



Universidad Autónoma de Baja California

Ingeniería de Procesos

Ingeniería de Procesos

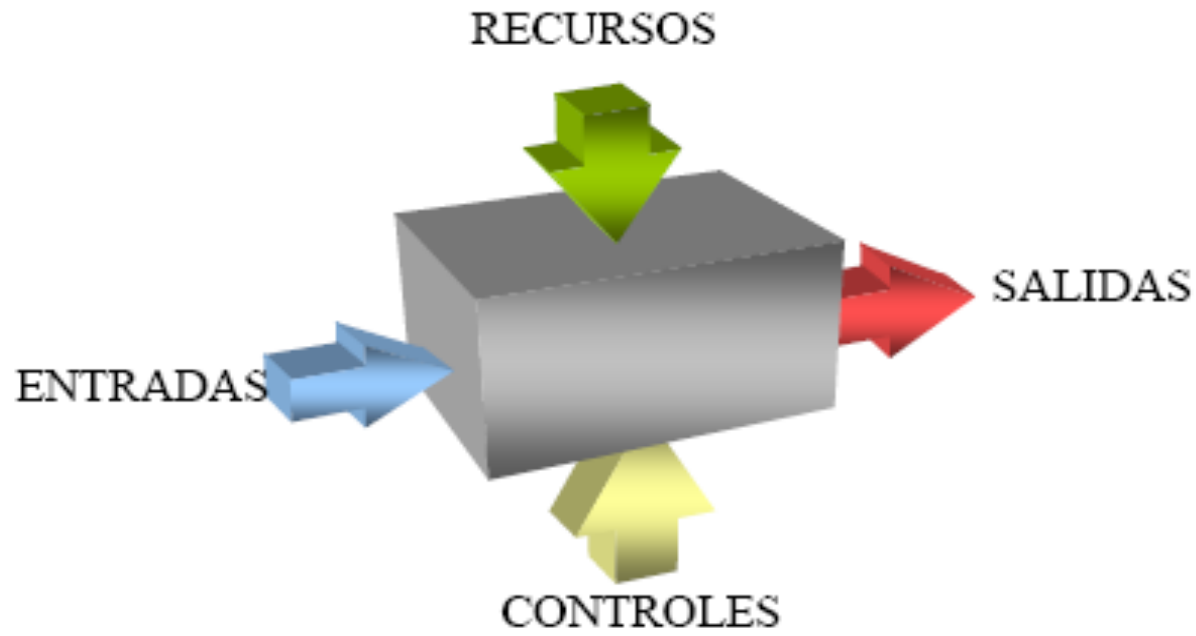
Unidad 1. Definiciones y elementos de un proceso

