



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE INGENIERÍA

**“MAPEO DE PROCESOS, HERRAMIENTA DE MEJORA PARA
UN PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS”**

TESINA

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERÍA INDUSTRIAL**

PRESENTA :

JUAN LUIS GARCÍA VARGAS



ASESOR: M.I. RICARDO TORRES MENDOZA

Ciudad Universitaria, Noviembre 2015

AGRADECIMIENTOS

MIS PADRES:

A mi papá José Luis García García por ser mi ejemplo de superación, por ser mi guía y ser mi ejemplo a seguir. A mi mamá María Luisa Vargas Noguez por tus cuidados, por estar siempre pendiente de mí, por toda tu protección.

Gracias a mis padres que por su amor, educación, consejos y correcciones he aprendido a ser una mejor persona, gracias por todo su apoyo y por todos los días que hicieron un gran esfuerzo para que pudiera tener lo necesario y el día de hoy llegar hasta aquí.

MÍ NUEVA FAMILIA:

A mi mujer Dulce Nallely Avila Cortes y mi bebé (que está a días de nacer) por llegar a mi vida, por estar a mi lado en los buenos y los no tan buenos momentos. Gracias a mi mujer por creer en mí, por brindarme su apoyo y confianza. A mi bebé por estar aquí conmigo, con su mamá, con su familia que lo ama.

Mi familia es mi gran motivación y ahora ustedes me impulsan cada día para superarme, les prometo siempre seguiré adelante pero con ustedes a mi lado.

MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS:

Que durante mi formación personal y profesional estuvieron cerca de mi apoyándome, que creyeron en mí y que en momentos de debilidad me ofrecieron palabras de aliento y me brindaron su mano para seguir.

A MÍ UNIVERSIDAD:

Por haberme aceptado a ser parte de esta gran institución por sus conocimientos brindados, por las experiencias que viví y por ahora ser orgullosamente egresado de la "Facultad de Ingeniería" de la "Universidad Nacional Autónoma de México".

Finalmente al M.I. Ricardo Torres Mendoza por todo su apoyo e interés en mi trabajo de tesina.

**“MAPEO DE PROCESOS, HERRAMIENTA DE MEJORA PARA UN PROCESO DE ATENCIÓN DE
REQUERIMIENTOS”**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
PROBLEMÁTICA	4
OBJETIVO	4
HIPÓTESIS	4
CAPÍTULO I - MARCO TEÓRICO	5
I.I Gestión de Procesos	5
I.II Mapeo de Procesos	6
I.III Herramientas utilizadas en el Mapeo de Procesos	7
I.IV POKA – YOKE	10
CAPÍTULO II - SITUACIÓN INICIAL	11
II.I Estudio del Área	11
II.II Proceso Anterior	14
CAPÍTULO III - ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA	19
III.I Problemática del Área	19
III.II Creación del Diagrama Causa – Efecto	19
III.III Propuesta de Mejora	20
III.IV Sistema de Control Propuesto e Implementado	21
III.V Descripción de Plantillas de Control Implementadas	23
III.VI Proceso Actual	51
ANÁLISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
Análisis de Resultados	57
Ventajas de la Implementación	59
Desventajas de la Implementación	59
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
GLOSARIO	63
BIBLIOGRAFÍA	63

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el uso de la telefonía móvil se ha convertido es una herramienta indispensable para las comunicaciones acortando distancias y dando la posibilidad de comunicarse rápidamente desde casi cualquier lugar y en cualquier momento ya que se tiene cobertura las 24 horas del día. Así mismo el dispositivo móvil se ha convertido en la tecnología de comunicación personal más usada alrededor del mundo y uno de los objetos de consumo más deseados por la población.

En el estudio realizado por la firma de investigación de mercados *Millward Brown*, “*Estudio de usos y hábitos de dispositivos móviles*” presentó entre otros datos las ventajas y desventajas del uso de dispositivos móviles [véase figura 1].

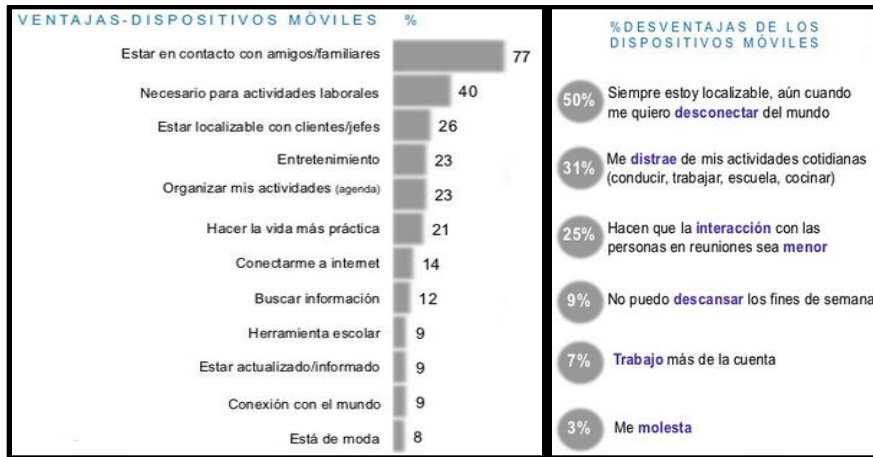


Figura 1. Ventajas y Desventajas ⁽¹⁾

Así mismo por la necesidad de acceder y utilizar los servicios de una red de telefonía móvil para comunicarse y estar en contacto a grandes distancias, ha sido necesario contratar un servicio de telefonía móvil con cualquier compañía prestadora de este servicio en cualquiera de sus modalidades de plan tarifario ya sea prepago o postpago, lo cual ha llevado a la telefonía móvil a registrar un incremento anual en la cantidad de suscriptores a nivel nacional.

Según datos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) por parte de su Sistema de Información de Estadística de Mercados de Telecomunicaciones (SIEMT) nos revela por medio de sus informes trimestrales el crecimiento anual de suscriptores a telefonía móvil en México en los últimos 20 años, así al reunir los datos obtenemos la grafica de incremento anual. [véase figura 2].

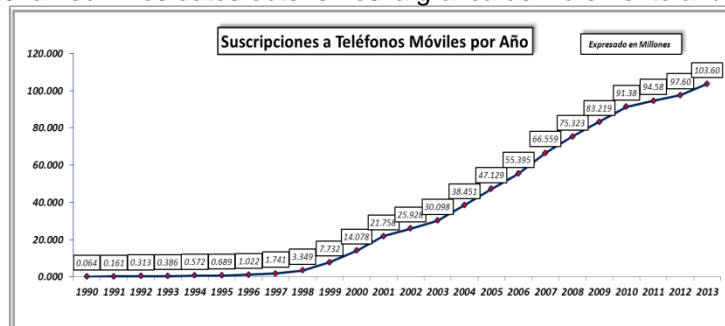


Figura 2. Suscriptores a telefonía móvil en México

⁽¹⁾ - 1ra Edición del “*Estudio de usos y hábitos de dispositivos móviles*” realizado por la firma de investigación de mercados *Millward Brow* en Agosto 2012.

Así mismo el instituto por medio de sus Estadísticas sobre la Evolución de los Servicios de Telecomunicaciones en su “Informe Estadístico 3er Trimestre 2014” registró que al tercer trimestre del 2014 se tiene una base de 102.2 millones de suscripciones que representa una penetración de 85.4 suscripciones por cada 100 habitantes.

Así también informa los operadores prestadores del servicio de telefonía móvil y la participación que tienen en el mercado en México [véase figura 3].

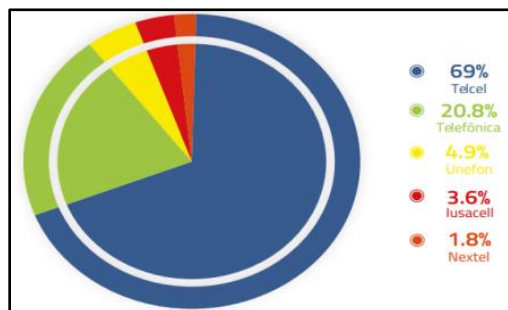


Figura 3. Participación en el mercado ⁽²⁾

El mercado de telefonía móvil en México cuenta con una relación en planes tarifarios de 15.3 millones de usuarios postpago que representa el 15% del mercado y 86.8 millones de prepago que representa el 85 % restante del total de mercado [véase figura 4].

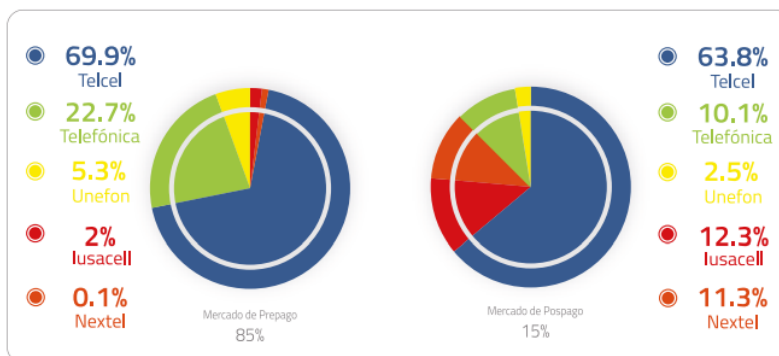


Figura 4. Porcentaje en los 2 tipos de plan tarifario por operador ⁽²⁾

De la misma forma en que se ha incrementado la cantidad de suscriptores con acceso a una línea telefónica móvil también se han incrementado las actividades ilícitas por el mal uso de ésta, principalmente en las zonas urbanas, éstas actividades son delitos relacionados con el fraude, la extorsión y amenazas vía telefónica entre otros, lo que originó que el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) órgano autónomo encargado de regular, promover y supervisar el desarrollo eficiente en los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones en México por medio de la Ley Federal de Telecomunicaciones obliga a los operadores prestadores de este servicio, definido en el **Capítulo IV “De la operación de servicios de telecomunicaciones”** en el **Artículo 44** a los concesionarios de redes públicas de telecomunicaciones a:

- *Conservar un registro y control de comunicaciones.*
- *Determinar qué tipo de comunicación se dio (transmisión de voz, buzón vocal, conferencia, datos).*
- *Rastrear e identificar del origen y destino de las comunicaciones con fecha, hora y duración de la comunicación.*

⁽²⁾ – Datos publicados por el IFT (Instituto Federal de Telecomunicaciones) en su informe Estadístico - 3er Trimestre 2014

- *Fecha y hora de la primera activación del servicio.*
- *Localizar la ubicación digital del posicionamiento geográfico donde se realizó la comunicación.*
- *Conservar los datos anteriores por un periodo de doce meses.*

Así también, todo concesionario de servicios de telecomunicaciones no sólo debe cumplir con almacenar datos de sus clientes y proporcionarlos a la autoridad si no también debe cumplir con los tiempos de respuesta que le soliciten, especificado en el tercer párrafo de la *fracción XIII del Artículo 44 de la Ley Federal de Telecomunicaciones:*

*“Los concesionarios están obligados a entregar la información dentro del **plazo máximo de setenta y dos horas (72 hrs.)** siguientes contados a partir de la notificación, siempre y cuando no exista otra disposición expresa de autoridad judicial.”*

Con ello especifica las sanciones que se le impondrán por incumplimiento en los tiempos de entrega, expresado en la misma ley en el **capítulo IX de “Infracciones y Sanciones”** que establece que al no cumplir en tiempo y forma así como no proporcionar los datos especificados en las **fracciones XII y XIII** (referido a conserva y entrega de registros a la autoridad) del artículo 44 de esta Ley, en materia de telefonía se hará acreedor a una multa que va de los **10,000 a 100,000 salarios mínimos**. De la misma forma los Jueces y Tribunales podrán imponer sanciones por incumplimiento a un mandato judicial basado en el código de procedimientos civiles o penales según sea el caso las cuales van de los **10 a 100 salarios mínimos**.

El área encargada de atender y responder las solicitudes de información o requerimientos judiciales solicitadas por las autoridades judiciales de toda la República Mexicana, llámense Jueces, Procurador General de la República o Procuradores Generales de Justicia de las Entidades Federativas es el área de lo Contencioso del Jurídico de la empresa.

LA EMPRESA DE ESTUDIO

En una empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones en este país en su área de lo Contencioso se atienden las solicitudes o requerimientos judiciales de la autoridad en las cuales solicitan información de los registros que tiene la empresa sobre sus usuarios, éstas solicitudes son atendidas en el Corporativo y enviada la respuesta de la solicitud y/o requerimiento hasta el domicilio de la autoridad solicitante en un periodo de 24 hrs, por disposición de los responsables del área.

El área está dividida internamente en 3 subáreas que componen el proceso completo:

- | ÁREA | PROCESO |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| • <i>Oficialía de Partes</i> | – <i>Recepción de Solicitudes.</i> |
| • <i>Desahogo de requerimientos</i> | – <i>Atención de las Solicitudes.</i> |
| • <i>Mensajería</i> | – <i>Envío de la Respuesta.</i> |

Actualmente el área atiende en promedio 150 solicitudes diarias, además de que éstas se han incrementado cada año ya que se tiene un registro que en los últimos 3 años han presentado un crecimiento promedio anual del 35% en el periodo de 2011 a 2014.

PROBLEMÁTICA

En base al conocimiento y experiencia por pertenecer al área de lo Contencioso de la empresa antes mencionada y después de analizar el proceso completo se observa que existen áreas de oportunidad para la mejora de los procesos que ayude a proteger de mejor manera los intereses de la empresa.

Se observó que el área no contaban con un sistema de control característico y específico para sus necesidades, un sistema que diera seguimiento a cada solicitud en todas las partes del proceso, que monitoreara cada solicitud desde la entrada hasta la entrega de su respuesta a la autoridad solicitante y ayudara a mejorar los tiempos de respuesta. Debido a la falta de un sistema de control la empresa recibía sanciones económicas (multas) por incumplimiento con la autoridad las cuales pagaba sin ninguna replica debido a no poder acreditar que sí las había atendido ya que no contaba con registros ni antecedentes de las solicitudes atendidas.

Además de la falta de controles también se tenían retrasos en el proceso por obtener el estatus de una solicitud o acuse de ésta que ingresó en días o meses anteriores para lo cual debían hacer una búsqueda en archivo físico lo que lleva a una gran pérdida de tiempo de un abogado para buscar el acuse de dicha solicitud, además, en ocasiones suelen archivarlos por error en carpetas diferentes a las que les corresponde generando así un retraso mayor para localizar dicho acuse.

OBJETIVO

Implementar un sistema de control general que integre la información de todas las partes que intervienen en el proceso, que sirva para registrar las solicitudes de nuevo ingreso, que monitoree las ya existentes, que registre las salidas e incluya los acuses o confirmaciones de entrega y también sirva para consultar el estatus de las solicitudes.

HIPÓTESIS

La falta de controles el área de lo Contencioso ha generado rezagos o extravíos de solicitudes lo que implica que la empresa ha sido acreedora a sanciones por parte de la autoridad por no cumplir con lo establecido en la ley, sin embargo, al incluir un sistema de control en el área generará una mejora en los tiempos de respuesta, garantizará la atención de todas las solicitudes ingresadas dado que tendrá registros en cada parte del proceso, así también, podrá prevenir errores como extravíos o rezagos de solicitudes ya que dará un seguimiento puntual de cada solicitud desde su recepción hasta la entrega de su respuesta.

CAPITULO – I “MARCO TEÓRICO”

I.I GESTIÓN DE PROCESOS

La Gestión por Procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.

Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

La Gestión de Procesos permite a las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades. La gestión de procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente.

Los principios que orientan la gestión de procesos se sustentan en los siguientes conceptos:

- La misión de una organización es crear valor para sus clientes; la existencia de cada puesto de trabajo debe ser una consecuencia de ello: existe para ese fin.
- Los procesos siempre han de estar orientados a la satisfacción de los clientes.
- El valor agregado es creado por los empleados a través de su participación en los procesos; los empleados son el mayor activo de una organización.
- La mejora del proceso determinará el mayor valor suministrado o entregado por el mismo.
- La eficiencia de una empresa será igual a la eficiencia de sus procesos.

Una Organización tiene sentido si puede satisfacer con sus productos o servicios las necesidades de los clientes. En la organización también hay otros grupos de interés (empleados, proveedores, administración, etc.) a cuyas necesidades y expectativas también hay que dar respuesta.

En base a la gestión de procesos, tenemos que tener muy claro qué es lo que quieren nuestros clientes y demás grupos de interés, y en función de sus requisitos, identificar, definir y desarrollar los procesos necesarios para conseguir los objetivos establecidos.

La gestión de procesos ha de buscar el factor de éxito

Cuando los empleados reconocen que sus actividades individuales son parte de algo mayor, se alinean en torno a metas comunes:

- La estrategia general de la EMPRESA
- La satisfacción del cliente

Y se animan, a ir más allá del día a día, estimulando su talento creativo. Si no, es posible que ocurra que las personas de la empresa no conozcan los procesos en los que están involucrados. Existiría una falta de alineación entre los procesos y los objetivos. Los procesos que están detectados no se viven en el día a día porque no están actualizados, y la empresa se dedica a solucionar los problemas diarios.

I.II MAPEO DE PROCESOS

La gestión de procesos implica una aproximación que percibe a la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Tales “mapas” dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Así mismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar.

El mapeo de procesos permite orientar y redefinir los principales elementos del proceso para la reinención del mismo de acuerdo a lo que el cliente considera de valor. Está íntimamente relacionado con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), debido a que si una empresa quiere funcionar eficientemente es necesario identificar y gestionar las numerosas actividades relacionadas entre sí cuyos objetivos es transformar los elementos de entrada en resultados.

PASOS PARA EL MAPEO DE PROCESOS

1. Identificar los principales resultados de la Organización o proceso (salidas).
2. Identificar a los clientes inmediatos (internos o externos).
3. Identificar los principales insumos que requiere el proceso para producir cada resultado.
4. Identificar la procedencia de los insumos (suministradores).
5. Identificar las principales etapas del proceso (subproceso).
6. Gestionar las etapas con el enfoque a procesos.
7. Identificar las interacciones entre cada etapa.
8. Identificar los procedimientos a documentar por cada etapa del proceso.
9. Establecer objetivos para cada proceso e indicadores numéricos que indiquen lo lejos o lo cerca de cumplir con los objetivos.
10. Definir al encargado del proceso y el de cada etapa, para asegurar su correcta implementación

EL MAPEO DE LOS PROCESOS PERMITE OBTENER:

- Un medio para que los equipos examinen los Procesos Interfuncionales.
- Un enfoque sobre las conexiones y relaciones entre las unidades de trabajo.
- Un panorama de todos los pases, actividades, tareas, pasos y medidas de un proceso.
- La comprensión de cómo varias actividades están interconectadas y donde podrían estar fallando las conexiones o actividades.

CONCEPTOS BÁSICOS

SISTEMA

- Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

ACTIVIDADES

- Es la suma de tareas, normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente se desarrolla en un departamento o función.

PROCESO

- Un proceso es compuesto por un conjunto de actividades interrelacionadas que interactúan dentro de una empresa con el objetivo de transformar elementos de entrada en resultados, ya sea en productos o servicios para sus clientes.

PROCESO CLAVE

- Son aquellos procesos extraídos de los procesos relevantes que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.

PROCEDIMIENTO

- Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse.

I.III HERRAMIENTAS UTILIZADAS EN EL MAPEO DEL PROCESO

DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

El diagrama Causa – Efecto, también llamado diagrama de espina de pescado, diagrama de Ishikawa, diagrama de Grandal o diagrama causal creado por Kaoru Ishikawa, experto en dirección de empresas interesado en mejorar el control de la calidad.

Así pues el diagrama es una forma gráfica, ordenada y sistemática para representar el complejo entramado de causas posibles que hay detrás de un efecto [véase figura 5]. Un gráfico de fácil interpretación que pusiera de manifiesto las relaciones entre un efecto y las causas que lo producen, de manera que queden expuestas visualmente todas las causas que contribuyen a un efecto con la intención de llegar hasta la causa raíz.

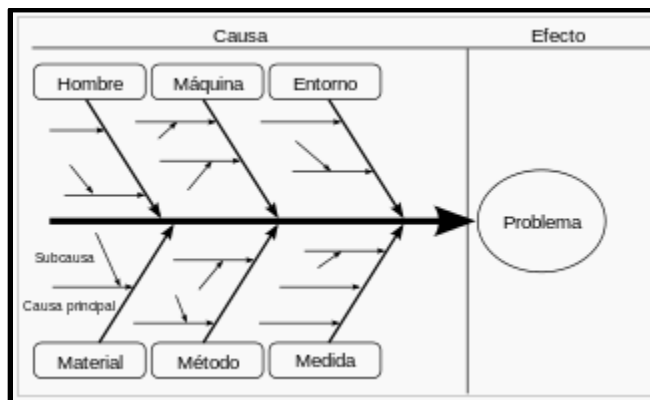


Figura 5. Ejemplo de Diagrama Causa - Efecto

SUS APLICACIONES SON MUY VARIADAS, DE ELLAS LAS MÁS IMPORTANTES:

- Identificar las causas verdaderas, y no solamente sus síntomas, de una determinada situación y agruparlas por categorías.
- Resumir todas aquellas relaciones entre las causas y efectos de un proceso.
- Promover la mejora de los procesos.
- Consolidar aquellas ideas de los miembros del equipo sobre determinadas actividades relacionadas con la calidad.
- Obtener una visión más global y estructurada de una determinada situación ya que se ha realizado una identificación de un conjunto de factores básicos.

DIAGRAMA DE FLUJO

El diagrama de flujo o diagrama de actividades es la representación gráfica del algoritmo o proceso, es un diagrama de actividades que representa los flujos de trabajo paso a paso de operacionales de los componentes en un sistema. Un diagrama de actividades muestra el flujo de control general [véase figura 6].

Cada paso del proceso es representado por un símbolo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.

El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso mostrando la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales. Facilita también la selección de indicadores de proceso.

