></td><td style="width: 50%; height: 60px;"></td></tr><tr><td style="width: 50%; height: 60px;"></td><td style="width: 50%; height: 60px;"></td></tr></table> <table border="1" data-bbox="548 1054 1049 1230"><tr><td style="width: 100%; height: 40px;"></td></tr><tr><td style="width: 100%; height: 40px;"></td></tr></table>								
<p><i>"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"</i></p>								

Procedimiento ahora

 <p>PEMEX REFINACION® Subdirección de Distribución Gerencia de Transporte Terrestre</p>	<p>Procedimiento para r</p>	<p>Clave: Revisión: 0 Clasificación: 3 Fecha de Emisión: Fecha Revisión: Próxima Revisión: Hoja: 6 de 35</p>
<h2>ÍNDICE</h2>		
NÚMERO	TEMA	PÁGINA
1	Objetivo	
2	Alcance	
3	Ámbito de Aplicación	
4	Marco Normativo o Documento de referencia	
5	Frecuencias	
6	Salvedades a este procedimiento (OPCIONAL)	
7	Definiciones	
8	Aspectos de seguridad, salud y protección ambiental	
9	Desarrollo	
10	Diagrama de Flujo	
11	Anexos y Formatos	

"Si los sellos en este documento no están en original, no es un documento controlado"

6. APÉNDICE 3

Proceso de capacitación para el proceso de registro

**GERENCIA DE ORGANIZACIÓN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL
 PROCESO DE CAPACITACIÓN PARA EL APOYO A LA ACTUALIZACIÓN Y REGISTRO DE
 MANUALES ADMINISTRATIVOS, COMISIONES Y ACUERDOS, ASI COMO EL CONTROL DE LA
 INFORMACIÓN RESPECTIVA**

INDICE

INTRODUCCION A PEMEX

PRESENTACION

PROBLEMÁTICA

¿CUAL ES LA PROBLEMÁTICA?

TAREAS A REALIZAR

ALINEACION DE INFORMACION EN LINEA
 ALINEACION DE INFORMACION HISTORICA
 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
 PROGRAMACION

CARGA AL CITAAD
 CARGA AL SIIMOP
 CARGA AL SAC

DIFERENTES TIPOS DE APOYO A REALIZAR

DEFINICIONES

¿Qué ES MO, MP, MPI, MA, PA, PAI, PO, PC , INST, MOB?

ORGANIZACIÓN BASICA DE PEMEX

¿QUÉ ES PEMEX Y QUE HACE?

¿CUAL ES SU ESTRUCTURA BASICA?

CORP (800) (Soporte administrativo)
 PEP (200)
 PGPB (900)

PPQ (400)
 REF(300)

PROCESO GENERAL DE PEMEX

DESCRIPCION DE LA INTERVENCION DE CADA ORGANISMO DE PEMEX

JERARQUIZACION ORGANIZACIONAL

Organismo
 Dirección.
 Subdirección.
 Gerencia.
 Subgerencia.

FORMACION DE UNA CLAVE

¿COMO SE FORMAN LAS CLAVES?

Jerarquización DE LAS CLAVES DE CONTROL DE LAS AREAS
 INTRODUCCION A LA
 BIBLIA
 ¿QUÉ ES LA EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL (BIBLIA)?
 ¿COMO OCUPAR EL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL?
 CLAVES DE UN MANUAL (MP, MO, MPI, MOEB)
 CLAVES DE UN PROCEDIMIENTO (PA, PO, PC, PAI, ETC.)

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACION Y REGISTRO DE MANUALES ADMINISTRATIVOS

¿CUAL ES EL PROCESO QUE SE HACE CUANDO LLEGA UNA SOLICITUD?

¿QUÉ ES UNA SOLICITUD?

¿COMO IDENTIFICAR UNA SOLICITUD?

¿QUÉ CONTIENE UNA SOLICITUD?

¿QUÉ ES LA HOJA DE TURNO O BOLETA?

¿QUÉ ES EL OFICIO DE RESPUESTA?

¿COMO IDENTIFICAR UN OFICIO DE RESPUESTA?

¿QUÉ CONTIENE UN OFICIO DE RESPUESTA?