Profesor: MC. Itzel Barriba Cázares

1.3 Formas de documentar un proceso

Elementos de un proceso

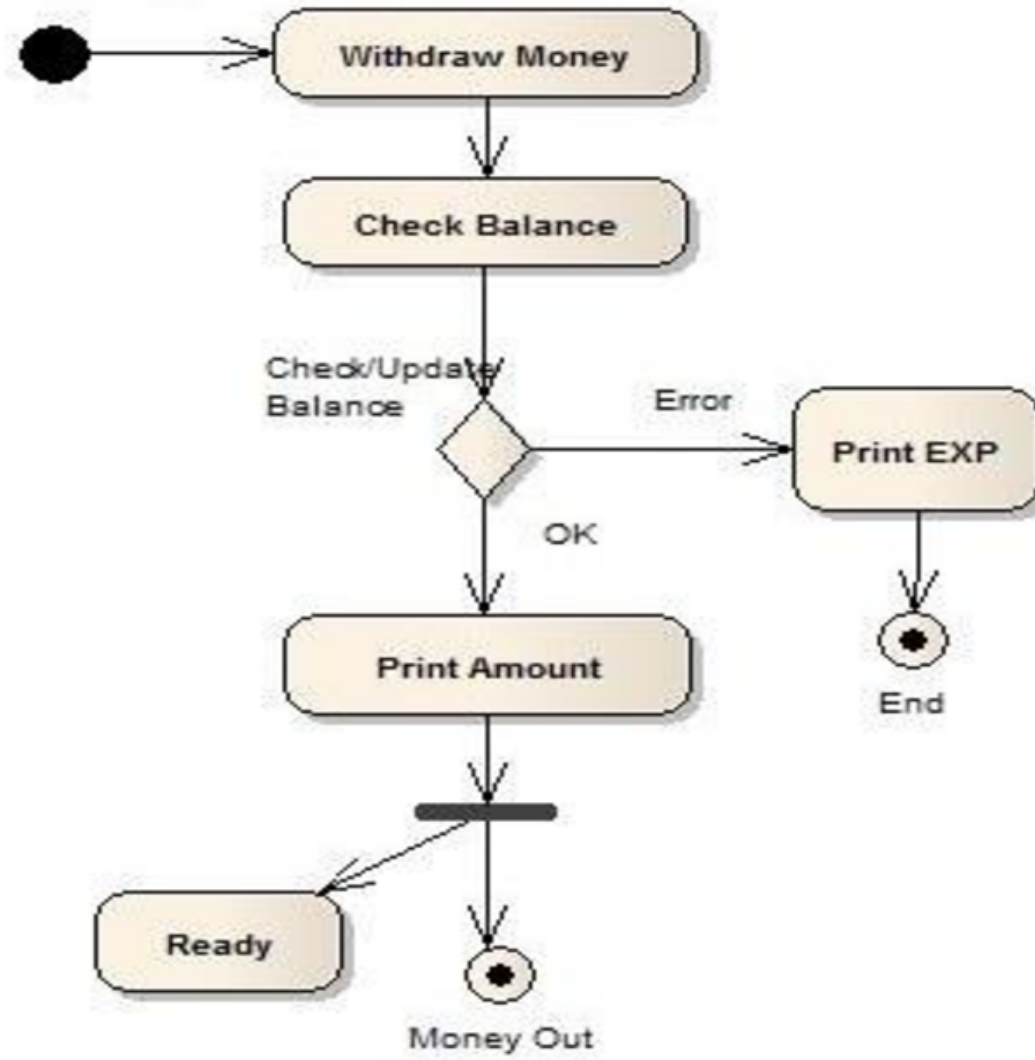
- Un proceso puede ser documentado en términos de las actividades, roles involucrados, relaciones entre los roles, objetivos y productos generados.