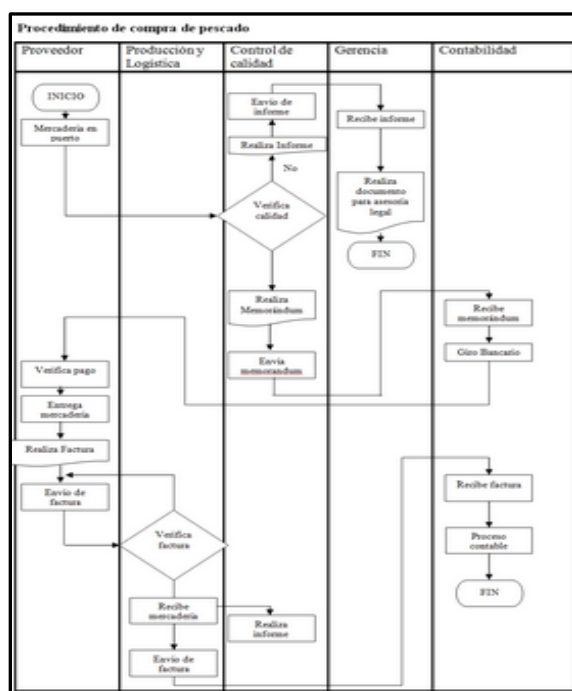


Figura 6. "Ejemplo de un Diagrama de Flujo"

BENEFICIOS DEL DIAGRAMA DE FLUJO:

- En primer lugar, facilita la obtención de una visión transparente del proceso, mejorando su comprensión.
- La diagramación hace posible aprehender ese conjunto e ir más allá, centrándose en aspectos específicos del mismo, apreciando las interrelaciones que forman parte del proceso así como las que se dan con otros procesos y subprocesos.
- Permiten definir los límites de un proceso. A veces estos límites no son tan evidentes, no estando definidos los distintos proveedores y clientes (internos y externos) involucrados.
- El diagrama de flujo facilita la identificación de los clientes, es más sencillo determinar sus necesidades y ajustar el proceso hacia la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Estimula el pensamiento analítico en el momento de estudiar un proceso, haciendo más factible generar alternativas útiles.
- Proporciona un método de comunicación más eficaz, al introducir un lenguaje común.

- Un diagrama de flujo ayuda a establecer el valor agregado de cada una de las actividades que componen el proceso.
- Igualmente, constituye una excelente referencia para establecer mecanismos de control y medición de los procesos, así como de los objetivos concretos para las distintas operaciones llevadas a cabo.

Constituyen el punto de comienzo indispensable para acciones de mejora o reingeniería.

GRÁFICOS DE CONTROL

Una gráfica de control es un diagrama que sirve para examinar si un proceso se encuentra en una condición estable, o para asegurar que se mantenga en esa condición [véase figura 7].

Las gráficas de control sirven para:

- Determinar el estado de control de un proceso.
- Diagnostica el comportamiento de un proceso en el tiempo.
- Indica si un proceso ha mejorado o ha empeorado.
- Permite identificar las dos fuentes de variación de un proceso.
- Sirve como una herramienta de detección de problemas.

La estructura de las gráficas contiene una "línea central" (LC), una línea superior que marca el "límite superior de control" (LSC), y una línea inferior que marca el "límite inferior de control" (LIC). Los puntos contienen información sobre las lecturas hechas; pueden ser promedios de grupos de lecturas, o sus rangos, o bien las lecturas individuales mismas. Los límites de control marcan el intervalo de confianza en el cual se espera que caigan los puntos.



Figura 7. Ejemplo de Gráfico de Control

DIAGRAMA DE PARETO

El diagrama de Pareto es una herramienta de análisis que ayuda a tomar decisiones en función de prioridades, el diagrama se basa en el principio enunciado por Vilfredo Pareto que dice:

"El 80% de los problemas se pueden solucionar, si se eliminan el 20% de las causas que los originan".

En otras palabras: un 20% de los errores vitales, causan el 80% de los problemas, o lo que es lo mismo: en el origen de un problema, siempre se encuentran un 20% de causas vitales y un 80% de triviales [véase figura 8].

Es por lo enunciado en los párrafos anteriores que al Diagrama de Pareto también se le conoce también como regla 80 - 20 o también por "muchos triviales y pocos vitales" o por la curva C-A-B.

El diagrama de Pareto es un caso particular del gráfico de barras, en el que las barras que representan los factores correspondientes a una magnitud cualquiera están ordenados de mayor a menor (en orden descendente) y de izquierda a derecha.

Este principio empírico que se presenta en todos los ámbitos de la vida como el económico (la mayor parte de la riqueza está concentrada en unas pocas personas), el geográfico (la mayoría de la población vive en una pequeña parte del territorio), etc., se aplica al análisis de problemas entendiendo que existen unos pocos factores (o causas) que originan la mayor parte de un problema.

Concretamente este tipo de diagrama, es utilizado básicamente para:

- Conocer cuál es el factor o factores más importantes en un problema.
- Determinar las causas raíz del problema.
- Decidir el objetivo de mejora y los elementos que se deben mejorar.
- Conocer si ha conseguido el efecto deseado (por comparación con los Paretos iniciales).

Características que ayudan a comprender la naturaleza de la herramienta:

Priorización

- Identifica los elementos que más peso o importancia tienen dentro de un grupo.

Unificación de Criterios

- Enfoca y dirige el esfuerzo de los componentes del grupo de trabajo hacia un objetivo prioritario común.

Carácter objetivo

- Su utilización fuerza al grupo de trabajo a tomar decisiones basadas en datos y hechos objetivos y no en ideas subjetivas

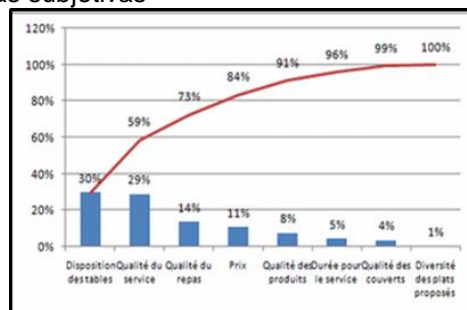


Figura 8. Ejemplo de Diagrama de Pareto

I.IV POKA – YOKE

Poka-Yoke es una técnica de calidad desarrollada en Toyota en la década de los 60's, por el ingeniero Shigeo Shingo dentro de lo que se conoce como Sistema de Producción Toyota (TPS) y que significa "a prueba de errores". La idea principal es la de crear un proceso donde los errores sean imposibles de realizar. La finalidad del Poka-yoke es la eliminar los defectos en un producto ya sea previniendo o corrigiendo los errores que se presenten lo antes posible.

Las ventajas usar un sistema Poka-Yoke son las siguientes:

- Se elimina el riesgo de cometer errores en las actividades repetitivas (producción en cadena...) o en las actividades donde los operarios puedan equivocarse por desconocimiento o despiste (montaje de ordenadores...).
- El operario puede centrarse en las operaciones que añadan más valor, en lugar de dedicar su esfuerzo a comprobaciones para la prevención de errores o a la subsanación de los mismos.
- Implantar un Poka-Yoke supone mejorar la calidad en su origen, actuando sobre la fuente del defecto, en lugar de tener que realizar correcciones, reparaciones y controles de calidad posteriores.
- Se caracterizan por ser soluciones simples de implantar y muy baratas.

CAPÍTULO - II “SITUACIÓN INICIAL”

I.I ESTUDIO DEL ÁREA

El área Jurídico tiene como propósito principal proveer soporte legal a la empresa como entidad y dentro de muchas de sus funciones es representarla legalmente ante juzgados y tribunales por lo que el área contenciosa siendo ésta parte del jurídico es la encargada de atender requerimientos a solicitudes de la autoridad referidos con información de datos de sus clientes.

El área contenciosa es la encargada de recibir y atender las solicitudes que requieren autoridades de toda la República Mexicana y también responsable de responder cada solicitud y enviar directamente al domicilio de la autoridad solicitante cumpliendo con los tiempos de respuesta determinados por ley o el que haya especificado la misma autoridad.

El área contenciosa está compuesta en su mayoría de abogados penalistas que representan casi el 90% del personal que labora en el área, así también el equipo que complementa el área está compuesto por un mensajero y un pasante de ingeniería siendo éste último el responsable de envíos foráneos y desarrollador del sistema de control propuesto e implementado.

La relación jerárquica del área funciona como se representa en la siguiente figura [véase figura 9]

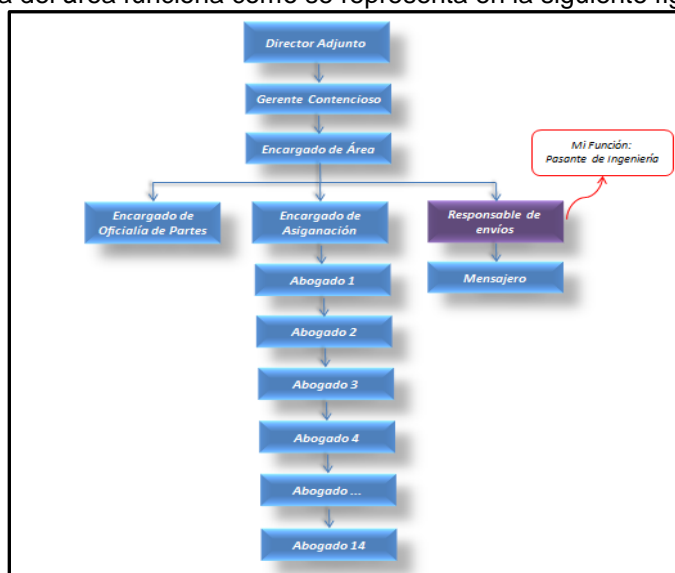


Figura 9. Organigrama General del Área

II.II PROCESO ANTERIOR

La siguiente descripción es el proceso que funcionaba cuando se hizo la revisión y estudio del área, en él se describirán todas las operaciones que realiza cada área para cumplir con la atención y deshago de las solicitudes [véase figura 10].

El área está dividida internamente en 3 partes que componen el proceso completo:

- 1) Área de Ingreso
 - Oficialía de Partes
 - Abogado de Asignación
- 2) Área de Desahogo de requerimientos.
 - Abogados de desahogo de solicitudes
 - Apoderado Legal
- 3) Área de Mensajería.
 - Envíos Foráneos
 - Mensajero Interno

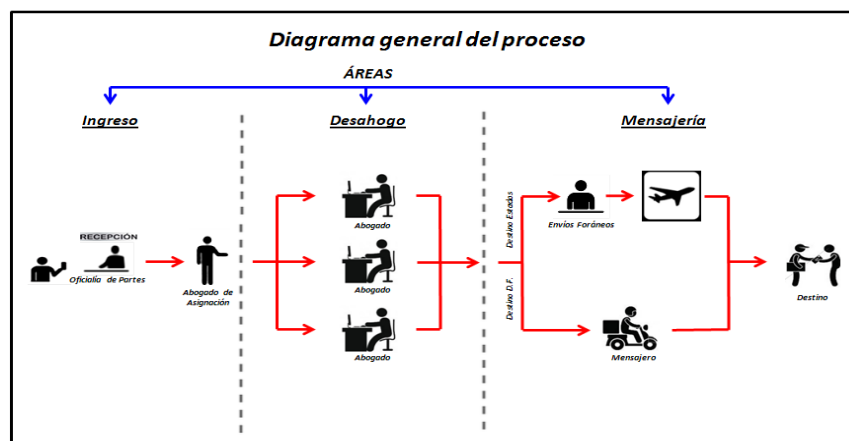


Figura 10. Diagrama general del proceso de atención a requerimientos

FUNCIÓN DE LAS ÁREAS

ÁREA DE INGRESO

OFICIALÍA DE PARTES

Encargada de recibir las solicitudes y/o requerimientos de información que se presentan en ventanilla, verificar que cada oficio cumpla con las especificaciones de ingreso para su recepción y si es así sellar, escanear y entrega las solicitudes ingresadas al abogado encargado de asignación.

ABOGADO ENCARGADO DE ASIGNACIÓN

Recibir las solicitudes ingresadas clasificarlas según tipo de requerimiento y asignar de manera equitativa según la cantidad de abogados que estén en turno.

ÁREA DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS

ABOGADO ENCARGADO DEL ÁREA (APODERADO LEGAL)

Responsable de organizar, dirigir y supervisar las actividades del área así como formar e instruir a los abogados para dar respuesta a los requerimientos de forma apropiada y conveniente. Así mismo es responsable de la revisión y análisis legal de las respuestas generadas por los abogados y si son correctas firmarlas, dando con esto validez legal al documento.

ABOGADOS DE PROCESO DE SOLICITUDES

Revisar y analizar cada oficio, dar atención a todos los requerimientos que le soliciten y dar respuesta a cada uno de ellos cumpliendo en tiempo y forma como lo marca la ley.

ÁREA DE MENSAJERÍA

ENVÍOS FORÁNEOS – “MIS FUNCIONES, PASANTE DE INGENIERÍA”

Armar las respuestas a enviar y organizar la mensajería del día dirigida a dependencias de los Estados en el interior de la República. Elaboración de guías de envío en *Comando Interactivo Web de ESTAFETA* para el envío de respuestas y monitoreo de estas al día siguiente para confirmar la entrega.

MENSAJERO INTERNO

Armar las respuestas a enviar y organizar la mensajería del día dirigida a dependencias del Distrito Federal y Zona Metropolitana. Entregar las respuestas en el domicilio de las dependencias solicitantes recabando sello y firma en su acuse.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES POR ÁREA

ÁREA DE INGRESO

OFICIALÍA DE PARTES

El proceso comienza con la recepción de solicitudes o requerimientos en la ventanilla de Oficialía de Partes, en ésta el personal revisa cada solicitud de ingreso la cual debe de contener ciertos lineamientos y formalidades como son:

- Solicitud en original.
- Dirigido a la empresa
 - Nombre completo de la empresa
- Firma y sello en original del titular de la dependencia solicitante.

Si alguno de los datos anteriormente mencionados no lo contiene se rechaza la solicitud.

Si la solicitud cumple con todos los requisitos pide identificación oficial de la persona que presenta la solicitud y se saca copia de ésta, esto es para tener el antecedente que quién presento la solicitud para futuras aclaraciones, si fuera el caso. Si no cuenta con identificación se rechaza la solicitud.

Después el encargado de la Oficialía de Partes sella el oficio o solicitud. El dispositivo que genera los sellos arroja 2 disparos, así el primer disparo es para la solicitud que se ingresa o el que se quedará en la empresa y el segundo disparo es para el oficio de acuse que pertenece a la persona que presenta la solicitud.

El sello contiene impresa una leyenda con:

- Nombre de la empresa.
- Fecha y hora de ingreso.
- Número de folio (***Es un número consecutivo que sirve para identificar y ubicar la solicitud de manera interna en la empresa.***)

Ya que ha sido sellada la solicitud y acuse se devuelve éste último junto con la identificación a la persona que presenta el oficio. El ingreso de la solicitud continúa al escanear el oficio o solicitud y copia de identificación de la persona que lo presentó al correo del responsable del área, al abogado de asignación, encargado de envíos foráneos y por último a él mismo todo ello para posteriores consultas. Culmina su parte del proceso al entregar la(s) solicitud(es) ingresadas al abogado encargado de asignación de solicitudes [véase figura 11].

Abogado de asignación

El abogado de asignación recibe las solicitudes y entrega a abogados de modo que la asignación sea justa y equitativa entre todos los abogados que estén en turno [véase figura 11].

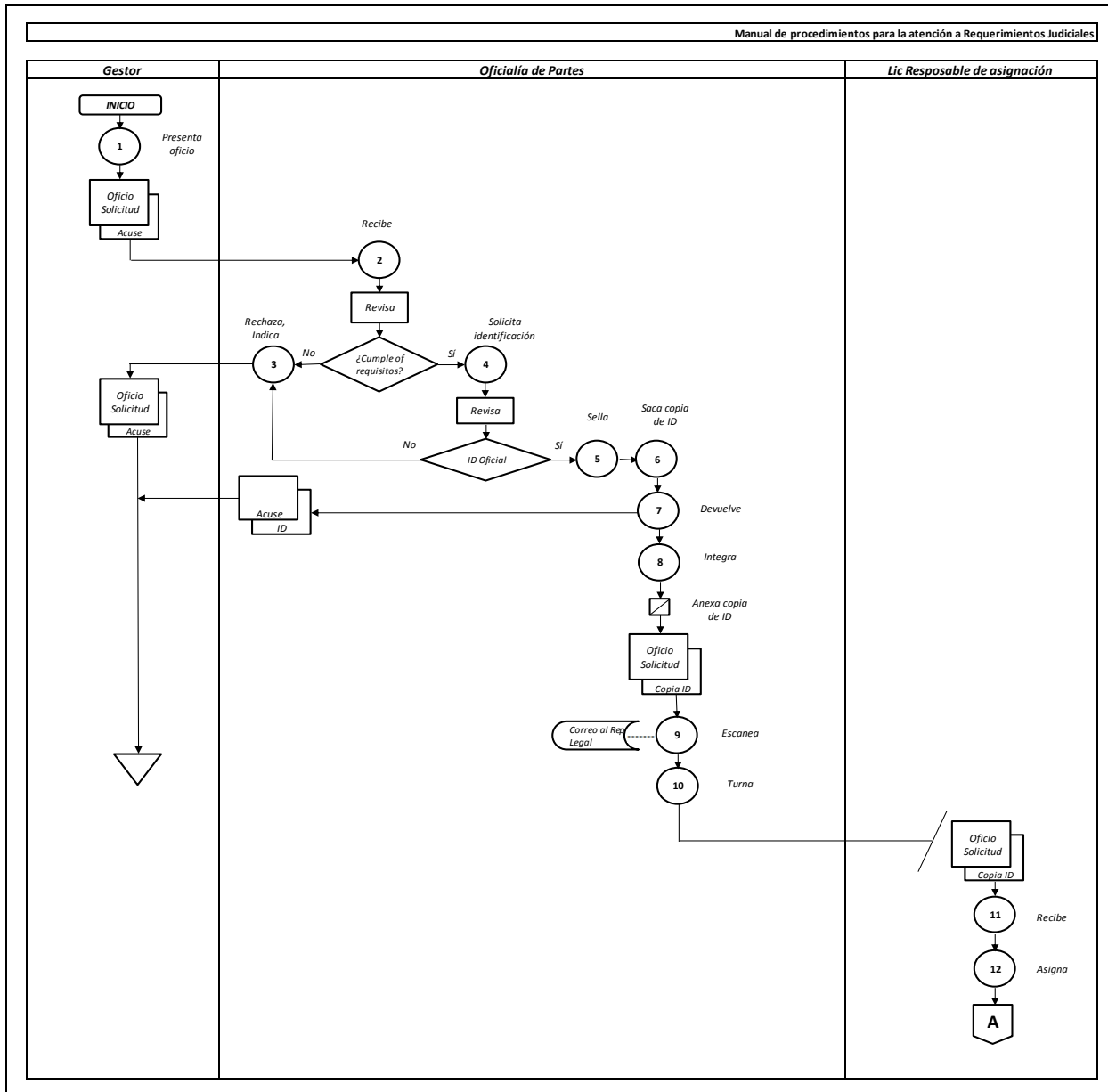


Figura 11. Diagrama de flujo del Área de Ingreso.

ÁREA DE DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS

ABOGADO DE PROCESO DE SOLICITUDES

Los abogados reciben las solicitudes, las revisan y analizan para generar respuesta de lo solicitado. El abogado revisa que la solicitud cumpla con la formalidad legal que justifique la entrega de la información solicitada. Ingresa al “*sistema de información de la empresa*” y en base a su análisis solicita información de lo requerido en la solicitud.

Después de unos minutos el sistema arroja la información solicitada la cual debe ser impresa y pasar ésta junto con la solicitud de ingreso al área de mensajería para su armado de respuesta final [véase figura 12].

APODERADO LEGAL

El Apoderado Legal y/o encargado del área recibe la respuesta final armada del área de mensajería la cual revisa verificando que la respuesta proporcionada es la correcta e idónea para el tipo de solicitud, si todo es correcto según su criterio firma la respuesta final dando validez legal a dicha respuesta. Si la respuesta no es correcta según el criterio devuelve a abogado asignado de la solicitud indicando el error y solicita la corrección [véase figura 12].

