

Actividad ABR: "Ingeniería de Proyectos"

1. Reto:

Automatiza un Proceso con Lógica y Flujo

2. Caso de estudio:

Una empresa desea automatizar el registro de pedidos de sus clientes mediante un software. El equipo debe plantear un flujo lógico del sistema, identificar procesos clave y proponer cómo medir el rendimiento del sistema.

3. Objetivo del caso:

Diseñar un diagrama de flujo de un sistema básico para la automatización de pedidos, identificando procesos clave e indicadores para medir su eficacia.

4. Actividades:

- Introducción del reto y asignación de equipos
- Identificar procesos clave: ingreso de pedido, validación, confirmación, entrega
- Elaborar el diagrama de flujo del sistema en Miro, Canvas o Lucidchart, etc.
- Definir mínimo **3 indicadores** como: tiempo de respuesta, tasa de error, cantidad de pedidos procesados.
 -
- Presentación de propuestas breves por cada equipo (1 min por grupo).
 -

5. Criterios de evaluación del reto:

- Claridad del diagrama de flujo rediseñado
- Coherencia de los indicadores propuestos

- Uso adecuado de herramientas digitales

6. Anexo:

Proceso actual manual:

Proceso	Tiempo Promedio	Observaciones
Cliente llama para pedir	5 min	A veces no contestan
Registro del pedido (papel)	2 min	A veces ilegible o se pierde
Confirmación y programación	3 min	Manual, olvidos frecuentes
Preparación del pedido	15 min	Estándar
Entrega (repartidor)	20 min	Puede variar según zona
Registro de pago	2 min	A veces no queda constancia

Problemas comunes:

- 10% de pedidos se extravían
- Repartidores no tienen control digital
- Registro y control de pagos es desorganizado
- No hay base de datos digital de clientes

Indicadores sugeridos:

- Tiempo de atención por pedido

- Tasa de errores o pedidos perdidos
- Tiempo entre pedido y entrega
- NPS (Net Promoter Score) o satisfacción del cliente