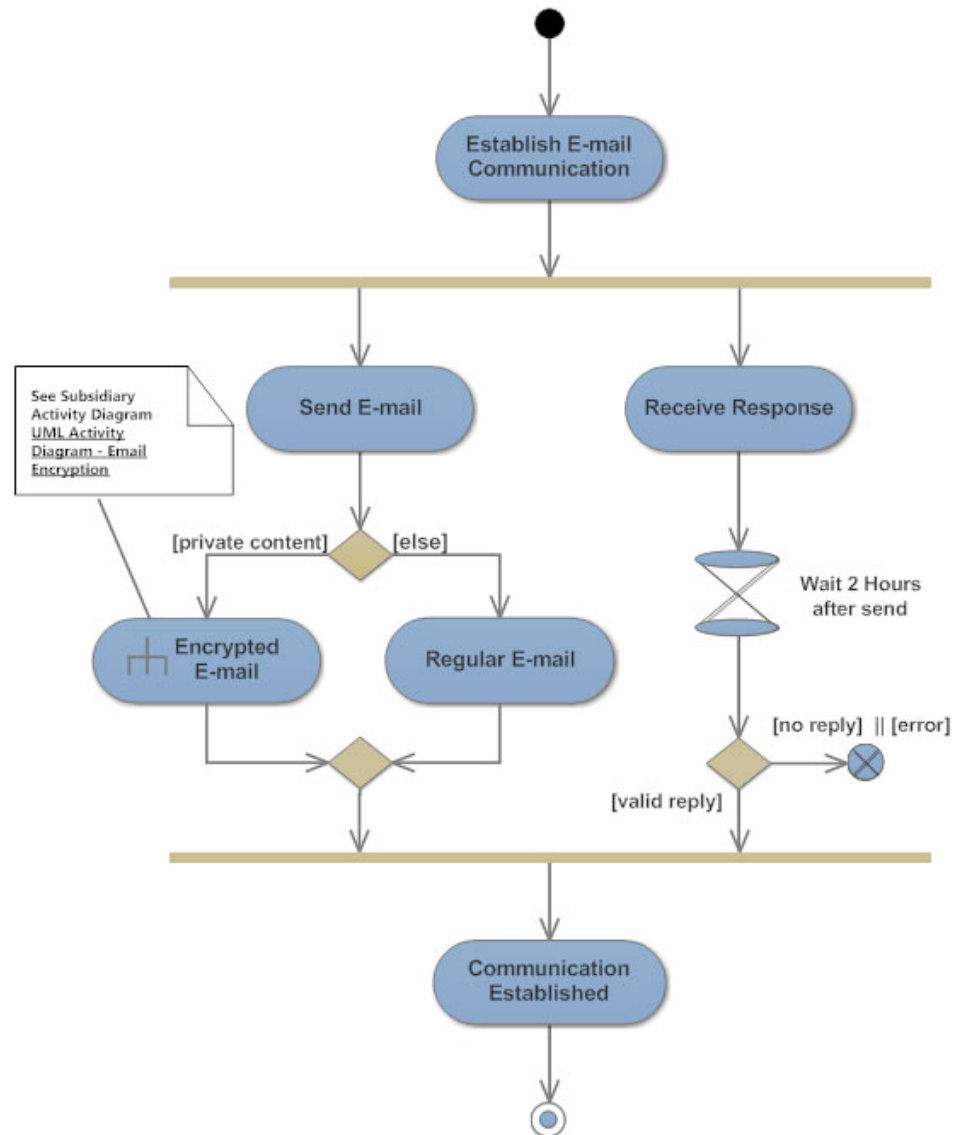
Actividad

- ▶ Es una **unidad básica** del proceso. Las actividades deben ser fácil de definir y de seguir, deben simplificar la comprensión del sistema, y ofrecer flexibilidad, precisión y extensibilidad.
- ▶ Es la **suma de un conjunto de tareas** que normalmente se agrupan en un procedimiento para facilitar la gestión.
- ▶ La **secuencia ordenada** de actividades da como resultado un subproceso o un proceso.
- ▶ Las tareas no son mas que **acciones** que se realizan