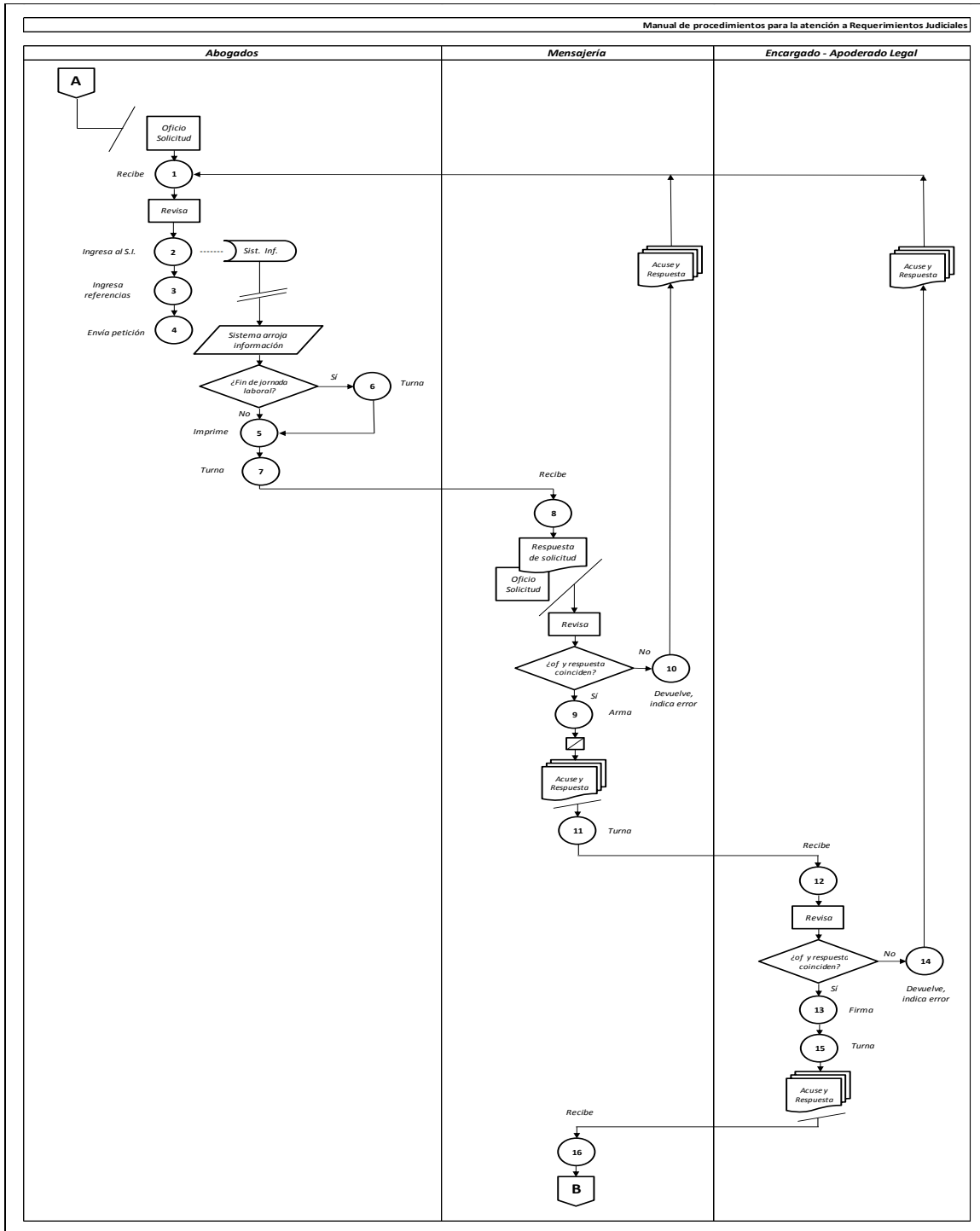


Figura 12. Diagrama de flujo del área Desahogo de Requerimientos

ÁREA DE MENSAJERÍA

El área de mensajería recibe las respuestas a enviar según el lugar de destino.

ENVÍOS FORÁNEOS

El encargado de envíos foráneos atiende las respuestas dirigidas a dependencias del interior de la república. Recibe las respuestas impresas y solicitudes de ingreso por separado, arma y pasa al encargado del área o Apoderado Legal para firma del documento. Si la respuesta es correcta le es devuelta firmada para enviar al domicilio de la dependencia solicitante.

Ordena documentos a enviar y genera guías de envío en Comando Web ESTAFETA ingresa en sobre de ESTAFETA la respuesta a enviar y pega la guía en la parte exterior. Al siguiente día monitorea el envío para corroborar que haya sido entregado conforme a la garantía de entrega de ESTAFETA (*garantía de entrega es "día siguiente"*). Si el envío no fue entregado al día siguiente solicita apoyo del área de operaciones de ESTAFETA para agilizar la entrega o corregir el error que presente [*véase figura 13*].

MENSAJERO

El mensajero atiende las respuestas dirigidas a dependencias del Distrito Federal e Interior de la República. Recibe las respuestas impresas y solicitudes de ingreso por separado, arma y pasa al encargado del área para firma del documento. Si la respuesta es correcta recibe del encargado del área las respuestas firmadas a enviar.

Ordena por dependencia e ingresa la respuesta en sobre y sella éste para la reserva de información. Muestra al encargado del área la cantidad de respuestas y ruta que lleva en el día. Sale a ruta a entregar la respuesta al domicilio de la dependencia solicitante. Presenta respuesta y acuse el cual será sellado para comprobar la entrega de respuesta. Regresa con acuse y entrega al encargado del área [*véase figura 13*].

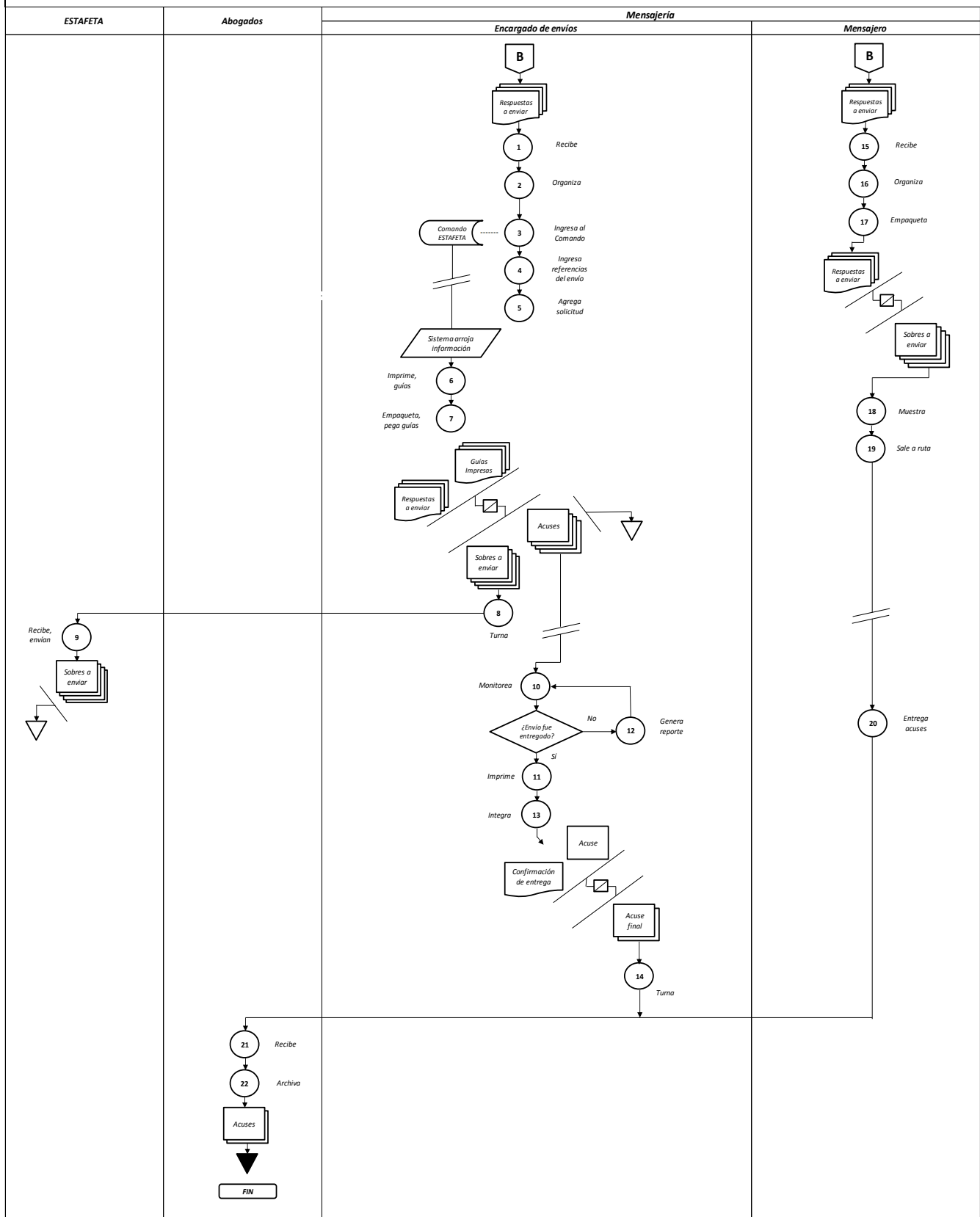


Figura 13. Diagrama de Flujo del Área de Mensajería.

DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO ANTERIOR

En el diagrama se muestra el panorama general de las funciones así como las 3 áreas que intervienen en el proceso [véase figura 14].

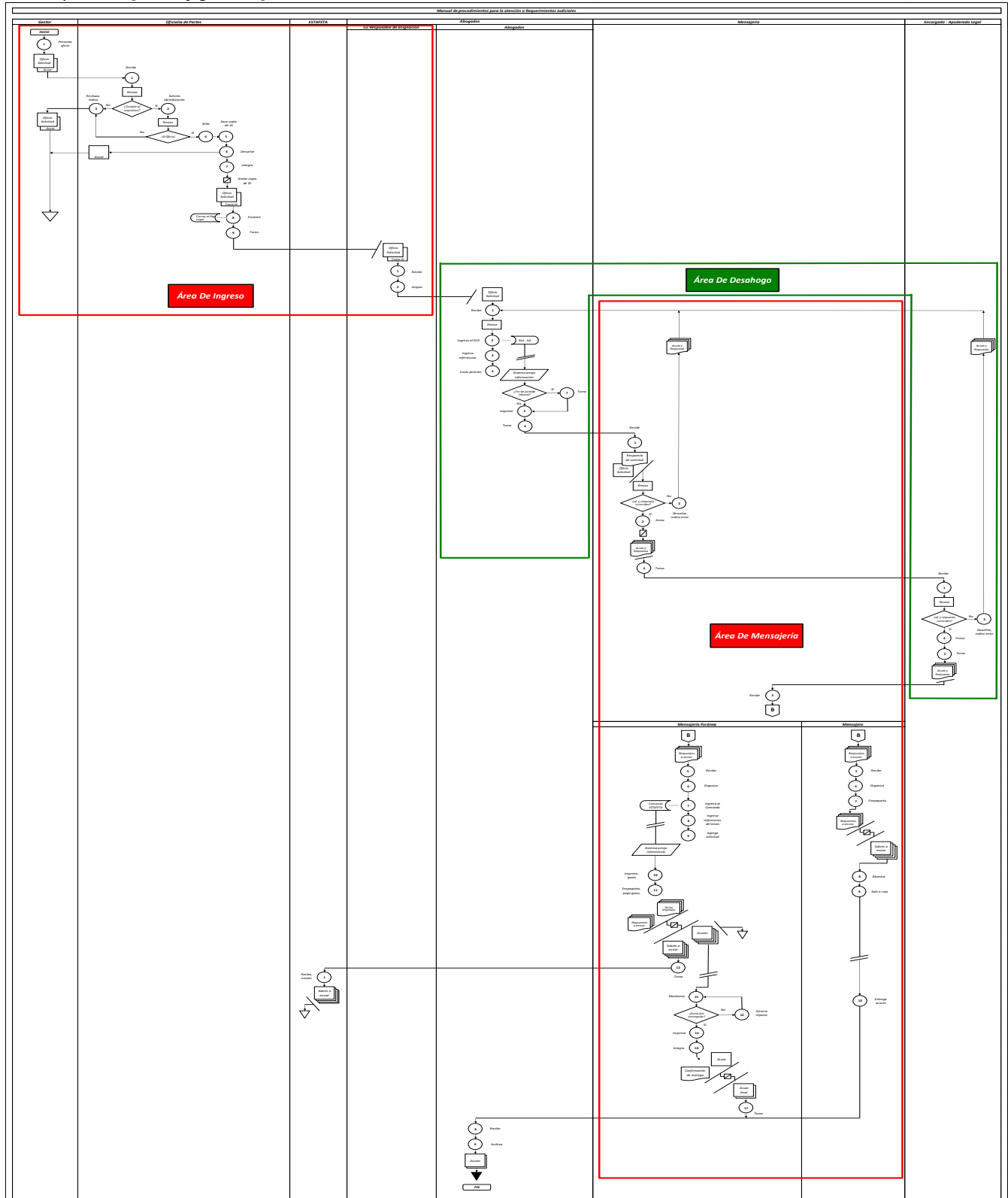


Figura 14. Diagrama General del Proceso

CAPÍTULO – III “ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA”

III.I PROBLEMÁTICA DEL ÁREA

Después de un detallado reconocimiento del área así como de las funciones y procedimientos se buscó estudiar las causas que intervinieron en el problema que se presentaba en el área. Las quejas por parte de la autoridad debido al incumplimiento a sus solicitudes, quejas que culminaban en multas (sanciones económicas), ya que el área no tenía registro de las solicitudes atendidas así como una base de datos de sus acuses, por lo cual al no poder acreditar que sí habían sido atendidas la empresa fue acreedora a varias multas [véase figura 15]. Este problema no era muy recurrente, sin embargo, llamaba la atención de los encargados del área ya que generó pérdidas económicas considerables para la empresa.

Semestre	Trimestre	# Sanciones	Monto
2010-2	1er	4	Aprox \$ 13,000
2010-2	2do	1	\$ 4,500.0
2011-1	1er	0	\$ -
2011-1	2do	0	\$ -
2011-2	1er	0	\$ -
2011-2	2do	0	\$ -
		0	\$ -
2014-1		0	\$ -

Figura 15. Multas por periodo y montos.

La causa por la cual se tenía esa problemática fue la falta de un sistema de control específico ya que las solicitudes eran manipuladas entre las áreas sólo de mano en mano sin ningún registro puntual de cada solicitud, sólo se contaba al final del día las solicitudes ingresadas y las de salidas que son las respuestas de las solicitudes ingresadas el día anterior, por lo tanto, no se tenía la certeza de que todas las solicitudes ingresadas habían sido atendidas, así sin ningún control las solicitudes podían extraviarse o traspapelarse ya que no había un sistema que apoyara para alertar de su existencia y de la falta de atención de ésta, además, la localización de una solicitud atendida para alguna aclaración debía ser buscada en archivo físico y considerando que el archivo estuviera en orden el tiempo de búsqueda era no menor a los 40 min ya que el archivo se encuentra en un lugar restringido y muy separado del área de trabajo.

En el 2do semestre de 2010 se tiene registro de 5 penalizaciones por incumplimiento las cuales fueron pagadas sin ninguna oposición debido a que no se encontraron registros para justificar que las solicitudes sí fueron atendidas. En la 2da mitad del 2do semestre de 2010 se registró una multa más, ésta se originó en el periodo de implantación del sistema de control.

III.II CREACIÓN DEL DIAGRAMA CAUSA – EFECTO

Al conocer el problema que se presenta en el área se determinó realizar un diagrama Causa – Efecto para obtener las causas y subcausas por las cuales se obtuvieron esas penalizaciones. Al realizar el diagrama se consideró la participación de todas las áreas que intervienen en el proceso, cada área presentó ideas y problemáticas que se presentan dentro su área laboral las cuales pudieran ser causas que ocasionaran errores dentro del proceso lo cual conduce a la obtención de multas para la empresa.

La estructura y formación del diagrama se dividió en 2 partes, la primera parte fue la consulta del problema a cada área por separado en la cual se les preguntó según su interpretación: ¿Cuáles creen que son las causas que intervienen en la obtención de multas por incumplimiento?, así mismo se les cuestionó sobre las respuestas dadas para obtener así también las subcausas y poder comprender de mejor manera el origen del problema que se estaba estudiando.

La segunda parte de la formación del diagrama fue al reunir a todas la áreas y presentarles los resultados obtenidos que proporcionaron en su entrevista individual por área. De esta forma se sondeó la opinión que tienen sobre las respuestas brindadas por las otras áreas y también se les cuestionó sobre ellas. El fin de este método fue generar la participación total del área para obtener

la mayor información que nos llevará a la obtención de las causas reales del problema [véase figura 16].

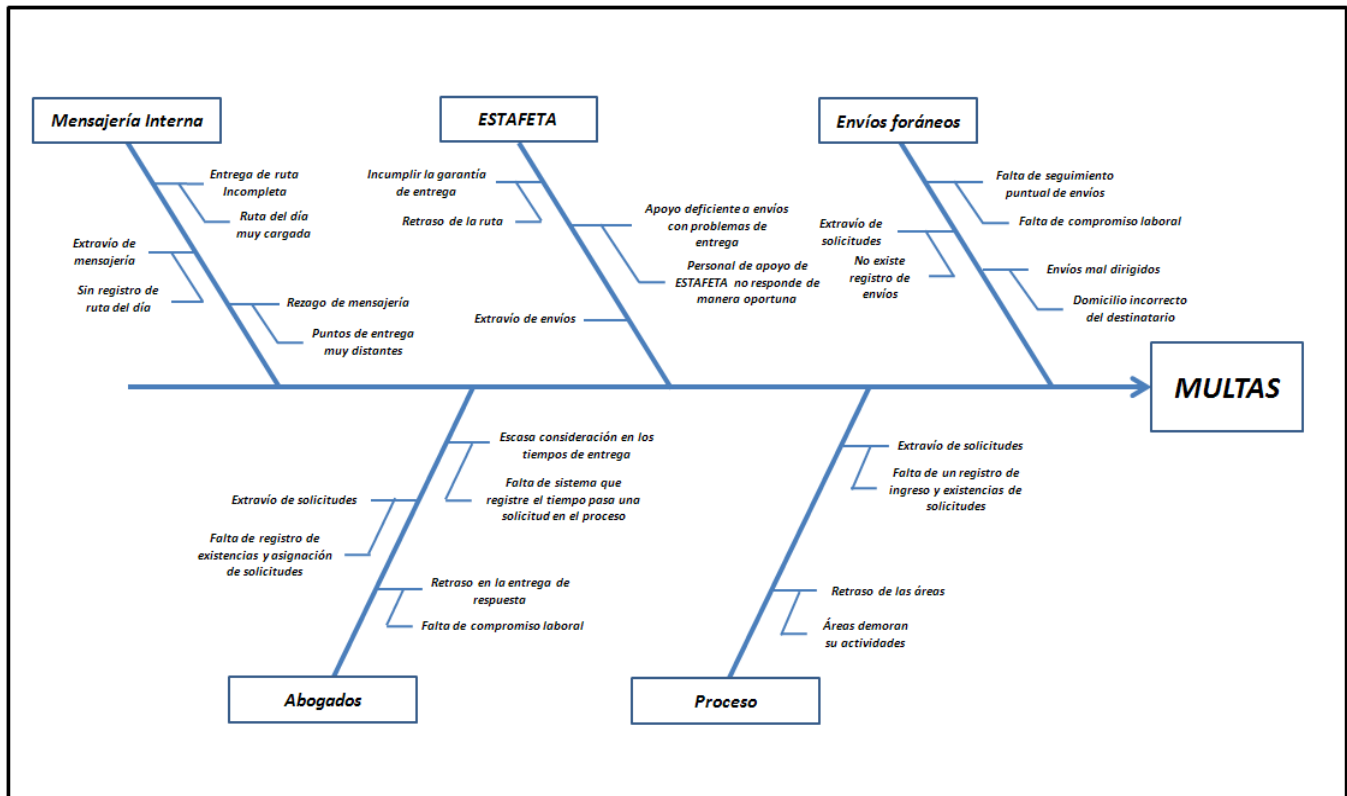


Figura 16. Diagrama Causa – Efecto del área.

III.III PROPUESTA DE MEJORA

Los resultados obtenidos en el diagrama en base a la información recolectada se observa que existe un problema recurrente entre las áreas que es la falta de registros y controles en el proceso lo que imposibilita exhibir la situación real de la proporción de solicitudes atendidas totales, así como las solicitudes atendidas en cada parte del proceso lo que disminuye la posibilidad de dar un seguimiento puntual, además, genera la posibilidad de extravíos o rezagos de solicitudes aunado a una falta en el control de los tiempos de entrega de solicitudes.

Por tal motivo se tomó la determinación de implementar un sistema de control que reúna información de las diferentes áreas en un control general que permita conocer las existencias, los tiempos de respuesta así como ubicar el estatus de cada solicitud desde la entrada hasta la culminación del proceso que es la entrega de su respuesta.

Un sistema que contenga el registro de solicitudes de entrada, de solicitudes existentes y de las salidas de respuestas así como el registro de la confirmación de entrega de éstas. Que guarde información específica de cada solicitud recibida lo cual asegure la atención de todas y cada una de ellas, sin rezagos o extravíos. Un sistema que sirva para mejorar el control de los tiempos de entrega y también sirva para obtener el estatus o ubicación de una solicitud de manera inmediata en cualquier parte del proceso en el que se encuentre. Por último contenga los archivos en PDF del oficio solicitud de ingreso y confirmación de entrega, archivos que sirvan para futuras consultas o aclaraciones.

III.IV SISTEMA DE CONTROL PROPUESTO E IMPLEMENTADO

En base al análisis del diagrama Causa – Efecto y al diagrama de procesos se propuso implementar un sistema de control general el cual es alimentado por los registros seccionados que se aplican en las diferentes áreas del proceso.

Conforme el área está dividida se implementaron los siguientes controles:

PLANTILLAS IMPLEMENTADAS

- **ÁREA DE INGRESO**
 - Oficialía de Partes → Registro de entradas
 - Abogado de Asignación → Asignación de Solicitudes

- **ÁREA DE DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS.**
 - Abogados de proceso de solicitudes → Registro OI
 - Registro LGTR
 - Bitácora de solicitudes Sin salida
 - Apoderado Legal

- **ÁREA DE MENSAJERÍA.**
 - Envíos Foráneos → Registros del Mes
 - Mensajero Interno → Bitácora: Ruta del Día

El sistema de registro y flujo de información entre plantillas funciona de la siguiente manera [véase figura 17]; las plantillas de “Registro de entradas”, “Asignación de Solicitudes”, “Bitácora de solicitudes Sin salida” y “Bitácora: Ruta del Día” alimentan la plantilla “Registros del Mes” y ésta a su vez alimenta a la plantilla “Sistema de Consulta”.