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTAL DE LA INFORMACION EN LINEA

ESCANEO DE DOCUMENTOS

¿QUÉ ES LA ESCANEO DE DOCUMENTOS?

¿COMO SE ESCANEO UN DOCUMENTO?

PROCESO PARA ESCANEAR UN DOCUMENTO
 USO DE LA
 IMPRESORA

EXTRACCION DE DOCUMENTOS DE CD'S

¿COMO CONVERTIR UN DOCUMENTO A PDF?

¿COMO EXTRAER LOS DOCUMENTOS?

RECUPERAR ESCANEO

¿COMO RECUPERAR EL ESCANEO?

ARMADO DE DOCUMENTOS

¿CUAL ES LA FORMA CORRECTA DE ARMAR UN DOCUMENTO?

¿QUÉ HAY QUE REVISAR DEL DOCUMENTO?

REGISTRO AL SIIMOP

¿QUÉ ES EL SIIMOP?

¿COMO FUNICONA EL SIIMOP?

¿COMO UTILIZAR EL SIIMOP?

MODULO DE
 SOLICITUDES
 MODULO DE
 INVENTARIO
 MODULO CONSULTAS
 AL SIIMOP
 MODULO PENDIENTES
 MODULO REPORTES

Continúa...

MODULO CONSULTAS AL REPOSITORIO

ACCESS

- ¿QUÉ ES UN ACCESS?
- ¿QUÉ TIENE QUE LLEVAR UN ACCESS?
- ¿COMO SE GENERA UN ACCESS?
- ¿COMO SE HACE LA REVISION DEL ACCESS?

CARGAR AL REPOSITORIO DE DOCUMENTOS

- ¿QUÉ ES EL REPOSITORIO?
- ¿COMO FUNCIONA EL REPOSITORIO?
- ¿DONDE ESTA Y POR QUE?
- ¿CUAL ES EL PROCESO PARA CARGA?

VALIDACION DE CARGA AL REPOSITORIO

- ¿QUÉ SE TIENE QUE VALIDAR?
- ¿COMO SE VALIDA?

PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DOCUMENTAL DE INFORMACION HISTORICA

DIFERENCIA DE UN DOCUMENTO EN LINEA Y UN DOCUMENTO HISTORICO

IDENTIFICACION DE UN DOCUMENTO

- DETECTAR LO QUE SE ESTA REGISTRANDO EN EL OFICIO

NORMATECA

- ¿QUÉ ES LA NORMATECA?
- ¿COMO UTILIZAR LA NORMATECA?

EXTRACCION DE DOCUMENTOS DE DISCO DURO

- ¿COMO HACER UNA BUSQUEDA EN EL DISCO DURO?
- ¿COMO EXTRAER LOS DOCUMENTOS DEL DISCO DURO?

GENERACION DE INVENTARIOS

- ¿COMO Y DONDE GENERAR EL INVENTARIO?
- ¿QUÉ DEBE LLEVAR EL INVENTARIO?

***TIEMPO APROXIMADO DE CAPACITACION DE 3 MESES (SEGÚN APTITUDES)**

7. Bibliografía

Ingeniería Industrial, Métodos, estándares y diseño del trabajo. Benjamin Niebel, Andris Freivalds. 10ª edición. Alfaomega. 2001.

Administración de la producción y las operaciones. Conceptos, modelos y comportamiento humano. Everett E. Adam y Ronald J. Ebert. Editorial Prentice/Hall Internacional. 1981.

Organización de empresas industriales. William R. Spriegel. Editorial continental, S.A. de C.V., México. 1961.

Diagnóstico de operaciones de las PyMES. Javier Leopoldo Rebollo Lozano. Editorial Trillas.2005.

Como superar el fracaso y obtener el éxito. Napoleon Hill.

La actitud mental positiva. Napoleon Hill, W. Clement Stone.

<http://www.slideshare.net/utenalf/la-realidad-de-pemex>

<http://es.scribd.com/doc/4636222/A-PEMEX-Mitos-realidades-y-propuestas-Completo>

<http://www.pemex.com/>

http://desarrollosustentable.pemex.com/files/content/informes_docs/informe07/12trabajadores.pdf