Customer at ATM

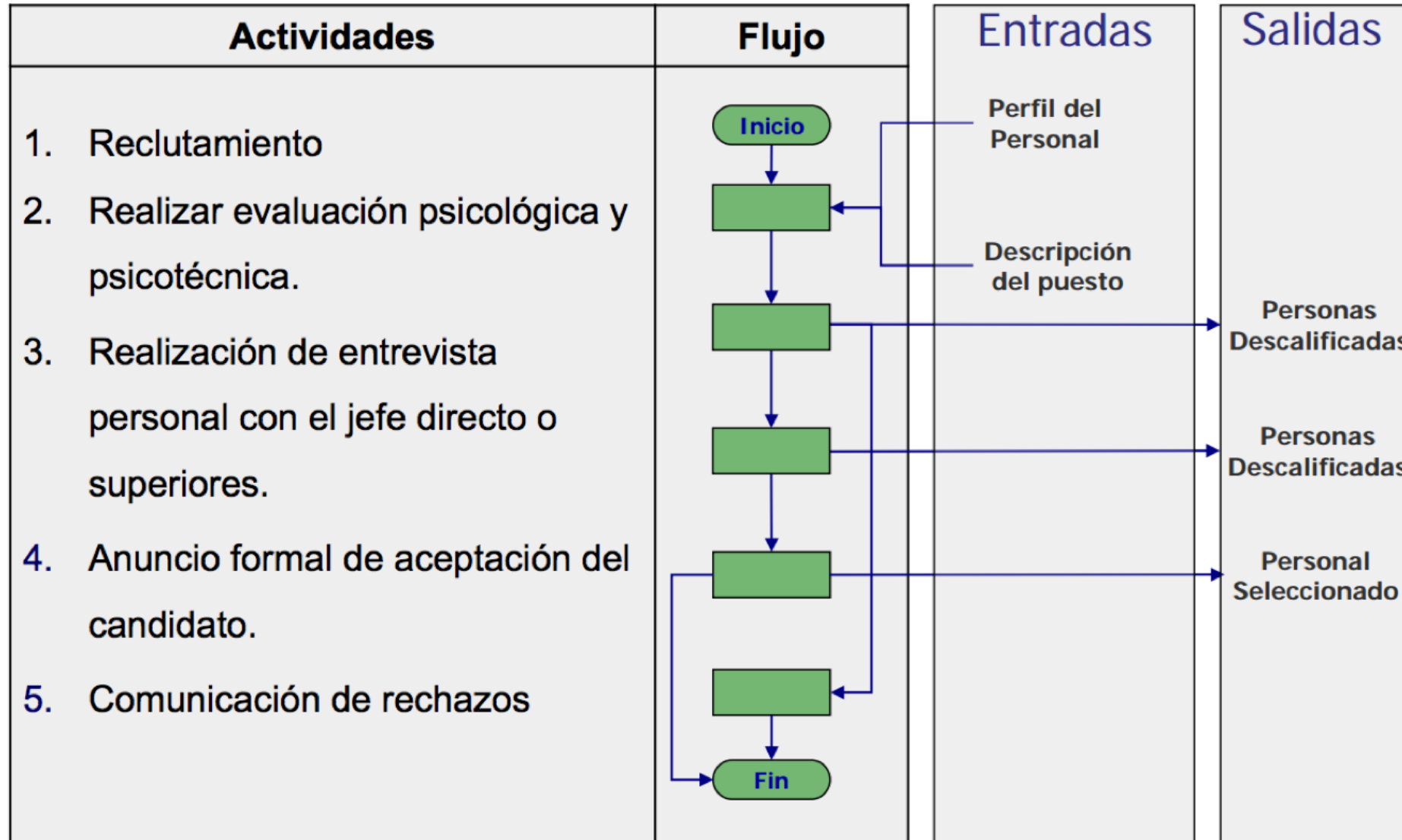


UML Activity Diagram: Email Connection



Matriz de Flujo de Proceso

Proceso de Selección



Artefacto

- ▶ Son **productos** que resultan de la realización de una actividad

Rol

- ▶ Todos los procesos tienen que tener un **responsable** designado que asegure su cumplimiento y eficacia.

Contenido de un proceso

- ▶ **Nombre:** Asignar un nombre +un acrónimo
- ▶ **Propósito:** Objetivos generales medibles y los resultados esperados de la implantación del proceso.
- ▶ **Descripción:** Aspectos generales de las actividades y productos que componen el flujo de trabajo de proceso.
- ▶ **Objetivos:** Los objetivos específicos cuya finalidad es asegurar el cumplimiento del propósito del proceso

Indicadores

- ▶ Son los que permiten **evaluar** la efectividad del cumplimiento de los objetivos del proceso. Es un **dato o conjunto de datos** que ayudan a **medir** objetivamente la evolución de un proceso de una actividad.
- ▶ Este debe dar respuesta al objetivo del proceso.