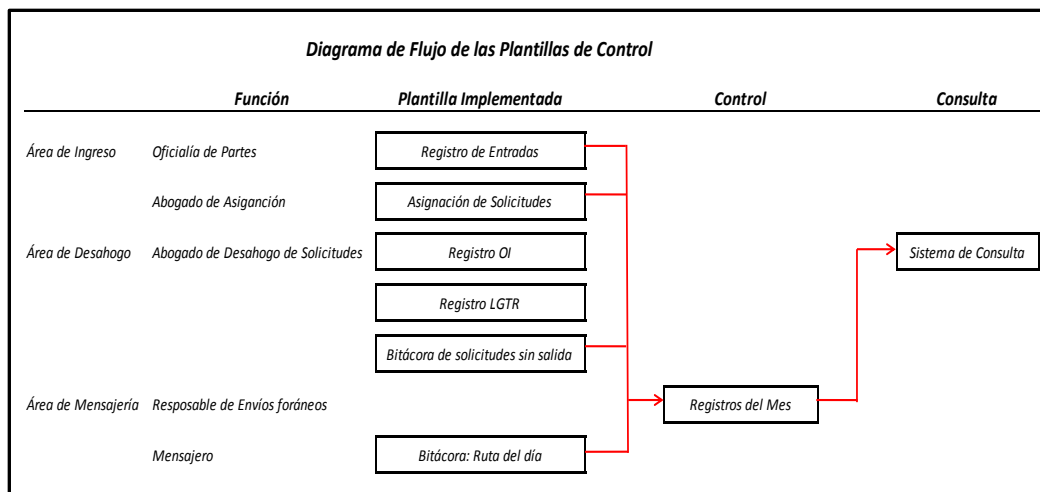


Figura 17. Diagrama de plantillas de control

Las plantillas “Registro OI” y “Registro LGTR” son sólo para los abogados ya que en ellas manejan sus existencias y tiempos de respuesta.

El registro en las plantillas se divide en periodos mensuales, esto es, cada inicio de mes se utiliza una nueva plantilla, así mismo por este tipo de segmentación de la información se puede conocer la cantidad de trabajo así como el comportamiento de la cantidad de solicitudes atendidas. La plantilla “Sistema de Consulta” es la única que se maneja con un periodo anual ya que en ella se concentra la información de todas las solicitudes atendidas durante un año.

En la plantilla “Registros del Mes” se concentra toda la información que proporcionan las demás áreas que intervienen en el proceso. Esta plantilla por su configuración realiza los cálculos necesarios para el monitoreo de las entradas, existencias y salidas de solicitudes. Con toda la información concentrada se puede consultar todo el antecedente como: referencias, fechas, solicitud y/o requerimiento y acuses de cada solicitud atendida en el mes de registro. También por su programación muestra automáticamente las gráficas del comportamiento de las solicitudes atendidas.

La plantilla “Sistema de Consulta” sirve para monitorear y consultar las solicitudes atendidas en el año, concentra información de plantillas (“Registros del Mes”) del mes en curso y meses anteriores (sólo datos), acumulando y concentrando una base de datos abundante la cual sirve para mostrar el comportamiento de las solicitudes atendidas.

El acceso a la plantilla “Sistema de Consulta” es restringido ya que sólo tienen acceso el encargado del área, gerente, director [véase figura 18] y el responsable de envíos foráneos, siendo éste el encargado de operar y actualizar la plantilla, además de ser el responsable del monitoreo de entradas, salidas y existencias.

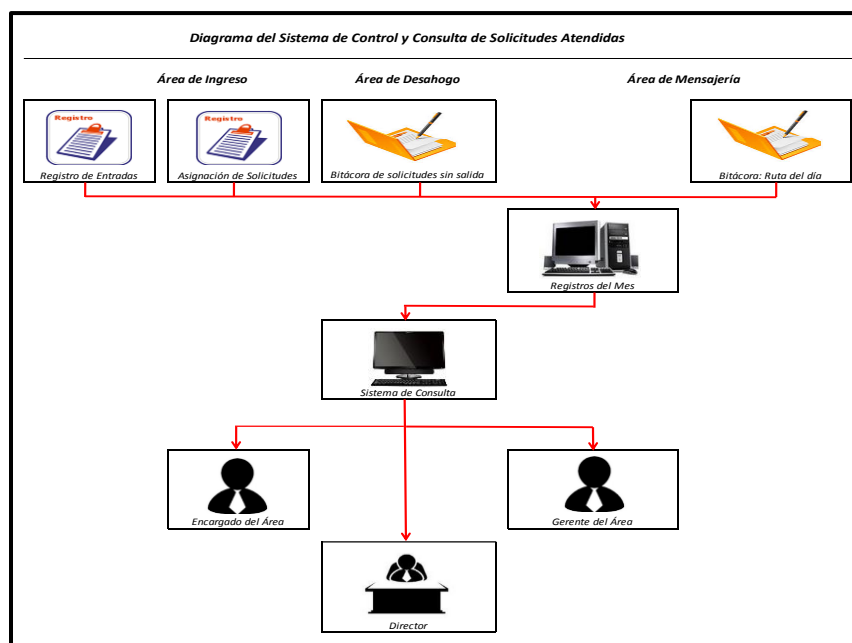


Figura 18. Diagrama de flujo de sistema de información

Los registros y controles aumentaron el número de actividades u operaciones en el proceso, sin embargo, estas nuevas tareas están vinculadas con las funciones que se desempeñan en cada área.

PROGRAMACIÓN DE PLANTILLAS

El sistema de registro y control de solicitudes consta de plantillas programadas en Excel. Las plantillas fueron realizadas y programadas conforme a la utilidad y beneficio necesario para cada área, éstas están hechas de manera que simplifican y favorecen la celeridad de la operación disminuyendo con esto los retrasos que pudiera causar el aumento de las nuevas operaciones adaptadas en las diferentes áreas del proceso.

Así también dentro de cada una ellas se integró la técnica de calidad para la mejora continua “Poka – Yoke”, esto para evitar errores en la captura y homologar las opciones de registro, así con ello el sistema pueda reconocer los datos de ingreso y generar los cálculos necesarios para el funcionamiento óptimo del sistema.

III.V DESCRIPCIÓN DE PLANTILLAS DE CONTROL IMPLEMENTADAS

2 PLANTILLAS IMPLEMENTADAS EN EL ÁREA DE INGRESO

- **ÁREA DE INGRESO**
 - Oficialía de Partes —————> **Nombre de la Plantilla**
Registro de entradas
 - Abogado de Asignación —————> *Asignación de Solicitudes*

OFICIALÍA DE PARTES

Plantilla “Registro de entradas”

En la Oficialía de Partes, área en la que inicia el proceso, se implementó una plantilla de Excel llamada “Registro de Entradas”. Esta plantilla funciona para registrar las solicitudes de entrada con referencias específicas.

La plantilla está conformada por 2 pestañas:

Pestaña # 1 “Ingreso diario”

En esta pestaña se registran los ingresos. Los registros comienzan en la parte superior izquierda con 5 columnas y 500 filas para cada día de registro. Los registros de los días siguientes se encuentran paralelos hacia la derecha.

El registro se divide en 5 columnas 4 son para captura de datos y 1 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 19].

Las siguientes 4 columnas son para captura de datos, tomando referencias de:

1. Dependencia del D.F. o Estado de la República que remite la solicitud.
2. Número de Folio asignado en su recepción.
3. Referencia de la solicitud como:
 - Número de Oficio
 - Expediente
 - Causa Penal
 - Carpeta de Investigación
4. Número de Referencia de la solicitud.

La siguiente columna se muestra automáticamente al registrar datos de la columna 2 tomando la fecha y hora exacta en la que se hizo el registro

5. Fecha y hora de ingreso.

En la parte superior derecha de la pestaña muestra una columna con solicitudes recibidas por día y el total del mes.

Agosto			Total 14			Total 0								
INGRESOS DEL MES			18/2014			0498/2014								
DI	FECHA	SOLICITUD	Hora	Estado	Folio	Ref	# de Referencia	Hora	Estado	Folio	Ref	# de Referencia		
V	7	14	14:07	GISEN	9848	Of	65/20145							
L	4		14:07	GISEN	9849	Of	589/20148							
M	5		14:07	GISEN	9850	Of	658/20147							
MI	6		14:07	GISEN	9851	Of	498/20148							
J	7		15:30	PGR	9852	Of	789/20146							
V	8		15:00	PGR	9853	Of	87/000/2014							
L	11		14:11	PGR	9854	Of	812/2014							
M	12		14:11	PGR	9855	AP	984							
MI	13		14:11	Edo Mex	9856	Of	000PPP/532/2014							
J	14		14:11	Edo Mex	9857	Of	WWWRT/2487/2014							
V	15		14:11	Edo Mex	9858	Of	KLMNO/5489/2014							
L	18		14:11	Mich	9859	Of	546/2014							
M	19		14:11	Mich	9860	Of	547/2014							
MI	20		14:11	Mich	9861	Of	548/2014							
J	21				9862	Of	549/2014							
V	22													
L	25													
M	26													
MI	27													
J	28													
V	29													
Total			14											

Figura 19. Pestaña # 1 “Ingreso Diario”

La plantilla por su programación ofrece opciones que facilitan el registro como:

- Al registrar el mes, escrito en la parte superior izquierda, la plantilla arroja automáticamente los días laborables del mes. (*pestaña # 1*). (**Poka – Yoke**)
- La plantilla muestra una lista desplegable con las opciones para elegir las Dependencias o Estados. (*pestaña # 1*). (**Poka – Yoke**)
- La plantilla captura la fecha y hora en el momento de registrar la Dependencia o Estado solicitante. (*pestaña # 1*). (**Poka – Yoke**)

ABOGADO DE ASIGNACIÓN

Plantilla “Asignación de Solicitudes”

Dentro del área de ingreso para el abogado de asignación se implementó una plantilla que le ayuda a registrar el abogado al que estará asignada cada solicitud asociándolos con el número de folio de ingreso.

La plantilla está conformada por 2 pestañas:

Pestaña # 1 “Asignación Diaria”

En esta pestaña se registra las asignaciones de solicitudes para cada abogado. Los registros comienzan en la parte superior izquierda con 3 columnas y 500 filas para cada día de registro. Los registros de los días siguientes se encuentran paralelos hacia la derecha.

El registro se divide en 3 columnas que son para captura de datos [*véase figura 23*] y se registran referencias de:

1. Número de Folio asignado en su ingreso.
2. Nombre del abogado que atenderá la solicitud elaborando la respuesta de ésta.
3. Observaciones.
 - Se especifican notas excepcionales de una solicitud como oficios que no tendrán salida así como qué otra área la atenderá o nombre de la persona de esa área.

Agosto			Total	19	Total	0		
Solicitudes atendidas por día			18/2014		04/08/2014			
Fecha	TOTALES	Folio	Abogado	Observaciones	Folio	Abogado	Observaciones	
MI 6	0	56900	Lic. Camila					
J 7	0	56901	Lic. Camila					
V 8	0	56902	Lic. Camila					
L 11	0	56903	Lic. Camila					
M 12	0	56904	Lic. Mariana					
MI 13	0	56905	Lic. Mariana					
J 14	0	56906	Lic. Daniela					
V 15	0	56907	Lic. Daniel					
L 18	0	56908	Lic. Daniel					
M 19	0	56909	Lic. Daniel	Sin salida				
MI 20	0	56910	Lic. Daniel					
J 21	0	56911	Lic. Sandra					
V 22	0	56912	Lic. Sandra					
L 25	0	56913	Lic. Sandra					
M 26	0	56914	Lic. Sandra					
MI 27	0	56915						
J 28	0							
V 29	0							
Total		19						

Figura 23. Pestaña # 1 “Asignación Diaria”

En parte superior derecha de la pestaña muestra una columna con solicitudes asignadas por día y el total del mes.

3 PLANTILLAS IMPLEMENTADAS EN EL ÁREA DE DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS

- **ÁREA DE DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS.**

- Abogados de proceso de solicitudes

	Plantilla implementada
→	<i>Registro OI</i>
→	<i>Registro LGTR</i>
→	<i>Bitácora de solicitudes Sin salida</i>

Abogados de proceso de solicitudes

En general las solicitudes de información que ingresan tienen diferentes tiempos de respuesta según el tipo de solicitud requerida, los tipos de solicitud son:

- Solicitudes de información general con tiempo de respuesta máxima de 72 hrs.
- Solicitudes de Órdenes de Intervención con tiempo de respuesta de 24 hrs, después a los 2, 3 o 6 meses según la dependencia solicitante y periodo solicitado.
- Solicitudes de Localización Geográfica en Tiempo Real con tiempo de respuesta de 24 hrs, después a los 5, 7, 15 días según la dependencia solicitante y periodo solicitado.

Por lo tanto se implementaron 2 tipos de plantillas con diferentes características referidos a los tiempos de respuesta. Las plantillas ayudan a los abogados a controlar y mejorar los tiempos de respuesta dado que pueden monitorear las existencias y el sistema avisa con antelación las fechas para rendir informes o entrega de respuestas en base a la especificación proporcionada al registrar cada solicitud en la plantilla.

Plantilla “Registro OI”

Esta plantilla funciona para controlar y monitorear día a día los plazos o tiempos de entrega y generación de informes de las Órdenes de Intervención.

La plantilla está conformada por 6 pestañas:

Pestaña # 1 “Registro - OI”

En esta parte de la plantilla se registran datos de ingreso para monitoreo de las OI's. El registro consta de 11 ó 12 *datos de captura* por cada solicitud según corresponda. Los registros comienzan en la parte superior izquierda con 21 columnas y 1 fila para cada registro de solicitud.

El registro se divide en 21 columnas 12 son para captura de datos y 5 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 25 y 26].

Las siguientes columnas son para ingreso de datos, tomando las referencias siguientes:

1. Folio asignado en su recepción.
2. Número de oficio de la OI.
3. Dependencia solicitante.
4. Juzgado solicitante.
5. Si el Juzgado solicitante es el 2do el sistema genera pregunta (**Poka – Yoke**):
 - ¿Cuántos días antes de finalizar la intervención se deberá rendir el informe general?
6. Cantidad de números intervenidos.
7. Días que durará la Intervención.
8. Fecha de notificación.
9. Fecha de inicio de la OI
10. Fecha de entrega del Informe de Inicio.
11. Fecha de entrega del Informe General (*si el Juzgado 2do solicito la OI*).
12. Fecha de entrega de Informe final.

Con los datos ingresados la plantilla entrega automáticamente dada su programación:

13. Estatus
 - *Activa* (color Azul - si aún no hay registro de entrega de informe final)
 - *Concluida* (color Rojo - cuando hay registro de entrega de informe final)

14. Fecha en la que concluye la OI.
15. Fecha en que se deberá rendir informe de iniciada la OI.
16. Fecha en que se deberá rendir informe general (si el Juzgado 2do solicito la OI).
17. Fecha en la que se deberá rendir informe Final.

OI Totales				Fecha actual						
2				Lunes 1 de Diciembre de 2014 17:27:10						
*** Datos de OI ***				*** Datos de OI ***						
Folio Interno	OI	Dependencia Solicitante	Juzgado Solicitante	ESTATUS	Inf. General antes de concluir	Número de Intervenciones	Días de Intervención	Fecha de Notificación	Inicio de la OI	Concluye
365	20/DC/12	PGR	4	Concluida	No aplica	22	180	28/01/2014	28/01/2014	Viernes 25 de Julio de 2014
369	129/P/13	CISEN	2	Activa	2	10	90	09/07/2014	08/07/2014	Lunes 6 de Octubre de 2014
1	2	3	4	13	5	6	7	8	9	12

Figura 25. Pestaña # 1 "Registro - OI"

En la cabecera de las columnas cuenta con un registro de la cantidad total de Órdenes en Intervención.

La plantilla está programada para considerar sólo días hábiles para las fechas de entrega de informes.

18. En la celda adjunta de cada una de las fechas de informes la plantilla calcula y muestra diferentes avisos dependiendo el tiempo restante para dicho informe, el sistema arroja avisos con una leyenda de cuánto falta para generar cada informe:
 - "Falta para el informe" (Color Café - Cuando faltan 2 o más días para que sea la fecha de entrega del informe).
 - "Realizar informe" (Color Verde - Cuando faltan menos de 24 hrs. para que sea la fecha de entrega del informe).
 - "Presentar el informe" (Color Rojo - El día en que se debe presentar el informe).
 - "Entregado" (Color Azul - Cuando se registra la fecha de entrega del informe)

Informe de Inicio			Informe General			Informe Final		
Fecha de Informe	Estatus	Fecha de Entrega	Fecha de Informe	Estatus	Fecha de Entrega	Fecha de Informe	Estatus	Fecha de Entrega
Miércoles 23 de Enero de 2014	Entregado	30/05/2012				Lunes 28 de Julio de 2014	Hoy Presentar Inf.	
Jueves 10 de Julio de 2014	Entregado	10/07/2014	Viernes 3 de Octubre de 2014	Falta		Martes 7 de Octubre de 2014	Falta	
15	18	10	16	18	11	17	18	12

Figura 26. Pestaña # 1 "Registro - OI"

Este sistema le ayuda al abogado para visualizar fácilmente por las leyendas y colores de cada una de ellas sus próximos pendientes y de esa manera no cometer errores en la entrega en tiempo de cada informe (**Poka - Yoke**).

Pestaña # 2 "Datos Generales"

En esta pestaña el sistema contabiliza automáticamente el total de las OI ingresadas y en sus diversas perspectivas [véase figura 27] para conocer el comportamiento de éstas y se dividen en:

- OI ingresadas por mes.
- Concluidas por mes.
- Intervenciones actualmente.
- Solicitud por Juzgado:
 - Juzgado 1ro - 7mo
- Solicitud por Dependencia:
 - PGR
 - CISEN
 - PF
- Total de números intervenidos.

Nota: Todos los registros anteriores son analizados por los años:

- 2012
- 2013
- 2014

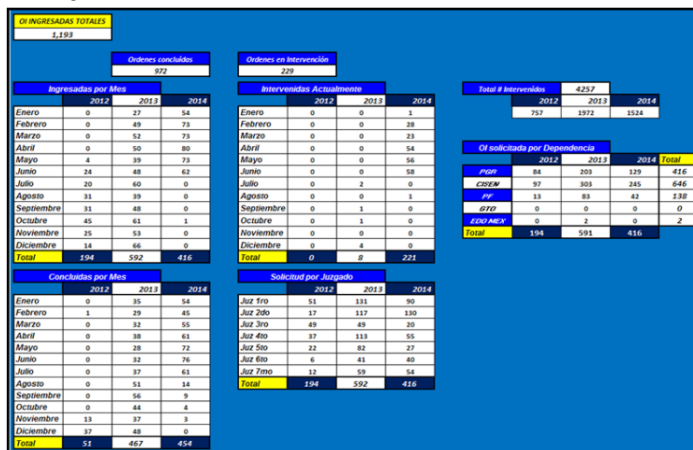


Figura 27. Pestaña # 2 "Generales"

Pestaña # 3 "GRÁFICAS 2012"

En esta pestaña se muestran gráficas de barras de información extraída de la pestaña 1, analizando sólo el año 2012 [véase figura 28].

- OI ingresadas por mes.
- OI concluidas por mes.
- OI intervenidas actualmente por mes.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Juzgado.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Dependencia.

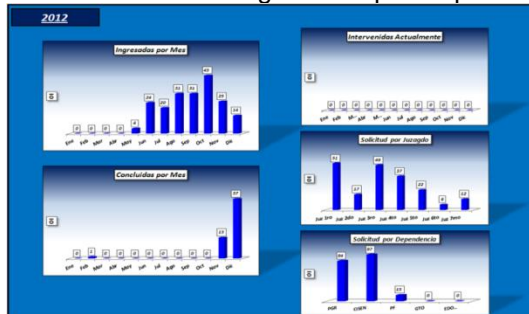


Figura 28. Pestaña # 3 "Gráficas 2012"

Pestaña # 4 "GRÁFICAS 2013"

En esta pestaña se muestran gráficas de barras de información extraída de la pestaña 1, analizando sólo el año 2013 [véase figura 29].

- OI ingresadas por mes.
- OI concluidas por mes.
- OI intervenidas actualmente por mes.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Juzgado.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Dependencia.

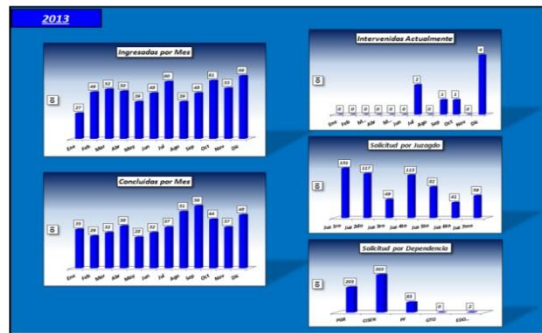


Figura 29. Pestaña # 4 “Gráficas 2013”

Pestaña # 5 “GRÁFICAS 2014”

En esta pestaña se muestran gráficas de barras de información extraída de la pestaña 1, analizando sólo el año 2014 [véase figura 30].

- OI ingresadas por mes.
- OI concluidas por mes.
- OI intervenidas actualmente por mes.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Juzgado.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Dependencia.

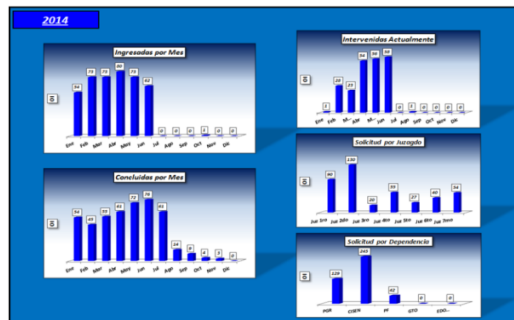


Figura 30. Pestaña # 5 “Gráficas 2014”

Pestaña # 6 “GRÁFICAS 2015”

En esta pestaña se muestran gráficas de barras de información extraída de la pestaña 1, analizando sólo el año 2015 [véase figura 31].

- OI ingresadas por mes.
- OI concluidas por mes.
- OI intervenidas actualmente por mes.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Juzgado.
- Cantidad de Solicitudes ingresadas por Dependencia.