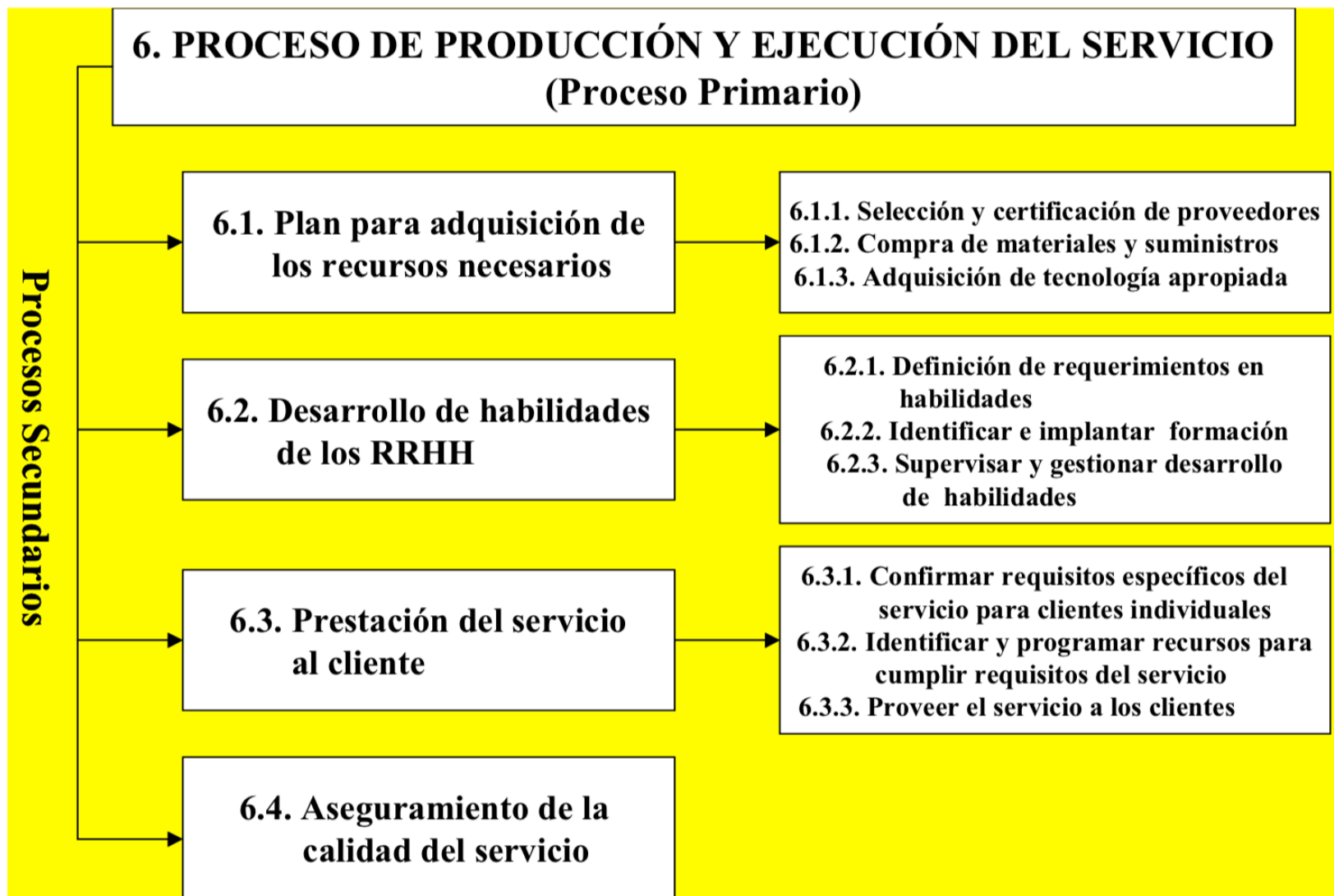
Metas

- ▶ Metas cuantitativas definidas en un **valor numérico** o **rango de satisfacción** por indicador.

Sub-proceso

- ▶ Se definen los procesos que dependen del proceso. Son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un proceso.

Figura 4. Ejemplo de proceso de producción y ejecución del servicio



Elementos

- ▶ **Procesos relacionados.** Enlistar los procesos que están relacionados con el proceso definido
- ▶ **Entradas:** Lista de los productos de entrada del proceso definido.
- ▶ **Salidas:** Lista de los productos de salida, que genera el proceso definido.
- ▶ **Productos internos:** Lista de productos internos que se manejan en el proceso, son de uso exclusivo del proceso.