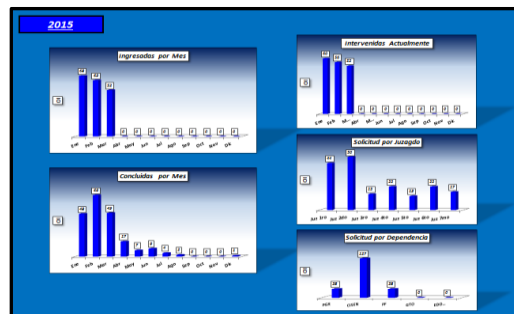


Figura 31. Pestaña # 6 “Gráficas 2015”

La plantilla ofrece opciones que facilitan el registro como:

- La plantilla muestra listas desplegadas con las opciones para elegir en varias columnas.

Plantilla “Registro LGTR”

Esta plantilla funciona para controlar y monitorear día a día las solicitudes de LGTR (*Localización Geográfica en Tiempo Real*) así como los plazos o tiempos de entrega de informes. La plantilla está conformada por 2 pestañas:

Pestaña # 1 “Registro LGTR”

En esta parte de la plantilla se registran datos de ingreso para monitoreo de las solicitudes de LGTR. Los registros comienzan en la parte superior izquierda con 12 columnas y 1 fila para cada registro de solicitud.

El registro se divide en 12 columnas 9 son para captura de datos y 3 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 32 y 33].

Las siguientes columnas son para ingreso de datos, tomando las referencias siguientes:

1. Fecha de ingreso.
2. Folio asignado en su recepción.
3. Dependencia solicitante.
4. Número de oficio de la solicitud.
5. Averiguación previa de la solicitud.
6. Frecuencia solicitada.
7. Periodo solicitado (días)
8. Cantidad de números para la LGTR.

Solicitudes atendidas de Localización Geográfica en Tiempo Real												
Oficios atendidos			9	Total de Numeros solicitados					24			
Fecha de Ingreso	Folio	Dep. solicitante	Oficio	Averiguación Previa	Frecuencia Solicitada (hrs)	Periodo solicitado (días)	Total de #					
29/06/2014	93	PGR	OF-XXXX-7796-13	G-2013	1	10	1					
08/06/2014	101	PGR	OF-XXXX-8613-13	Oct-13	4	10	4					
13/06/2014	102	PGR	OF-YYYY-8845-13	UEIOU-035	6	15	2					
14/06/2014	124	PGR	OF-YYYY-885-13	57-2013	2	10	2					
15/07/2014	121	PGR	OF-ABCDE-8996-13	270-2013	5	14	1					
17/07/2014	121	PGR	OF-ABCDE-8996-13	270-2013	5	14	1					
22/07/2014	121	PGR	OF-ABCDE-8996-13	270-2013	5	14	1					
02/07/2014	179	PG	OF-FJIL-16-13	41548	2	20	4					
03/08/2014	180	PG	KLMN-16/2013	MNLIO/0879/2013	2	20	4					
			DCOPQRS/9581/2013	UEOUIDS/270/2013	3	20	1					

Figura 32. Pestaña # 1 “Registro LGTR”

Con los datos ingresados la plantilla entrega automáticamente por su programación:

9. Fecha del fin del periodo
10. Estatus (**Poka-Yoke**):
 - Activa (Color Azul - si la fecha de fin de periodo aún no llega)
 - Concluida (Color Rojo - cuando le fecha de fin de periodo ya se cumplió)
11. El total de búsquedas generadas durante el periodo.
12. Al final del registro contiene una columna para observaciones, en caso de ser necesario de hacer algunas anotaciones sobre la LGTR.

En la cabecera de las columnas cuenta con un registro de la cantidad total de solicitudes atendidas de Localización Geográfica en Tiempo Real

Jueves, 07 de Agosto de 2014			
Búsquedas Totales		1048	
Fecha de fin del Periodo	ESTATUS	Búsquedas	Observaciones
Miércoles, 09 de Julio de 2014	Concluida	240	
Miércoles, 18 de Junio de 2014	Concluida	60	
Sábado, 28 de Junio de 2014	Concluida	60	
Martes, 24 de Junio de 2014	Concluida	120	
Viernes, 25 de Julio de 2014	Concluida	48	Concluye anticipadamente 22/05/2013
Domingo, 2 de Julio de 2014	Concluida	12	
Miércoles, 6 de Agosto de 2014	Concluida	12	
Martes, 5 de Agosto de 2014	Activa	11	
Sábado, 2 de Agosto de 2014	Activa	10	

Figura 33. Pestaña # 1 “Registro LGTR”

Pestaña # 2 “Generales”

En esta pestaña se registra el total de las solicitudes de LGTR ingresadas y analizadas en diversas perspectivas [véase figura 34] para conocer el comportamiento de éstas y se dividen en:

- Solicitudes totales atendidas.
- Búsquedas totales.
- Total de números solicitados
- Solicitudes activas
- Solicitudes concluidas.
 - Gráfica de pastel de solicitudes activas y concluidas

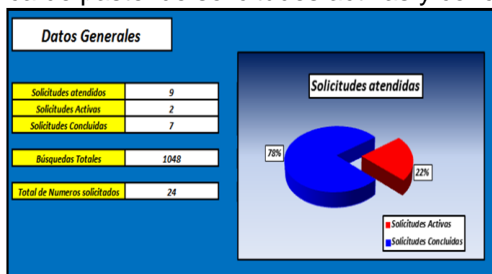


Figura 34. Pestaña # 2 “Generales”

BITÁCORA “SOLICITUDES SIN SALIDA”

La bitácora de solicitudes sin salida es un cuadernillo que sirve para registrar las solicitudes que no tendrán salida [véase figura 35]. La bitácora ayuda para actualizar la plantilla “Registro del Mes” al modificar el estatus de la solicitud y descartar la alarma que se genere debido a que no tenga registro de salida después de 48 hrs. El registro consta de:

1. Número de Folio.
2. Fecha de recepción.
3. Dependencia o Estado de origen.
4. Abogado al que fue asignado el oficio.
5. Opciones de oficios sin salida constantes:
 - Conoc. (Conocimiento)
 - Comp. (Comparecencia)
 - Otra
6. Observaciones (cuando no es de conocimiento o comparecencia).

REGISTRO DE FOLIOS SIN SALIDA								
FOLIO	FECHA DE ENTRADA	DEP. O ESTADO	ABOGADO	SOLICITUD			OBSERVACIONES	
1	52739	30/06/14	HOR	Lic. Camila	CONOC	COMP.	OTRA	
2	53241	2/07/14	CHH	Lic. Edgar	CONOC.	COMP.	OTRA	
3	53230	2/07/14	OAX	Lic. Sandra	CONOC.	COMP.	OTRA	Dirigido a Regreso
4	55671	14/07/14	EDO MEX	Lic. Mario	CONOC	COMP.	OTRA	
5					CONOC.	COMP.	OTRA	
6					CONOC.	COMP.	OTRA	
7					CONOC.	COMP.	OTRA	
8					CONOC.	COMP.	OTRA	
9					CONOC.	COMP.	OTRA	
10					CONOC.	COMP.	OTRA	
11					CONOC.	COMP.	OTRA	
12					CONOC.	COMP.	OTRA	
13					CONOC.	COMP.	OTRA	

Figura 35. “Bitácora de solicitudes sin salida”

1ra Parte – Registro de envíos a al interior de la República (enviados por *ESTAFETA*)

El registro se divide en 11 columnas 6 son para captura de datos y 5 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 37].

Las siguientes columnas son para ingreso de datos:

1. Dependencia (Procuraduría o Juzgado)
2. Estado destino (Lista desplegable con opciones de estados - **Poka-Yoke**).
3. Número de Folio asignado en su recepción.
4. Cantidad de envíos por estado.
5. Código de Rastreo (Guía de envío *ESTAFETA*)
6. Hora de entrega del envío.

Las siguientes columnas arrojan datos al registrar la *hora de entrega a destinatario*. El sistema está programado para calcular automáticamente:

7. Día en que fue entregado (Toma el día siguiente al que fue enviado)
8. Mes en que fue entregado (Toma el mes del día siguiente al que fue enviado)
9. Tiempo en ruta (Resta fecha y hora de envío menos fecha y hora en la que fue entregado al destinatario)
10. Estatus (**Poka-Yoke**) Al registrar o no la hora de entrega el estatus puede ser:
 - Si no hay registro de hora el sistema considera que está:
 - **En Ruta** (Color Verde - *ESTAFETA* lo lleva a destinatario)
 - Si hay registro de hora sistema toma el tiempo que estuvo en ruta y determina si fue:
 - **Entregado / C** (Color Azul - Entregado y Cumplió con la garantía)
 - **Entregado / FT** (Color Rojo - Entregado Fuera de Tiempo)

La plantilla toma la fecha del día siguiente debido a que la empresa tiene contratada la garantía “día siguiente” con *ESTAFETA*.

11. El sistema tiene contadores en la columna 11 los cuales arrojan:
 - La cantidad de oficios enviados en el día. Suma las cantidades de la columna 4 - *Cantidad de envíos*.
 - La cantidad de faltantes. Al registrar la salida de cada oficio el estatus de éste se encuentra en “En Ruta” así que la celda cuenta los “En Ruta” que hay en la columna 10 – *Estatus*. Por lo tanto son los faltantes de cada día.

En la cabecera de las columnas antes mencionadas el sistema cuenta con:

12. Fecha y hora de envío. Todos los envíos de estafeta salen a las 17:00 hrs.
13. Celda que informa si todos las salidas ya fueron entregados y avisa de la siguiente manera (**Poka-Yoke**):
 - **Cerrado** (Color Amarillo)
 - Cuando todas las salidas registradas en el día tengan estatus de entregado, ya sea en tiempo o fuera de tiempo.
 - **Pendientes** (Color Naranja)
 - Cuando falte de entregarse alguno de las salidas registradas del día.
14. En la columna 12 muestra el total de los envíos registrados de las 3 partes en la que se divide el registro del día.

Lunes											Total	
Enviados el											04-Ago-14	
Firma											04-Ago-14	
PENDIENTES											5	8
Fecha y Hora de Entrega											5	8
Estado	Folio	C	Cod Rast	Día	Mes	Hora	T. en ruta	Estatus	Total			
P	Pue	54083	1	2838968872			92:32:25	En Ruta				
P	Oax	54088	1	2396110723	5	8	14:29	Entregado / C	69			
P	Dgo	54078	1	1848491302	5	8	15:23	Entregado / C	Faltan			
P	Mich	54082	2	3533238576	5	8	13:11	Entregado / C	1			
P		54087		1707174154	5	8	13:12	Entregado / C				
P	Tab	54068	3	2306690450	6	8	14:04	Entregado / FT				
P		54069		1614218012	6	8	14:04	Entregado / FT				
P		54070		3489881919	6	8	14:04	Entregado / FT				
P	Camp	54096	5	1291609235	5	8	16:04	Entregado / C				
P		54094		233464360	5	8	16:04	Entregado / C				
P		54098		50798839	5	8	16:04	Entregado / C				
P		54097		291609235	5	8	16:04	Entregado / C				
P		54095		0363568517	5	8	16:04	Entregado / C				
P	NL	53963	5	4159036052	5	8	10:50	Entregado / C				
P		53962		2930910082	5	8	10:50	Entregado / C				
P		53961		0910446369	5	8	10:50	Entregado / C				
P		53960		2331050807	5	8	10:50	Entregado / C				
P		53959		1034459917	5	8	10:50	Entregado / C				

Figura 37. 1ra Parte Registro de envíos a al interior de la República

2da Parte – Registro de envíos a dependencias del D.F. Y Zona Metropolitana (Mensajero)

El registro se divide en 10 columnas 5 son para captura de datos y 5 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 38].

Las siguientes columnas son para ingreso de datos:

1. Dependencia (Procuraduría o Juzgado)
2. Dependencia solicitante (Lista desplegable con las dependencias - **Poka-Yoke**).
3. Número de folio asignado en su recepción.
4. Cantidad de envíos por institución.
5. Hora de entrega al destinatario.

Las siguientes columnas arrojan datos al registrar la *hora de entrega a destinatario*. El sistema está programado para tomar la misma fecha de envío debido a que el mensajero entrega toda su ruta el mismo día:

6. Día en que se entrega al destinatario.
7. Mes en que se entrega al destinatario.
8. Tiempo en ruta (Tiempo que hizo la mensajería interna en entregarlo)
9. Estatus (**Poka-Yoke**) Al registrar o no la hora de entrega el estatus puede ser:
 - o **En Ruta** (Color Verde - Mensajería interna lo lleva a su destinatario)
 - o **Entregado** (Color Azul - Fue entregado al destinatario)
10. El sistema tiene contadores en la columna 11 los cuales arrojan:
 - o La cantidad de oficios enviados en el día. Suma las cantidades de la columna 4 - *Cantidad de envíos*.
 - o La cantidad de faltantes. Al registrar la salida de cada oficio el estatus de éste se encuentra en "En Ruta" así que la celda cuenta los "En Ruta" que hay en la columna 10 – *Estatus*. Por lo tanto son los faltantes de cada día.

En la cabecera de las columnas antes mencionadas el sistema cuenta con:

11. Fecha y hora de envío. Todos los envíos de mensajería se registran a las 9:00 hrs. que es la hora de salida a ruta.
12. Celda que informa si todas las salidas ya fueron entregados y avisa de la siguiente manera (**Poka-Yoke**):
 - o **Cerrado** (Color Amarillo)
 - Cuando todas las salidas registradas en el día tengan estatus de entregado, ya sea en tiempo o fuera de tiempo.
 - o **Pendientes** (Color Naranja)
 - Cuando falte de entregarse alguno de las salidas registradas del día.

Enviados el		08-Ago-14				Fecha y Hora de Entrega			
Firma		08-Ago-14		12		8 8			
PENDIENTES									
Institución	Folio	C	Día	Mes	Hora	T. en ruta	Estatus	Total	
P	54679	15				4.39.30	En Ruta		
P	54680					4.39.30	En Ruta	19	
P	54681					4.39.30	En Ruta	Faltan	17
P	54682					4.39.30	En Ruta		
P	54683					4.39.30	En Ruta		
P	54684					4.39.30	En Ruta		
P	54685					4.39.30	En Ruta		
P	54686					4.39.30	En Ruta		10
P	54687					4.39.30	En Ruta		
P	54688					4.39.30	En Ruta		
P	54689					4.39.30	En Ruta		
P	54690					4.39.30	En Ruta		
P	54691					4.39.30	En Ruta		
P	54692		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54693		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54694		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54695		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54696		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54697		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54698		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54701		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54702		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54703		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54704		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54714		8	8	11.20	2.20.00	Entregado / C		
P	54706	4				4.39.30	En Ruta		
P	54717					4.39.30	En Ruta		
P	54707					4.39.30	En Ruta		
P	54678					4.39.30	En Ruta		

Figura 38. 2da parte - Registro de envíos a dependencias del D.F. Y Zona Metropolitana

3ra Parte – Registro de informes de OI a dependencias sólo del D.F. (Mensajero Interno)

El registro se divide en 9 columnas 4 son para captura de datos y 5 se muestran automáticamente dada la programación de la plantilla [véase figura 39].

Las siguientes columnas son para ingreso de datos:

1. Institución de origen.
2. Número de Folio asignado en su recepción.
3. Cantidad de envíos por institución.
4. Hora de entrega del envío al destinatario.

Las siguientes columnas arrojan datos al registrar la *hora de entrega a destinatario*. El sistema está programado para calcular automáticamente:

5. Día en que se entrega al destinatario.
6. Mes en que se entrega al destinatario.
7. Tiempo en ruta (Tiempo que hizo la mensajería interna en entregarlo)
8. Estatus (**Poka-Yoke**) Al registrar o no la hora de entrega el estatus puede ser:
 - o **En Ruta** (Mensajería interna lo lleva a su destinatario)
 - o **Entregado** (Fue entregado al destinatario)
9. El sistema tiene contadores en la columna 11 los cuales arrojan:
 - o La cantidad de oficios enviados en el día. Suma las cantidades de la columna 4 - *Cantidad de envíos*.
 - o La cantidad de faltantes. Al registrar la salida de cada oficio el estatus de éste se encuentra en "En Ruta" así que la celda cuenta los "En Ruta" que hay en la columna 10 – *Estatus*. Por lo tanto son los faltantes de cada día.

En la cabecera de las columnas antes mencionadas el sistema cuenta con:

10. Fecha y hora de envío. Todos los envíos de mensajería se registran a las 9:00 hrs. que es la hora de salida a ruta.
11. Celda que informa si todos las salidas ya fueron entregados y avisa de la siguiente manera (**Poka-Yoke**):
 - o **Cerrado** (Color Amarillo)
 - Cuando todas las salidas registradas en el día tengan estatus de entregado, ya sea en tiempo o fuera de tiempo.
 - o **Pendientes** (Color Naranja)
 - Cuando falte de entregarse alguno de las salidas registradas del día.

Enviados el		08-Ago-14			10			
Firma		08-Ago-14			11			
PENDIENTES		Fecha y Hora de Entrega			8 8			
Institución	OI	C	Día	Mes	Hora	T. en ruta	Estatus	Total
OI-CATEOS	54700	3				4:43:48	En Ruta	
	54700					4:43:48	En Ruta	7
	35610					4:43:48	En Ruta	Faltan
OI-CISEN	54700	3				4:43:48	En Ruta	7
	54699					4:43:48	En Ruta	
	54700					4:43:48	En Ruta	
OI-PGR								
OI-CATEOS								
OI-CISEN								
OI-PF								

Figura 39. 3ra parte - Registro de informes de OI.

Para un control preciso en la cabecera de la pestaña se muestra un contador con [véase figura 40]:

- Mes de registro
- Cantidad de oficios ingresados en el mes.
- Cantidad de oficios por estatus:
 - En Ruta
 - Entregados en Tiempo
 - Entregados Fuera de Tiempo
- Muestra la cantidad de días con envíos pendientes de entrega, encima de cada columna de registro según corresponda envíos por ESTAFETA, DF Y OI's (Poka-Yoke).

Agosto		Total del Mes	3,427	En Ruta	2	3		
PENDIENTES		Entregados / C	3431	Entregados / FT	33			
1	2	3	4	5	6	7		
Estado	Folio	Ofi	Clad	Abog	Mes	F. de Inv	Estatus	Total
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	33
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	Faltan
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	En Ruta	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / C	
AK	5740	1	0000000000	/	8	02:40	Entregado / FT	
AK	5740	1	0000000000					

7. Anuncia una "Alarma" si el proceso lleva más de 43 hrs en Proceso (**Poka-Yoke**)
8. Fecha y hora de envío de respuesta de la solicitud.
9. Fecha de entrega del envío.
10. Medio de envío:
 - ESTAFETA.
 - Mens. Int. (Mensajería Interna).
11. Observaciones
12. Referencias

Fecha de Entrad	Dependencia	Folio	Asignado a	Estatus	Hrs de Proceso	Avisos	Fecha de Envío	Fecha de Entrega	Envío por	Observaciones	Referencia
27/08/2014 18:53	PGR	57024	Lic. Mariana	Entregado / C	22:06:05		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI 26749/2014
27/08/2014 18:53	PGR	57025	Lic. Mariana	Entregado / C	22:06:05		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI 26749/2014
27/08/2014 18:53	PGR	57026	Lic. Mariana	Entregado / C	22:06:05		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:53	PGR	57027	Lic. Mariana	Entregado / C	22:06:05		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	PGR	57028	Lic. Mariana	Entregado / C	22:06:00		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	PGR	57029	Lic. Camila	Entregado / C	22:06:00		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	PGR	57030	Lic. Camila	Entregado / C	22:06:00		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	PGR	57031	Lic. Camila	Entregado / C	22:06:00		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	PGR	57032	Lic. Camila	Entregado / C	22:06:00		28/08/2014 09:00	28/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
27/08/2014 18:54	TSJ	57033	Lic. Camila	Entregado / FT	115:07:47		28/08/2014 17:00	01/09/2014 14:02	Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:48	Jal	57034	Lic. Camila	Entregado / C	88:41:06		23/08/2014 17:00	01/09/2014 10:30	Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:49	Dgo	57035	Lic. Camila	En Ruta	90:08:00		23/08/2014 17:00		Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:50	Nay	57036	Lic. Camila	Procesando	99:01:00	Alerta			Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:50	Nay	57037	Lic. Daniel	Procesando	99:01:00	Alerta			Mens. Int.	Pendiente de respuesta	DI XXX/2014
28/08/2014 17:50	Nay	57038	Lic. Daniel	Entregado / C	88:27:09		23/08/2014 17:00	01/09/2014 10:18	Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:50	Nay	57039	Lic. Daniel	Entregado / C	88:27:09		23/08/2014 17:00	01/09/2014 10:18	Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:50	Nay	57040	Lic. Daniel	Entregado / C	88:27:09		23/08/2014 17:00	01/09/2014 10:18	Estafeta		DI XXX/2014
28/08/2014 17:51	PGR	57041	Lic. Daniel	Entregado / C	23:08:51		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57042	Lic. Daniel	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57043	Lic. Daniel	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57045	Lic. Daniel	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57046	Y - Pedro A.	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57047	Y - Pedro A.	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014
28/08/2014 17:54	PGR	57048	Y - Pedro A.	Entregado / C	23:05:43		23/08/2014 09:00	23/08/2014 17:00	Mens. Int.		DI XXX/2014

Figura 41. Pestaña "Folio Diario"

Para un control preciso el sistema calcula y muestra en la cabecera de las columnas antes mencionadas [véase figura 42]:

1. Mes de registro.
2. Cantidad de oficios ingresados en el mes.
3. Cantidad de oficios por estatus, que estén en:
 - Proceso
 - Ruta
 - Alertas
4. Cantidad de solicitudes entregadas en tiempo (*tiempo total del proceso < 72:00 hrs.*).
5. Cantidad de solicitudes entregadas fuera de tiempo (*tiempo total de proceso > 72:00 hrs.*).

AGOSTO	Estatus	Cantidad	Estatus	Cantidad	Porcentaje
	Procesando	1	Entregado / C	2,676	84.23%
Folios del Mes	En Ruta	1	Entregado / FT	501	15.77%
3,177	Alerta	1			

Figura 42. Contadores para control general

Pestaña # 3 "Estadísticas"

En esta pestaña se contabiliza y agrupa la información de la **Pestaña # 1**. Con esto el sistema calcula y genera una base de datos automáticamente [véase figura 43] con lo que se obtiene:

- Cantidad de envíos realizados en el mes.
- Cantidad de oficios enviados por Región (1-9). * Las regiones 1 a 9 están divididas en grupos de estados de la república según la división interna de la empresa.

Julio		TOTAL R1	TOTAL R2	TOTAL R3	TOTAL R4	TOTAL R5	TOTAL R6	TOTAL R7	TOTAL R8	TOTAL R9	TOTAL NACIONAL
M	1	122	14	34	4	4	14	1	1	1	195
MI	2	149	1	1	3	8	0	13	0	1	176
J	3	69	7	1	1	0	1	9	3	1	92
V	4	65	3	32	2	0	0	0	0	3	105
L	7	66	8	0	2	1	4	15	3	2	101
M	8	316	2	24	1	5	7	5	0	0	360
MI	9	110	0	0	3	0	0	8	0	2	123
J	10	110	2	3	17	0	1	1	0	0	134
V	11	53	4	3	5	5	4	4	1	4	83
L	14	95	0	8	1	1	0	6	3	0	114
M	15	322	15	48	5	7	0	0	0	1	398
MI	16	73	0	1	10	7	0	4	3	0	98
J	17	107	4	6	0	0	0	3	0	0	120
V	18	94	4	19	0	0	2	0	0	1	120
L	21	106	24	9	2	3	2	9	0	0	155
M	22	281	8	30	9	7	6	1	0	0	342
MI	23	72	0	17	0	6	1	15	0	0	111
J	24	86	0	6	2	46	0	0	0	1	141
V	25	100	7	43	0	0	14	9	0	1	174
L	28	75	10	0	2	3	0	0	6	0	96
M	29	289	10	47	2	10	0	5	1	1	365
MI	30	60	0	0	8	0	0	6	0	0	74
J	31	56	5	0	8	10	0	0	0	0	79
Total al Mes		2876	128	332	87	123	58	114	21	19	3756

Figura 43. Cantidad de envíos realizados al día por región.

- Grafica de barras comparativa entre las 9 regiones [véase figura 44].

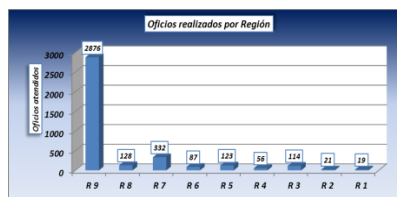


Figura 44. Gráfica comparativa de envíos realizados por región.

- Cantidad de oficios enviados para [véase figura 45]:
 - D.F. y zona Metropolitana
 - Informes de Órdenes de Intervención.

DF		DEPENDENCIAS						Órdenes de Intervención				
Julio		PGR	TSJ	PJ	CISEN	Otros	Total	OI- SIEDO	OI- CATEOS	OI- CISEN	OI- PF	Total
M	1	18	77	8	0	8	103	8	0	0	0	8
MI	2	22	86	2	4	0	114	2	6	1	3	11
J	3	2	53	3	0	0	58	3	0	3	2	8
V	4	0	38	3	0	0	38	4	2	6	12	22
L	7	10	26	1	3	0	40	7	1	4	6	18
M	8	6	91	1	3	182	283	8	0	6	8	22
MI	9	16	50	0	0	0	72	9	1	6	3	19
J	10	5	44	2	0	0	51	10	3	7	9	29
V	11	1	31	3	0	3	38	3	1	2	0	6
L	14	18	66	1	3	0	98	14	1	0	2	17
M	15	9	103	0	0	187	299	15	1	5	10	31
MI	16	0	68	2	1	1	72	16	2	4	4	26
J	17	0	77	0	2	0	87	17	1	1	7	26
V	18	5	72	1	0	0	82	18	3	2	2	25
L	21	2	44	1	2	1	50	21	4	7	7	39
M	22	5	55	0	0	189	249	22	3	3	11	39
MI	23	16	43	2	0	0	61	23	4	2	3	32
J	24	4	42	3	1	0	50	24	6	2	4	36
V	25	9	52	1	0	0	62	25	5	17	9	56
L	28	2	44	2	1	1	50	28	10	4	6	48
M	29	21	64	0	1	190	276	29	2	6	0	37
MI	30	4	24	2	1	0	31	30	7	11	5	53
J	31	0	39	2	0	0	41	31	3	6	7	47
Total al Mes		191	1217	44	22	759	2238	62	107	135	35	339

Figura 45. Envíos a dependencias del D.F. e informes de O.I.

- Grafica de barras comparativa entre ellas [véase figura 46 y 47].



Figura 46. Gráfica comparativa envíos D.F.

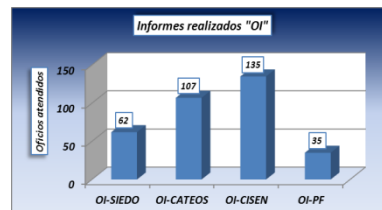


Figura 47. Gráfica comparativa informes OI

- Cantidad de oficios enviados por día a cada estado de la República y el total [véase figura 48].

Regiones		REGION 9		REGION 8					REGION 7				REGION 6					REGION 5				REGION 4			REGION 3		REGION 2		REGION 1					
Julio	ELZ	DF	DO	ME	HGO	MOR	CHS	QR	TAB	CAMP	YUC	GRD	QAX	PUE	TLAX	VER	GTO	AGS	QRO	ZAC	SLP	COL	MICH	NAY	JAL	NL	TAMS	COAH	CHIH	DGO	SIN	SON	BCS	BC
M	1	118	3	1	0	0	0	14	0	0	0	1	12	0	0	21	0	0	4	0	0	0	0	4	0	0	12	0	2	0	1	0	1	0
MI	2	125	24	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	7	0	0	1	0	0	0	13	0	0	0	1	
J	3	84	4	0	1	1	0	6	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	
V	4	60	5	0	0	3	0	0	0	0	0	3	5	1	0	23	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
L	7	60	6	0	0	0	0	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	15	0	3	0	1	
M	8	380	14	2	0	0	1	1	0	0	0	3	1	1	19	0	0	0	0	0	1	1	3	0	1	0	7	0	5	0	0	0	0	
MI	9	95	24	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
J	10	70	6	0	24	1	0	1	0	0	0	0	3	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	
V	11	44	8	0	1	0	0	4	0	0	0	0	3	0	0	2	0	0	2	1	0	1	0	4	4	0	0	3	1	1	0	4	0	
L	14	82	0	2	3	0	0	0	0	0	0	3	0	1	1	3	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	
M	15	316	4	1	1	1	2	2	0	10	0	23	0	0	26	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
MI	16	72	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	4	0	3	0	0	0	
J	17	100	5	1	1	0	0	1	0	3	1	0	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	
V	18	85	3	0	0	2	0	1	0	1	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	
L	21	71	29	3	4	0	2	18	4	0	0	1	3	0	5	2	0	0	0	0	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	
M	22	268	13	0	0	0	0	0	0	0	1	11	2	0	16	1	0	2	0	6	4	0	0	3	6	0	0	1	0	0	0	0	0	
MI	23	70	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	15	0	0	0	0	0	
J	24	61	24	1	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	46	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
V	25	98	1	1	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	43	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
L	28	71	4	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
M	29	281	8	0	0	5	0	5	0	0	0	12	0	0	35	1	0	0	0	1	6	3	0	1	0	0	5	0	1	0	0	0	1	
MI	30	57	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
J	31	40	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total del Mes		2606	211	14	45	14	6	87	6	17	33	67	20	2	210	42	2	27	3	13	32	58	0	25	46	7	3	109	8	14	7	9	10	3756

Figura 48. Cantidad de envíos realizados al día por estado.

- Gráfica de barras comparativa por Estado de la República [véase figura 49].



Figura 49. Gráfica comparativa de envíos realizados por estado al mes.

- Cantidad de solicitudes atendidas por abogado [véase figura 50].

Solicitudes atendidas por abogado									
Lic Camila	Lic Mariana	Lic Sandra	Lic Daniel	Lic Edgar	Lic Eduardo	Lic José	Lic Marco	Lic Mario	Lic Mauricio
202	453	817	151	210	177	324	467	390	339
5.38%	12.06%	21.75%	4.02%	5.59%	4.71%	8.63%	12.43%	10.38%	9.03%

Figura 50. Cantidad de solicitudes atendidas por abogado al mes.

- Gráfica de barras comparativa entre abogados por oficios elaborados en el mes [véase figura 51].

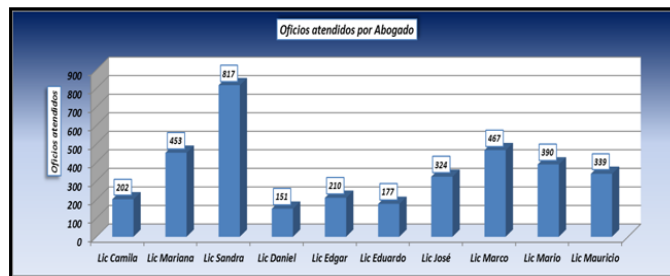


Figura 51. Gráfica comparativa de solicitudes atendidas por abogado al mes.

- Gráfica de pastel con el porcentaje de elaboración por abogado [véase figura 52].



Figura 52. Gráfica de pastel

- Cantidad de oficios enviados por ESTAFETA así como la cantidad de envíos que cumplieron con la garantía (entrega día siguiente) o “Entregados en tiempo” y los que no la cumplieron “Entregados fuera de tiempo” [véase figura 53].



Figura 53. Porcentaje de entregas.

- Gráfica de pastel con la eficiencia del servicio ESTAFETA [véase figura 54].



Figura 54. Eficiencia ESTAFETA

Pestaña # 4 “Manifiesto”

En esta pestaña se tiene el registro (manifiesto) de todos los envíos realizados por día durante el mes. Sirve además de registro como pestaña de consulta para ubicar una solicitud por referencia cuando no se cuenta con el folio de ingreso.

Es un archivo que contiene el “Manifiesto de Guías Impresas” es decir la información de cada guía elaborada en el “Comando Interactivo Web” [véase figura 55] en el cual arroja los siguientes datos de cada envío:

- Fecha de elaboración de guías.
- Número de Guía
- Código de rastreo
- Destinatario
- Razón Social del destinatario
- Destino
- Referencia
- Peso del envío
- Contenido
- Garantía

Envío	Guía	Cod de Rastreo	Dest	Razón Social Destinatario	Destino	Referencia	Peso	Contenido	Garantía
01/08/2014	901859057355660638531	0723316530	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/271/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	701859057355660638531	2041037320	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/270/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	501859057355660638531	0552614686	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/308/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	301859057355660638531	3429233725	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/307/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	101859057355660638531	2503085355	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/529/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	901859057355660638531	3044571793	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/521/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	701859057355660638531	0164443783	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/493/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	501859057355660638531	3072516758	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/494/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	301859057355660638531	3000273024	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/425/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
01/08/2014	001859057355660638532	3646803623	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/426/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	001859057355660638532	2838989872	JUZ11DISTPUE1	JUZGADO 1IRO DE DISTRITO SN ANDRES	PUE	OF-4224/2014/III	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	801859057355660638532	2306690450	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/526/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	601859057355660638532	0902300036	PGJCAMP1	PGJ DEL ESTADO DE CAMPECHE	CPE	OF-1704/2DA/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	401859057355660638532	2334643605	PGJCAMP1	PGJ DEL ESTADO DE CAMPECHE	CPE	OF-490/4TA/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	201859057355660638532	2396110723	PGJOAX1	PGJ DEL ESTADO DE OAXACA	OAX	OF-PGJE/FIDTS/622/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	901859057355660638533	1848491302	PGJDGO1	PGJ DEL ESTADO DE DURANGO	DGO	OF-FGDE/IRDD/877/14	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	701859057355660638533	3533238576	JUZ5DISTUMICH	JUZGADO 5TO DE DISTRITO EN URUAPAN.	UPN	OF-5350	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	501859057355660638533	1707174154	JUZ5DISTUMICH	JUZGADO 5TO DE DISTRITO EN URUAPAN.	UPN	OF-5392	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	301859057355660638533	1614218012	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/287/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	101859057355660638533	3493981919	PGJTAB1	PGJ DEL ESTADO DE TABASCO	VSA	OF-PGJSIE/FCS/3628/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	901859057355660638533	0507988393	PGJCAMP1	PGJ DEL ESTADO DE CAMPECHE	CPE	OF-1387/2DA/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	701859057355660638533	1291609235	PGJCAMP1	PGJ DEL ESTADO DE CAMPECHE	CPE	OF-11667/2DA/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	501859057355660638533	0363568517	PGJCAMP1	PGJ DEL ESTADO DE CAMPECHE	CPE	OF-1705/2DA/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	301859057355660638533	4159036052	PGJNL1	PGJ DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN	MTY	OF-2073/D.1/2014	1.0	SOBRE	Día Sig
04/08/2014	201859057355660638533	0309050005	PGJNL1	PGJ DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN	MTY	OF-5100/D.1/2014	1.0	SOBRE	Día Sig

Figura 55. Pestaña "Manifiesto"

Pestaña # 5 "Buscador"

Esta pestaña es un buscador de solicitudes la cual ayuda a localizar de manera inmediata el estatus una solicitud ingresada en el mes de registro. Sirve para mostrar de manera clara y particular las características de cada solicitud [véase figura 56], de funcionamiento sencillo ya que sólo se ingresa el número de folio asignado en su recepción y la plantilla busca dentro de las otras pestañas y muestra:

1. Número de Folio
2. Dependencia solicitante
3. Estatus
4. Abogado asignado a la solicitud
5. Oficio de entrada en PDF
6. Referencia
7. Observaciones.
8. Fecha de entrada
9. Tiempo de elaboración de respuesta (Abogados)
10. Fecha de envío
11. Tiempo en ruta (Mensajería)
12. Fecha de entrega
13. Tiempo real y total que llevó el proceso completo
14. Medio de envío
15. Acuse en PDF

The screenshot shows the 'Buscador de Solicitudes' interface. It features a search form with 15 numbered fields corresponding to the list above. The fields are: 1. Folio (6567), 2. Dependencia (NL), 3. Estatus (Entregado / C), 4. Asignado a: (Lic. Mariana), 5. Oficio (PDF), 6. Referencia (OF-258/000/20145), 7. Observaciones (Retraso de ESTAFETA por entrega fuera de horario laboral del destinatario), 8. Recibido (Fecha de Entrada: 07/11/2014 09:29), 9. Tiempo de Elaboración de Respuesta (79:30:21 hrs), 10. Enviado (Fecha de envío: 10/11/2014 17:00), 11. Tiempo en Ruta (20:02:00 hrs), 12. Entregado (Fecha de entrega: 11/11/2014 13:02), 13. Tiempo Total del Proceso (99:32:21 hrs), 14. Enviado por: (Estafeta), 15. Acuse (PDF). The interface also includes icons for 'RECEPCION', 'Envío', and 'Entregado'.

Figura 56. Pestaña "Buscador"

"BITÁCORA: RUTA DE MENSAJERO"

La bitácora de ruta de mensajero es un formato con todas las dependencias o puntos de entrega a los cuales puede acudir en su ruta, en él el mensajero registrará por día los folios de las respuestas de solicitudes que lleva a ruta [véase figura 56] y entrega al encargado de envíos para que éste registre las salidas en la plantilla "Registros del Mes" en las partes 2 y 3 respectivamente.

El registro ayuda a evitar el extravío de respuestas de solicitudes, con la bitácora se verificará el regreso total de la ruta del día. Así mismo la bitácora ayudará para ubicar de forma rápida dentro de sus registros las salidas del día y/o días anteriores.

POJ		SERDO		Fecha: 11/08/2014				GISEN		DENAPI		PENAL		FAM		CIVIL		GAYCOA		GISEN	
FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO	FOLIO
54834	54834	54834	54834																		
54835	54835	54835	54835																		
54836	54836	54836	54836																		
54837	54837	54837	54837																		
54838	54838	54838	54838																		
54839	54839	54839	54839																		
54840	54840	54840	54840																		
54841	54841	54841	54841																		
54842	54842	54842	54842																		
54843	54843	54843	54843																		
54844	54844	54844	54844																		
54845	54845	54845	54845																		
54846	54846	54846	54846																		
54847	54847	54847	54847																		
54848	54848	54848	54848																		
54849	54849	54849	54849																		
54850	54850	54850	54850																		
54851	54851	54851	54851																		
54852	54852	54852	54852																		
54853	54853	54853	54853																		
54854	54854	54854	54854																		
54855	54855	54855	54855																		
54856	54856	54856	54856																		
54857	54857	54857	54857																		
54858	54858	54858	54858																		
54859	54859	54859	54859																		
54860	54860	54860	54860																		
54861	54861	54861	54861																		
54862	54862	54862	54862																		
54863	54863	54863	54863																		
54864	54864	54864	54864																		
54865	54865	54865	54865																		
54866	54866	54866	54866																		
54867	54867	54867	54867																		
54868	54868	54868	54868																		
54869	54869	54869	54869																		
54870	54870	54870	54870																		
54871	54871	54871	54871																		
54872	54872	54872	54872																		

Figura 56. Bitácora: Ruta de mensajero.

PLANTILLA IMPLEMENTADA PARA CONSULTA

Plantilla “Sistema de Consulta”

Esta plantilla sirve para la búsqueda de solicitudes, en ella se concentra toda la información de cada solicitud desde su ingreso hasta la entrega de su respuesta. La plantilla sirve sólo para consulta de las solicitudes ingresadas del mes corriente y meses anteriores, así mismo, muestra con gráficas el desempeño y carga de trabajo del área.

La plantilla está conformada por 15 pestañas:

Pestaña # 1 “Menú Principal”

En esta pestaña se muestra un menú al cual se puede ingresar según la búsqueda [véase figura 57], las opciones son:

- Buscador de Solicitudes
- Búsqueda por Filtro
- Registro de ingreso y asignación
- Reportes Mensuales y Anuales
- Gráficas Generales



Figura 57. Pestaña # 1 Menú Principal del Sistema de Consulta

Pestaña # 2 “Buscador de Solicitudes”

En esta pestaña se obtiene toda la información de la solicitud de búsqueda desde su ingreso hasta la confirmación de entrega de su respuesta [véase figura 58].

Funciona al ingresar el número de folio y se obtiene:

- Datos de Ingreso
 1. Dependencia solicitante
 2. Referencia de la solicitud
 3. Solicitud de ingreso en PDF
 4. Abogado al que le fue asignada la solicitud
 5. Estatus de la solicitud
 - Procesando (Abogado elaborando respuesta)
 - En Ruta (Ya fue enviado)
 - Entregado / C (Fue entregado en tiempo)
 - Entregado / FT (Fue entregado fuera de tiempo)

- 6. Medio de envío
- 7. Observaciones
- Tiempos de Respuesta
 - 8. Fecha de recepción
 - 9. Fecha de envío
 - 10. Fecha de entrega
 - 11. Tiempo en elaboración de respuesta
 - 12. Tiempo en ruta
 - 13. Tiempo total del Proceso
- Acuses
 - 14. Acuse(s) en PDF.
 - 15. Guía de envío. (Si fue enviada por ESTAFETA)

BUSCADOR DE SOLICITUDES

Ingrese el folio de búsqueda

Datos de Ingreso

1 → Dependencia: Edo Mex

2 → Referencia: 01-XXXX-YYYY-ZZZZ

3 → Oficio: **Dilata**

4 → Asignado a: Lic. Daniel

5 → Estatus: Entregado / C

6 → Enviado por: Estafeta

7 → Observaciones: 1er envío rechazado por visitas de ESTAFETA fuera de horario laboral.

Tiempos de Respuesta

RECEPCION

8 → Recibido: 22/08/2014 18:21

Fecha de Entrada

9 → Enviado: 27/08/2014 17:00

Fecha de envío

10 → Entregado: 28/08/2014 11:01

Fecha de entrega

11 → Tiempo de Respuesta: 118:38:52 hrs

12 → Tiempo en Ruta: 18:01:00 hrs

13 → Tiempo Total del Proceso: 136:39:52 hrs

14 → ACUSES

15 →

ESTAFETA	Fecha de envío	Guía de envío				
Acuse	27/08/2014	Guía				
Acuse	25/08/2014	Guía				

Figura 58. Pestaña # 2 "Buscador de Solicitudes"

Pestaña # 3 "Búsqueda por filtros"

En esta pestaña se copian los registros de la pestaña "Folio Diario" de la plantilla "Registros del Mes" (de todos los meses del año) ya que en ella se realizan todos los cálculos [véase figura 59].

Esta pestaña está dividida en 11 columnas:

1. Fecha y hora de ingreso de la solicitud.
2. Dependencia o estado de procedencia.
3. Número de folio asignado en su recepción.
4. Abogado al que le fue asignada la solicitud.
5. Estatus del oficio el cual puede ser:
 - a. Procesando (Abogado elaborando respuesta)
 - b. En Ruta (Ya fue enviado)
 - c. Entregado / C (Fue entregado en tiempo)
 - d. Entregado / FT (Fue entregado fuera de tiempo)
6. Tiempo real que llevó la solicitud en el proceso.
7. Fecha y hora de envío de respuesta de la solicitud.
8. Fecha de entrega del envío.
9. Medio de envío
 - a. ESTAFETA.
 - b. Mensajería Interna.

- 10. Observaciones.
- 11. Referencia.

En la cabecera de la pestaña se muestra la cantidad total de solicitudes atendidas durante el año, además contiene un hipervínculo para regresar al menú principal o Pestaña # 1.