Elementos

- ▶ Responsabilidad y Autoridad
 - ▶ **Responsabilidad:** Es el rol principal responsable por la ejecución del proceso.
 - ▶ **Autoridad:** es el rol responsable por validar la ejecución del proceso y el cumplimiento de su propósito.
- ▶ **Roles involucrados:** Se definen los roles que intervienen al proceso
- ▶ **Capacitación requerida:** Se debe de incluir la capacitación que requiere el rol para realizar sus actividades dentro del proceso.

Elementos

- ▶ **Verificaciones y validaciones:** en cada actividad se generan productos. Se definen las verificaciones y validaciones asociadas a esos productos.
- ▶ **Recursos e infraestructura:** Sugiere el tipo de herramientas (hardware, software) que pueden utilizarse para apoyar a la realización de las actividades.
- ▶ **Situaciones excepcionales:** Definición de los mecanismos para el manejo de situaciones excepcionales durante la ejecución del proceso.

Proceso: Revisión de los requisitos del producto

Propietario: Director Comercial

MISSION: Asegurar que los requisitos aplicables a los productos para los clientes están correctamente definidos en ofertas, pedidos y contratos, aclarados y que se tiene capacidad para cumplirlos.

DOCUMENTACION
PC - 722

ALCANCE

- **Empieza:** Cuando comenzamos cualquier relación laboral.
- **Incluye:** Ofertas, pedidos y contratos. Recogida de información para asegurar la capacidad.
- **Termina:** Con la elaboración de una oferta, aceptación de un pedido o modificación del mismo.

ENTRADAS: Necesidades del cliente. Información sobre capacidad de producción y stock.

PROVEEDORES: Clientes. Producción. Logística.

SALIDAS: Ofertas. Pedidos aceptados. Contratos firmados. Modificaciones a los anteriores.

CLIENTES: Cliente externo.

INSPECCIONES:

Inspección mensual de las ofertas y pedidos.

REGISTROS:

Reclamaciones, devoluciones, FORM 722.1

VARIABLES DE CONTROL:

Inmovilizado de producto final.
Capacidad de producción.
Plazo de entrega estándar.
Catálogo de productos.
Política comercial.

INDICADORES:

722.1 = % de ofertas aceptadas
722.2 = % ofertas/pedidos/contratos no conformes
722.3 = % modificaciones de requisitos por causa propia

Figura 10. Ficha del “Proceso de préstamo de libros en una biblioteca universitaria”³

PROCESO: Préstamo de libros		PROPIETARIO: Responsable del préstamo
MISIÓN: Proporcionar al usuario el libro que requiere en las mejores condiciones de uso		REFERENCIAS DOCUMENTALES: <ul style="list-style-type: none">- Procedimiento de préstamo- Normativa e la biblioteca
ALCANCE	Empieza: Búsqueda del libro en las estanterías por parte el usuario	
	Incluye: Verificación del estado del carné del usuario, actualización de la ficha de usuario, impresión de la fecha de devolución y desmagnetización del libro.	
	Termina: Salida del usuario con el libro	
Entradas: Catálogo		
Proveedores: Técnicos de catalogación		
Salidas: Libro prestado		
Clientes: Usuarios de la biblioteca		
Inspecciones: Estado de la ficha de usuario, Estado del libro		
Variables de control: <ul style="list-style-type: none">- Condiciones físicas del libro,- Condiciones del usuario para recibir el libro- Impresión de la fecha correcta de devolución		Indicadores: <ul style="list-style-type: none">- Número total de peticiones de préstamo.- Número de peticiones de préstamo resueltas favorablemente.- Número de peticiones de préstamo fallidas
Registros: <ul style="list-style-type: none">- Listado de peticiones de préstamo- Listado de peticiones resueltas- Listado de peticiones fallidas- Listado de libros del catálogo que no se pueden prestar		

Actividad

1. Cada grupo realizará el siguiente registro de actividades del proceso llamado "Registro y atención de pacientes para radiología"
2. Cada grupo realizará el diagrama de flujo y lo documentará en una ficha de proceso