2014		Folios del Año 23,945		FILTROS				Menú		
Fecha	Dependencia	Folio	Asignado a	Estatus	Hrs. de Proce.	Fecha de envió	Fecha de entreg	Envío por	Observaciones	Referencia
25/08/2014 09:09	DF-PGR	567	Lic. Camila	Entregado / C	27.50.24	26/08/2014 09:00	26/08/2014 13:00	Mens. Int.		DF 267492014
25/08/2014 09:09	DF-PGR	568	Lic. Camila	Entregado / C	27.50.24	26/08/2014 09:00	26/08/2014 13:00	Mens. Int.		DF 267462014
25/08/2014 09:09	DF-PGR	569	Lic. Camila	Sin salida					Sin registro de salida	DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	570	Lic. Camila	Entregado / C	53.52.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 15:02	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	571	Lic. Camila	Entregado / FT	73.48.24	26/08/2014 17:00	28/08/2014 10:58	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	572	Lic. Camila	Entregado / C	28.58.24	26/08/2014 09:00	26/08/2014 14:05	Mens. Int.		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	573	Lic. Camila	Entregado / C	50.18.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 11:26	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	574	Lic. Camila	Entregado / C	50.18.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 11:26	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	575	Lic. Camila	Entregado / C	48.05.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 09:15	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	576	Lic. Camila	Entregado / C	48.05.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 09:15	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	577	Lic. Camila	Entregado / C	48.05.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 09:15	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	578	Lic. Camila	Entregado / C	48.05.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 09:15	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	579	Lic. Camila	Entregado / C	48.05.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 09:15	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	580	Lic. Camila	Entregado / C	51.37.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 12:47	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Tab	581	Lic. Daniel	Entregado / C	51.37.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 12:47	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Ver	582	Lic. Daniel	Entregado / C	43.33.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 10:43	Estafeta		DF XXXX2014
25/08/2014 09:09	Ver	583	Lic. Daniel	Entregado / C	43.33.24	26/08/2014 17:00	27/08/2014 10:43	Estafeta		DF XXXX2014

Figura 59. Pestaña # 3 “Búsqueda por filtros”

Pestaña # 4 “Registro de Ingreso y Asignación de Solicitudes”

En esta pestaña se puede consultar las plantillas de registro y asignación del año corriente y años anteriores [véase figura 60].



Figura 60. Pestaña # 4 “Registro y asignación de solicitudes”

Pestaña # 5 “Reportes”

En esta pestaña se puede consultar los reportes del mes y meses anteriores [véase figura 61]:

- Reportes mensuales
- Solicitudes atendidas en el año en curso
- Reportes anuales.

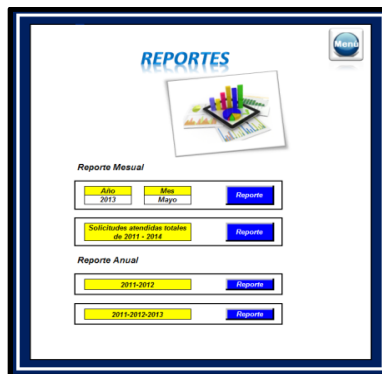


Figura 61. Pestaña # 5 “Reportes”

Pestaña # 6 “Menú de Gráficas”

Esta pestaña se muestra un menú el cual dirige a otras pestañas según el tipo de gráfica que se solicite [véase figura 62], éstas pueden ser por:

1. Solicitudes atendidas por año.
2. Dependencias del D.F.
 - Solicitudes atendidas por dependencia al año.
 - Solicitudes atendidas al mes y año por cada dependencia.
3. Región
 - Solicitudes atendidas por región al año.
 - Solicitudes atendidas al mes y año por cada región.
4. Estado
 - Solicitudes atendidas por estado al año.
 - Solicitudes atendidas al mes y año por cada estado.
5. Abogado
 - Solicitudes atendidas por abogado al año.
 - Solicitudes atendidas al mes y año por cada abogado.



Figura 62. Pestaña # 6 “Menú de gráficas”

Pestaña # 7 “Solicitudes atendidas por año”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas por año [véase figura 63]. La pestaña contiene una lista desplegable con los posibles años de consulta.

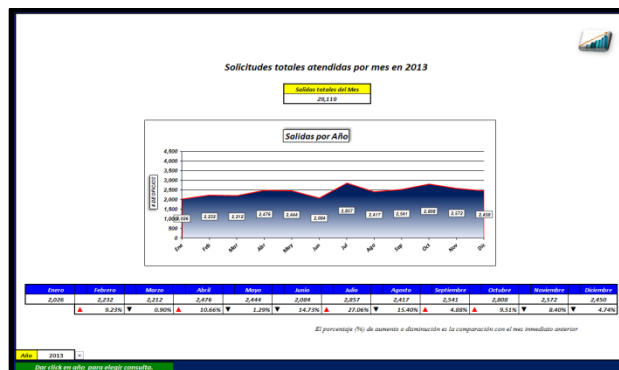


Figura 63. Pestaña # 7 Gráfica de solicitudes atendidas por año.

Pestaña # 8 “Solicitudes atendidas por dependencias del D.F.”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas mes a mes por dependencias solicitantes del D.F. [véase figura 64]. La pestaña contiene listas desplegables las opciones del año y dependencia de consulta.

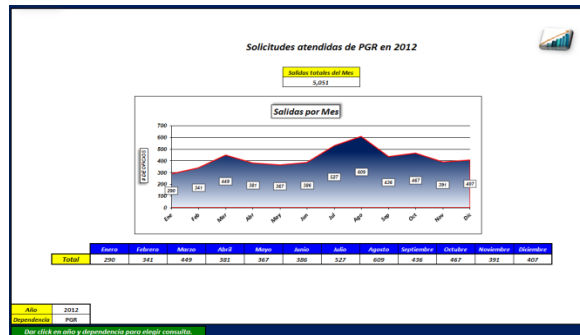


Figura 64. Pestaña # 8 Gráfica de solicitudes atendidas por año y dependencia.

Pestaña # 9 “Solicitudes atendidas por mes de cada dependencia del D.F.”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas por dependencias solicitantes del D.F. en cierto mes y año específico [véase figura 65]. La pestaña contiene listas desplegables con las opciones del mes y año de consulta.



Figura 65. Pestaña # 9 Gráfica comparativa de solicitudes atendidas por cada dependencia del D.F.

Pestaña # 10 “Solicitudes atendidas mes a mes por cada estado de la república”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas mes a mes por estado de la República [véase figura 66]. La pestaña contiene listas desplegables con las opciones del año y estado de la República de consulta.

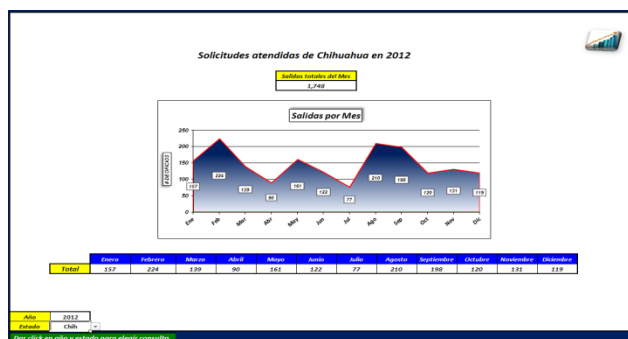


Figura 66. Pestaña # 10 Gráfica de solicitudes atendidas por estado de la República.

Pestaña # 14 “Solicitudes atendidas mes a mes por abogado”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas mes a mes por abogado [véase figura 70]. La pestaña contiene listas desplegables con las opciones del año y abogado de consulta.

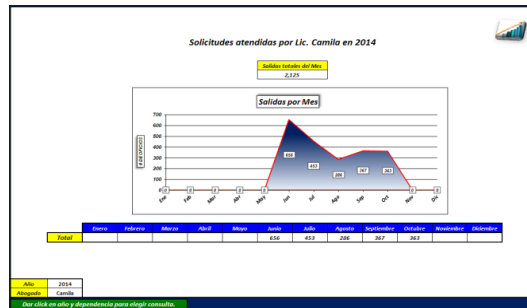


Figura 70. Pestaña # 14 Grafica de solicitudes atendidas por abogado.

Pestaña # 15 “Solicitudes atendidas al mes por cada abogado”

En esta pestaña se muestra las solicitudes atendidas por cada abogado en cierto mes y año específico [véase figura 71]. La pestaña contiene listas desplegables con las opciones del mes y año de consulta.

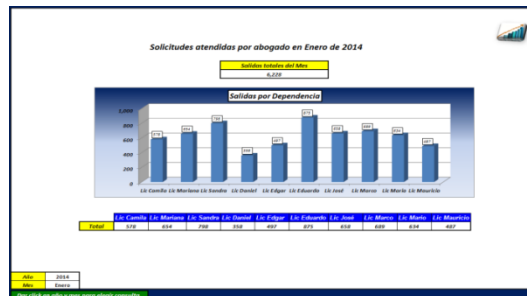


Figura 71. Pestaña # 15 Grafica comparativa de solicitudes atendidas por abogado

III.VI PROCESO PROPUESTO O IMPLEMENTADO (ACTUAL)

La siguiente descripción es el proceso con el cual se trabaja actualmente. Se describirán las nuevas operaciones que se aumentaron en cada área con la implementación del sistema de registro y control de solicitudes.

DESCRIPCIÓN DE NUEVAS FUNCIONES

ÁREA DE INGRESO

OFICIALÍA DE PARTES

Siendo la oficialía de partes el inicio del proceso donde se reciben las solicitudes se aumentó una operación [véase figura 72] más a las que ya tenía y es:

- La captura de referencias de cada solicitud ingresada en la plantilla "*Registro de entradas*" lo cual servirá para localizar y monitorear las solicitudes existentes en el proceso.

ABOGADO ENCARGADO DE ASIGNACIÓN

Aprovechando las funciones del abogado encargado de la asignación de solicitudes se le aumentó una nueva operación [véase figura 72] y es:

- Registrar el nombre del abogado que atenderá la solicitud en una plantilla "*Asignación de Solicitudes*", lo que sirve para ubicar de manera inmediata al encargado de elaborar respuesta de cada solicitud y así atribuir la responsabilidad de la solicitud y del tipo de respuesta brindada.

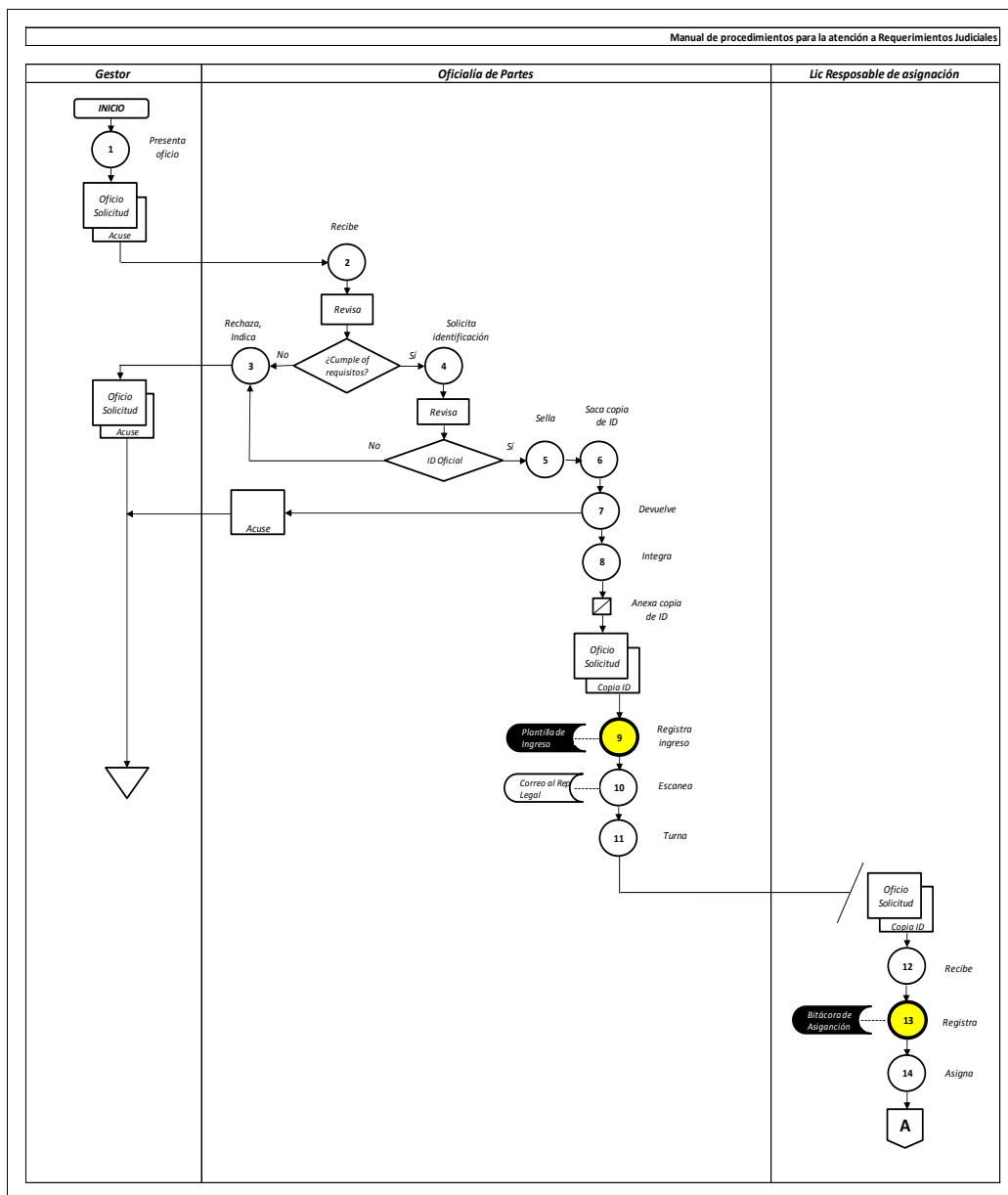


Figura 72. Diagrama de Flujo del Área de Ingreso con nuevas operaciones.

ÁREA DE DESAHOGO DE REQUERIMIENTOS

ABOGADO DE PROCESO DE SOLICITUDES

Considerando que en el área de desahogo deben tener control de las solicitudes existentes y el control de los tiempos de respuesta se aumenta una operación según sea el tipo de solicitud [véase figura 73] y es:

- El registro de solicitudes en las plantillas “Registro LGTR” y “Registro OI”. Se registrará en la plantilla que corresponda según el tipo de solicitud (Localización Geográfica en Tiempo Real u Órdenes de Intervención). Las plantillas ayudan a monitorear todas las solicitudes avisando automáticamente los tiempos de respuesta.

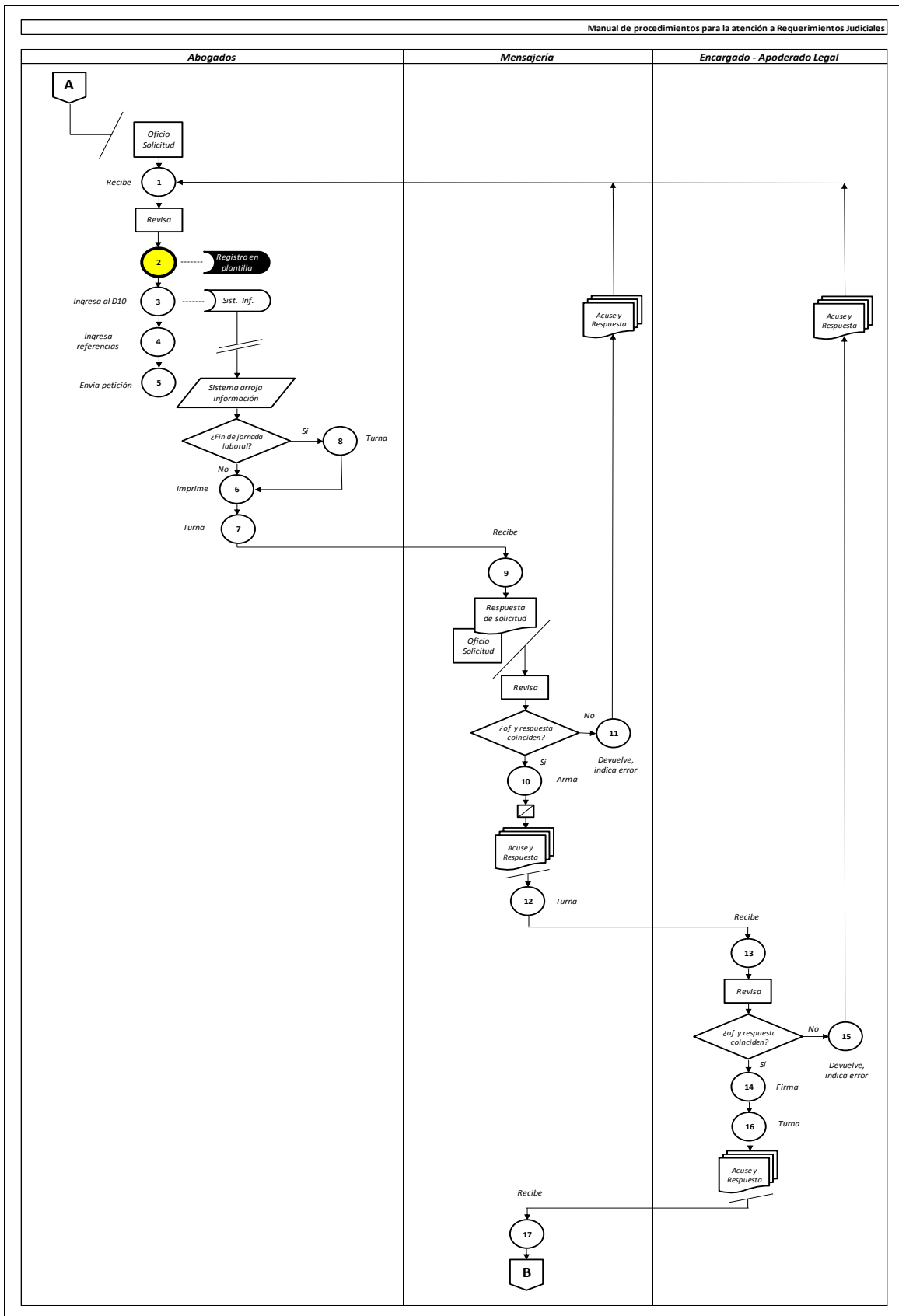


Figura 73. Diagrama de flujo del Área de Desahogo de Requerimientos con nuevas operaciones.

ÁREA DE MENSAJERÍA

ENVÍOS FORÁNEOS

Siendo el área de mensajería la parte final del proceso se le aumentan nuevas operaciones al responsable de envíos foráneos [véase figura 74], que son:

- El registro de entradas en la plantilla “Registros del Mes” datos que le mandan de las plantillas “Registro de entradas” y de “Asignación de Solicitudes”
- Registro de las salidas en la plantilla “Registros del Mes” ya sea de la mensajería del D.F. como la enviada por ESTAFETA a los estados de la República.
- Guardar los acuses o confirmaciones de entrega de ESTAFETA y de la Mensajería Interna en versión PDF para archivo electrónico.
- Monitoreo de las existencias y tiempos de respuesta en la plantilla “Registros del Mes”.
- Operar y actualizar la plantilla “Sistema de Consulta”.

El responsable de envíos foráneos es el creador y encargado del mantenimiento de todas las plantillas implementadas del sistema de control propuesto e implementado.

MENSAJERO

Para mejorar el control de salidas se aumentan 2 nuevas operaciones [véase figura 74] que son:

- Registrar en “Bitácora: Ruta del Día” los folios de cada respuesta que lleva en la ruta del día.
- Escanear los acuses de su ruta del día para archivo electrónico.

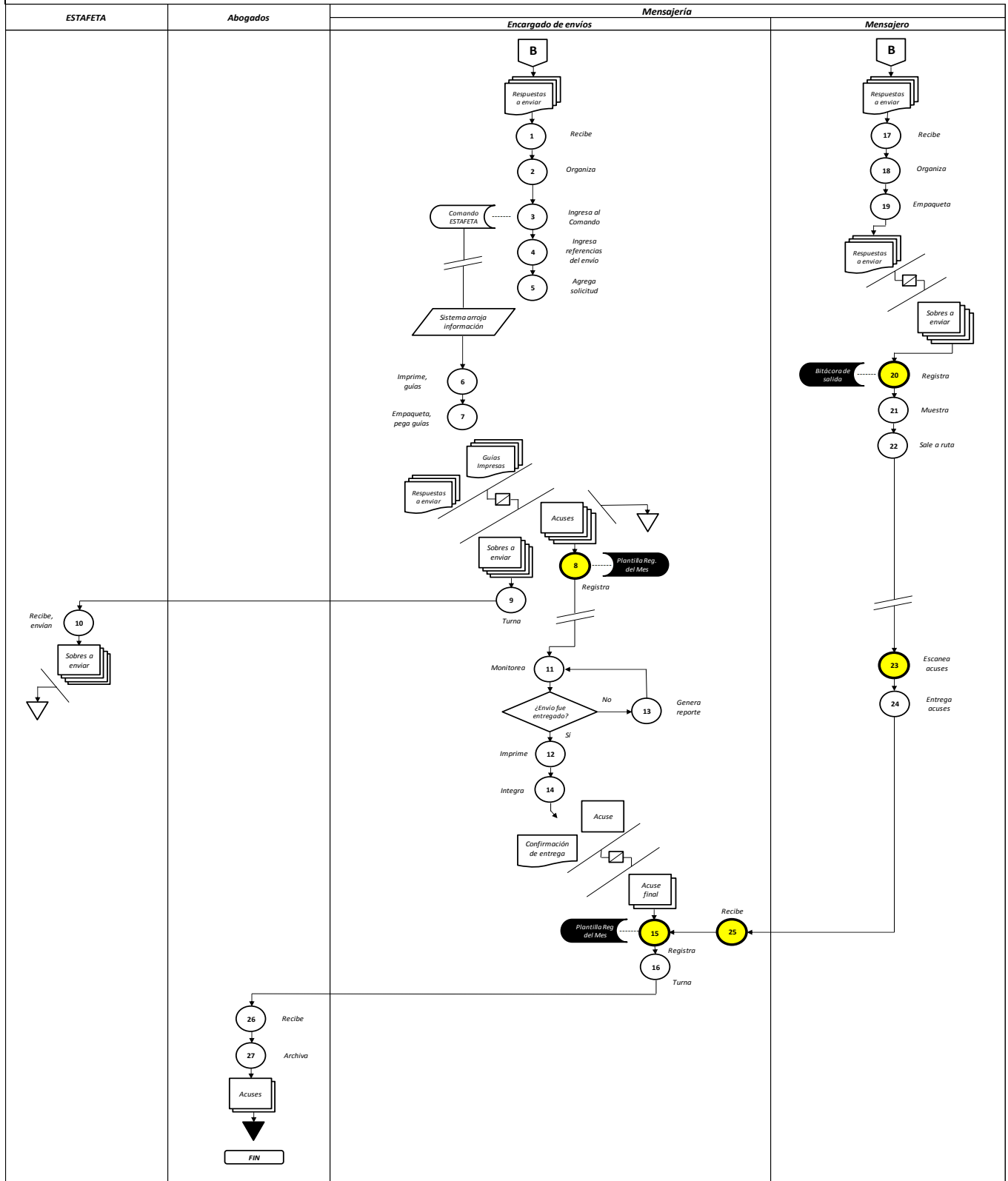


Figura 74. Diagrama de flujo del Área de Mensajería con nuevas operaciones.

DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO ACTUAL

En el diagrama se muestra el panorama general de las funciones anteriores así como las nuevas funciones de las 3 áreas que intervienen en el proceso [véase figura 75].

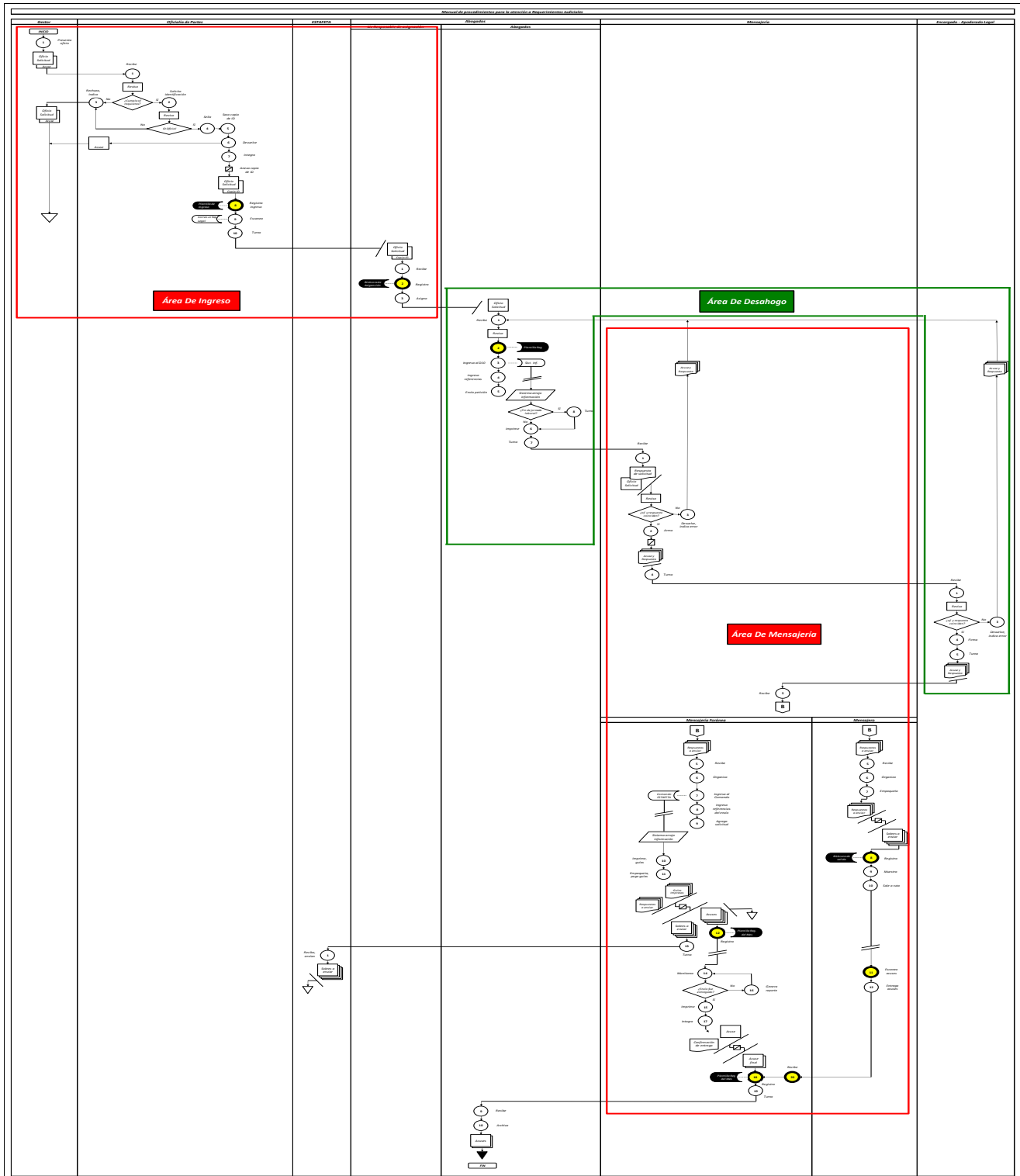


Figura 75. Diagrama de flujo general del área con nuevas funciones

ANÁLISIS DE RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

RESULTADOS

Hasta mediados del año 2010 el área de lo Contencioso atendía los requerimientos de las autoridades sólo de Región 9 que son los estados de Hidalgo, Morelos, Estado de México y el Distrito Federal. En el segundo semestre de 2010 por disposiciones directivas y corporativas deciden integrar las regiones restantes de la 1 a la 8 lo que significa el resto de los estados de la República, por lo tanto, el área de lo Contencioso pasó de atender 4 estados a los 32 estados del territorio nacional. Debido a este incremento en el periodo de adaptación (semestre de la incorporación de las 8 regiones restantes) recibió un total de 5 multas por incumplimiento a la autoridad, esto es, por no dar respuesta a sus requerimientos. De las sanciones no se tuvo registro de recepción de las solicitudes ni de entrega de la respuesta, por lo tanto, la empresa las pagó sin reclamo ya que no contaban con justificación de que sí fueron atendidas. Los montos de las sanciones fueron de los \$2,000.0 M.N. la mínima a los \$4,500.0 M.N. siendo ésta la máxima cantidad pagada.

El sistema de control se implementó al mitad del segundo semestre de 2010 cuando el área se encontraba en el proceso de transición y organización, sin embargo, las mejoras se evidenciaron poco tiempo después mostrando una mejora al pasar de 4 multas en la 1er mitad del semestre, esto es antes de la implementación, a sólo 1 multa en la 2da mitad del semestre, esto después de la implementación, siendo esto una disminución de las sanciones del 80% y continuando al llegar en los siguientes semestres a las 0 multas [véase figura 76], y manteniéndose así hasta la fecha aún con el incremento de las solicitudes atendidas que ha sido de un 35% en promedio anual en los siguientes 3 años.



Figura 76. Sanciones por semestre

Cada área tuvo un pequeño cambio con el aumento de funciones dentro de su procedimiento lo que nos llevó a contabilizar al final de la implementación un aumento de 8 nuevas operaciones siendo parte de éstas 6 nuevas capturas de datos y 7 controles dentro del sistema implementado [véase figura 77] esto es:

Operaciones:

Oficialía de Partes

1. Registro de ingreso

Abogado de Asignación

2. Registro de Asignación

Abogados

3. Registro de oficios de LGTR o OI's

Envíos Foráneos

4. Registro de salidas por ESTAFETA.
5. Registro de salidas por Mensajería Interna.
6. Revisión de la ruta de Mensajería Interna.

Mensajería

7. Registro de ruta de Mensajería Interna.
8. Escanear acusos

Captura de Datos:

- Oficialía de Partes
 1. *Registro de ingreso*
 Abogado de Asignación
 2. *Registro de Asignación*
 Abogados
 3. *Registro de oficios de LGTR o OI's*
 Envíos Foráneos
 4. *Registro de salidas por ESTAFETA.*
 5. *Registro de salidas por Mensajería Interna.*
 Mensajería
 6. *Registro de ruta de Mensajería Interna.*

Controles:

- Oficialía de Partes
 1. *Plantilla Registro de entradas*
 Abogado de Asignación
 2. *Plantilla Asignación de Solicitudes*
 Abogados
 3. *Plantilla Registro LGTR*
 4. *Plantilla Registro OI's*
 Envíos Foráneos
 5. *Plantilla Registros del Mes (ESTAFETA).*
 6. *Plantilla Registros del Mes (Mensajería Interna).*
 Mensajería
 7. *Registro de ruta en Bitácora.*

		# Operaciones	# Captura de Datos	# Controles
OFICIALÍA DE PARTES	Anterior	9	0	0
	Actual	10	1	1
		# Operaciones	# Captura de Datos	# Controles
ABOGADO DE ASIGNACIÓN	Anterior	2	0	0
	Actual	3	1	1
		# Operaciones	# Captura de Datos	# Controles
ABOGADOS	Anterior	9	1	0
	Actual	10	2	2
		# Operaciones	# Captura de Datos	# Controles
ENVÍOS FORANEOS	Anterior	17	1	0
	Actual	20	3	2
		# Operaciones	# Captura de Datos	# Controles
MENSAJERO	Anterior	10	0	0
	Actual	12	1	1

Figura 77. Recuadro comparativo de la implementación de controles

En pocas palabras, el sistema de control implementado monitorea cada solicitud durante todo el flujo del proceso, desde su ingreso hasta la confirmación de entrega de la respuesta a la autoridad lo que se asegura la atención de todas y cada una de las solicitudes o requerimientos que le soliciten a la empresa, así también el sistema cuenta con un archivo electrónico con todo el historial de cada solicitud atendida lo que sirve para futuras consultas y aclaraciones que eviten sanciones o multas por incumplimiento.

Debido al sistema de control implementado el área de lo Contencioso ha ganado confianza internamente ya que actualmente cada área que interviene en el proceso ha mejorado su sistema de seguimiento y control.

Así como internamente se ha mejorado el proceso e incrementado la confianza en las áreas también se ha mejorado la imagen de la empresa de manera externa incrementando la credibilidad en ella, esto es, la imagen que proyecta con las autoridades es de una empresa responsable, que colabora con la autoridad al ser consciente de la problemática del país.

VENTAJAS EN EL PROCESO POR LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES.

- Registro exacto de solicitudes de entrada y salida.
 - El sistema contiene un registro de cada solicitud de entrada, asignación y salida.
- Control de existencias.
 - Por el sistema se conoce la cantidad exacta y estatus de las solicitudes atendidas en tiempo real.
- Atención a todas las solicitudes.
 - El sistema monitorea cada solicitud desde la recepción hasta la confirmación de entrega de su respuesta.
- Duración de solicitudes en cada parte del proceso.
 - El sistema calcula el tiempo que le lleva a una solicitud ser atendida en cada área que interviene en el proceso.
- Localizar estatus de solicitud.
 - El sistema ubica en cualquier parte del proceso una solicitud.
- Alertas de solicitudes con retraso.
 - El sistema avisa sobre las solicitudes que no han registrado salida después de las 48:00, esto para solucionar oportunamente algún error o para verificar si debe o no tener salida (respuesta).
- Mejora en los tiempos respuesta.
 - El sistema advierte de solicitudes con 48:00 horas de ingreso y que no han tenido salida.
- Se eliminan extravíos o rezagos de solicitudes
 - El sistema se garantiza la atención de todas las solicitudes.
- Reduce el riesgo de sanciones.
 - El sistema disminuye la posibilidad de percibir multas por no dar cumplimiento en tiempo.
- Elimina búsquedas en archivo físico.
 - El sistema reúne la información de ingresos, registros y confirmaciones de entrega (acuses) para archivo electrónico para consultas futuras.
- Informes mensuales al Responsable del área.
 - El sistema genera automáticamente gráficas en base a los datos reunidos de las plantillas.
- Base de datos.
 - El sistema contiene un histórico de solicitudes atendidas por día, mes y año de 2011 a 2014.

DESVENTAJAS EN EL PROCESO POR LA IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES.

- Aumento de actividades.
 - Áreas en las que se implementaron plantillas tuvieron aumento de nuevas actividades.
- Retraso de la operación.
 - El registro de solicitudes en las plantillas les toma unos minutos lo cual al inicio de la implementación causó molestias.
- Hoja de cálculo - Excel.
 - Las plantillas están programadas, son funcionales y cumplen con su objetivo, sin embargo, el sistema se encuentra en su forma básica.
- Registro Manual
 - El registro en las plantillas se realiza de forma manual lo que genera la posibilidad de errores en la captura.
- Sistema está dividido.
 - Los registros están divididos lo que es necesario un administrador que agrupe la información para dar continuidad al sistema.

CONCLUSIONES

Mi participación dentro de la empresa es de aproximadamente 4 años, en el momento de mi incorporación al área (Contencioso) se encontraba reorganizándose y nuevamente estructurando debido a que poco tiempo antes tuvo un aumento considerable en la cantidad de solicitudes atendidas ya que pasó de atender sólo solicitudes de región 9 (Hidalgo, Morelos, Estado de México y Distrito Federal) a atender las regiones restantes de la 1 a la 8, es decir, de sólo recibir solicitudes de 4 estados que en promedio eran de 40 solicitudes por día paso a recibir solicitudes de todos los estados de la República Mexicana llegando a lo que hoy en día es atender un promedio de 150 solicitudes diarias. Además se debe considerar que éstas han incrementado cada año, ya que se tiene el registro que en los últimos 3 años han presentado un crecimiento promedio anual del 35% en el periodo de 2011 a 2014.

Por lo tanto, la correcta atención así como cumplir con los tiempos de respuesta de las solicitudes o requerimientos de la autoridad es de vital importancia para la empresa ya que en ella está la responsabilidad y compromiso que tiene con la autoridad. Por lo que al no cumplir con la autoridad a una sola solicitud puede ser acreedora a sanciones económicas, así mismo al reincidir en el incumplimiento el costo de la multa aumentará y al ser constantemente reincidente se puede llegar al máximo y extrema sanción que la ley le puede aplicar que es la rescisión del contrato para la concesión del servicio de telefonía móvil.

Así al incorporarme a mis funciones en el área las cuales son el envío de documentos y monitoreo de éstos hasta la confirmación de entrega, noté que el manejo interno de las solicitudes o requerimientos de la autoridad se hacía de manera simple e informal, al no contar o existir un sistema de control específico a las necesidades del área ya que no se registraba la entrega, asignación o recepción de éstos entre las diferentes áreas del proceso por las cuales deben pasar para ser atendidas adecuadamente, lo cual propiciaba la posibilidad de extravío o pérdida de las solicitudes durante el flujo del proceso y no darse cuenta de la falta de atención de ellas sólo hasta que llegaba la multa por incumplimiento.

Por lo tanto, dado lo trascendental y vital necesidad que tiene el área de contar con un buen manejo interno de las solicitudes desarrollé un sistema de control con plantillas de registro en cada una de las 3 áreas, las plantillas actualmente funcionan para el registro de ingresos, monitoreo de las solicitudes en cualquier parte del proceso, registro de asignaciones y registro de confirmaciones de entrega lo que asegura la atención a todas las solicitudes recibidas. Así también siendo parte del sistema, éste cuantifica los tiempos en cada parte del proceso, muestra alertas en solicitudes pendientes para así evitar extravíos o rezagos lo que ayuda a mejorar los tiempos de entrega de respuesta de solicitudes.

El sistema de control implementado consta de plantillas programadas en Excel divididas e integradas en las 3 partes en la que se divide en área, así, tomando en cuenta el flujo de proceso se determinó implementar plantillas en puntos específicos. Los datos obtenidos en cada registro alimentan un control general el cual contiene información detallada con características específicas de cada solicitud.

Para obtener los procedimientos de relevancia y determinar las áreas de oportunidad donde se debería implementar las plantillas se realizó el manual de procedimientos con ayuda de cada área que proporcionó toda la información referida a sus funciones, así mismo, esa información ayudó en la planeación para crear y programar cada plantilla debido a que éstas se realizaron en base a sus necesidades y funciones, esto para reducir al mínimo los retrasos que le causarían las nuevas funciones.

El sistema cuenta con un control general en el cual por medio de un buscador se puede identificar de manera inmediata el estatus de solicitudes en cualquier parte del proceso, además de contener un archivo electrónico con toda la información específica de cada solicitud como lo es: datos de ingreso, tiempos de respuesta y acuses.

Así mismo, el sistema ha reunido bastante información creando una base de datos, un histórico de solicitudes atendidas analizada por diferentes perspectivas, datos que se traducen en cifras para crear datos estadísticos que se presentan de forma gráfica en informes mensuales y anuales al jefe del área, gerente y directores mostrando con esto el comportamiento de las solicitudes atendidas.

La integración de las plantillas de registro en cada área fue de manera progresiva y con ayuda de mi jefe inmediato que me apoyó en la implementación. Al principio hubo resistencia en las áreas por el incremento de las nuevas actividades, sin embargo, poco tiempo después se evidenciaron los beneficios ya que con los registros cada área justifica su función dentro del proceso así como los tiempos de respuesta ya sea en recepción, asignación, generación de respuesta de la solicitud y en el envío de ésta a la autoridad, por lo que al día de hoy los registros que fueron actividades que causaron inconformidad en un principio actualmente se reconocen como parte esencial del proceso y se han familiarizado tanto con las plantillas hasta el punto de sugerir mejoras en ellas para agilizar el proceso.

RECOMENDACIONES

El sistema de control implementado actualmente es funcional, eficiente y cumple su cometido, sin embargo, se deberá buscar en un futuro inmediato mejorarlo debido a que actualmente son plantillas programadas en Excel. Se buscará pasar a un programa o herramienta de administración de bases de datos como lo es **ACCESS** ya que ésta nos sirve para almacenar, compartir y buscar dentro de una gran base de datos como lo es con la que actualmente contamos, aproximadamente actualmente se tiene un registro 100,000 solicitudes atendidas. Así mismo se buscará renovar la apariencia del sistema de control al pasar de una plantilla de Excel a un programa de mejor proyección apropiado al tamaño y presencia de la empresa de telefonía de la cual es éste estudio.

Actualmente el área de atención a requerimientos de la autoridad (Contencioso) se encuentra protegida para eventualidades como rezago o extravío de solicitudes lo cual garantiza la atención de todas las solicitudes ingresadas, sin embargo, se debe seguir trabajando y ser constantes con las plantillas de registro especificando cualquier característica y detalle de lo ocurrido a cada solicitud para así tener todo el antecedente e historia de su paso por cada parte del proceso y así, si fuera necesario justificar cualquier queja o reclamación de la autoridad por un supuesto incumplimiento.

Por lo tanto, es indispensable la participación de los elementos que integran el área siendo que todos alimentan al sistema lo que significa que éste puede ser y/o estar lo más correcto y preciso posible lo que ayuda a obtener búsquedas y resultados confiables, así por el otro lado si la información no es la correcta se obtendrá exactamente lo contrario búsquedas y resultados incorrectos e imprecisos lo que demeritaría la función del sistema sin que éste haya sido o tenido el problema.

Por lo anterior se sugiere para un buen funcionamiento del área crear estrategias que ayuden a involucrar a todas las áreas en las que se subdivide el área de lo Contencioso, siendo éstas el área de ingreso, área de desahogo de los requerimientos y área de mensajería. Involucrarlos al grado que comprendan que todas las áreas son cruciales dentro del proceso, que se comprenda que cada detalle ignorado u omitido en el procedimiento repercute en las funciones de las áreas subsecuentes lo que lleva a acarrear errores y con ello si no son detectados a tiempo se muestren al final del proceso en sanciones de la autoridad por esas fallas.

Se debe trabajar en estrategias o métodos por los cuales el nivel de compromiso de todos los integrantes del área este a la altura de la empresa para la cual laboran, que comprendan la importancia que tienen todas y cada una de sus funciones así como la gran responsabilidad que tienen por el tipo de temas tan delicados que atienden en cada solicitud que requiere la autoridad, y así también consideren al realizar sus funciones además de su excelente capacidad análisis y destreza para desempeñar su trabajo, que éste repercute de gran medida para la sociedad ya que el resultado de sus funciones serán pruebas que servirán para esclarecer un delito.

GLOSARIO

Requerimiento: Acto de comunicación de un Juez o Tribunal, dirigido a una de las partes o un tercero, para ordenar, conforme a la ley, una conducta o inactividad.

Solicitud: Es un documento por medio del cual se pide el goce de un derecho, beneficio o servicio que se considera que puede ser atendido.

OI: Solicitud de la autoridad para una Orden de Intervención telefónica.

LGTR: Solicitud de la autoridad para una Localización Geográfica en Tiempo Real.

BIBLIOGRAFÍA

- Prof. Bernhard Hitpass, Business Process Management (BPM) Fundamentos y Conceptos de Implantación, BPM Center, 3ra Edición 2014, Primera Edición Abril 2012.
- Juan Bravo Carrasco, Gestión de Procesos, Alineados con la estrategia, Evolución cl, 4ta Edición ,2011.
- <http://es.slideshare.net/iabmexico/estudio-de-usos-y-hbitos-de-dispositivos-mviles-en-mxico-2012>
- <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/informes/informe3ertrimestre2014.pdf>
- <http://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032>
- <http://guiadelocalidad.com/modelo-efqm/gestion-por-procesos>
- http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm
- Cuaderno de apuntes y prácticas de la materia Análisis Numérico.