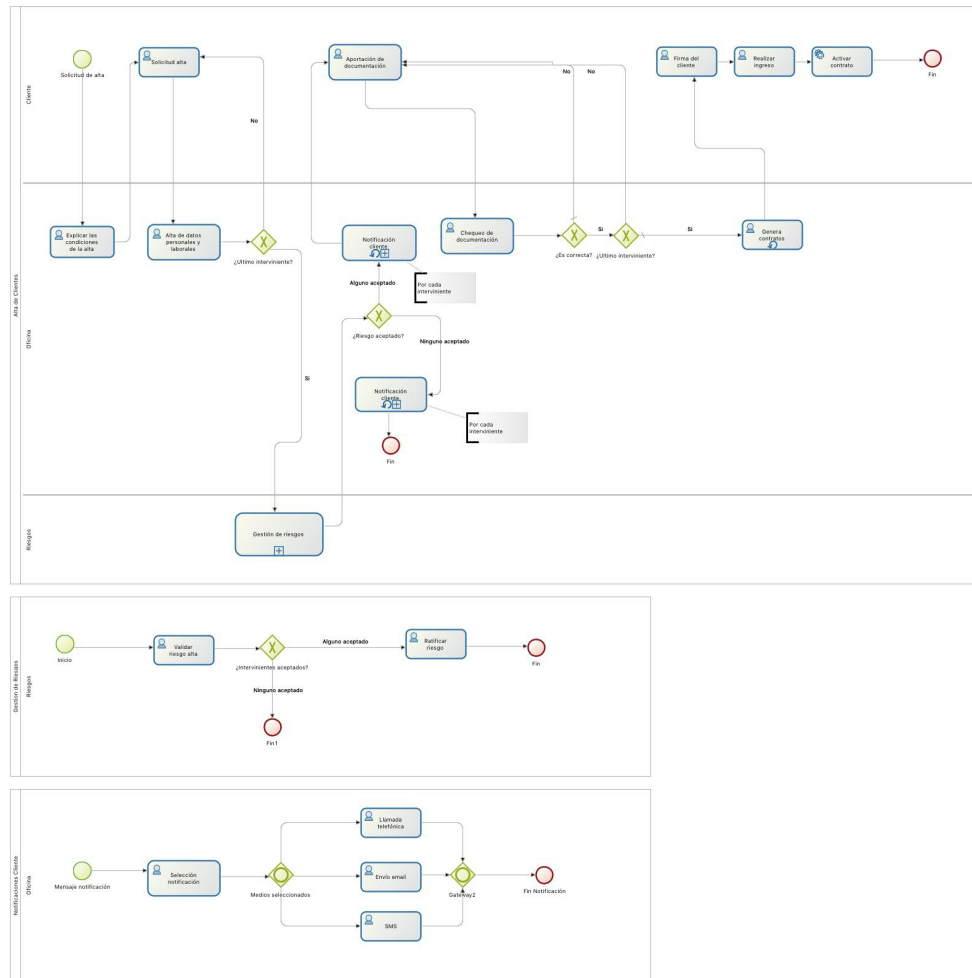


Proyecto: Actividad BPI, Optimización de procesos.

Integrantes: Juan Carlos Reyes, Ricardo Martin, Ángela Patricia Arenas, Miguel Palacios, Diego Lamprea

1.1. Modela el proceso AS-IS

Vamos a tomar cómo modelo del proceso del Alta de Cliente, el representado en el siguiente diagrama. Modelarlo en Bonita ya que posteriormente lo optimizaremos y automatizaremos y será necesario realizar modificaciones sobre el modelo.



1.2. Calcula el tiempo del proceso

Muéstrame en una tabla el tiempo del proceso y el tiempo de ciclo del proceso tal y cómo es antes de la optimización. Los tiempos de cada actividad los tienes en el documento adjunto en la actividad anterior de BPMN.

	Tiempo		Tiempo ciclo	
Explicar las condiciones del alta	20	min	35	min
Solicitud de Alta	15	min	20	min
Alta de datos personales y laborales	10	min	10	min
Validar Riesgo del Solicitante - Comité de aceptación	15	min	4	días
Validar Riesgo del Solicitante - Comité de ratificación	20	min	10	días
Notificación al cliente	5	min	30	min
Aportación de documentación	4	días	4	días
Chequeo de la documentación	5 a 7.5	min	10	min
Generación de Contratos	5	min	5	min
Firma de Contratos	5	min	5	min
Realizar Ingreso	5	min	5	min
Activación del Contrato	5	seg	5	seg

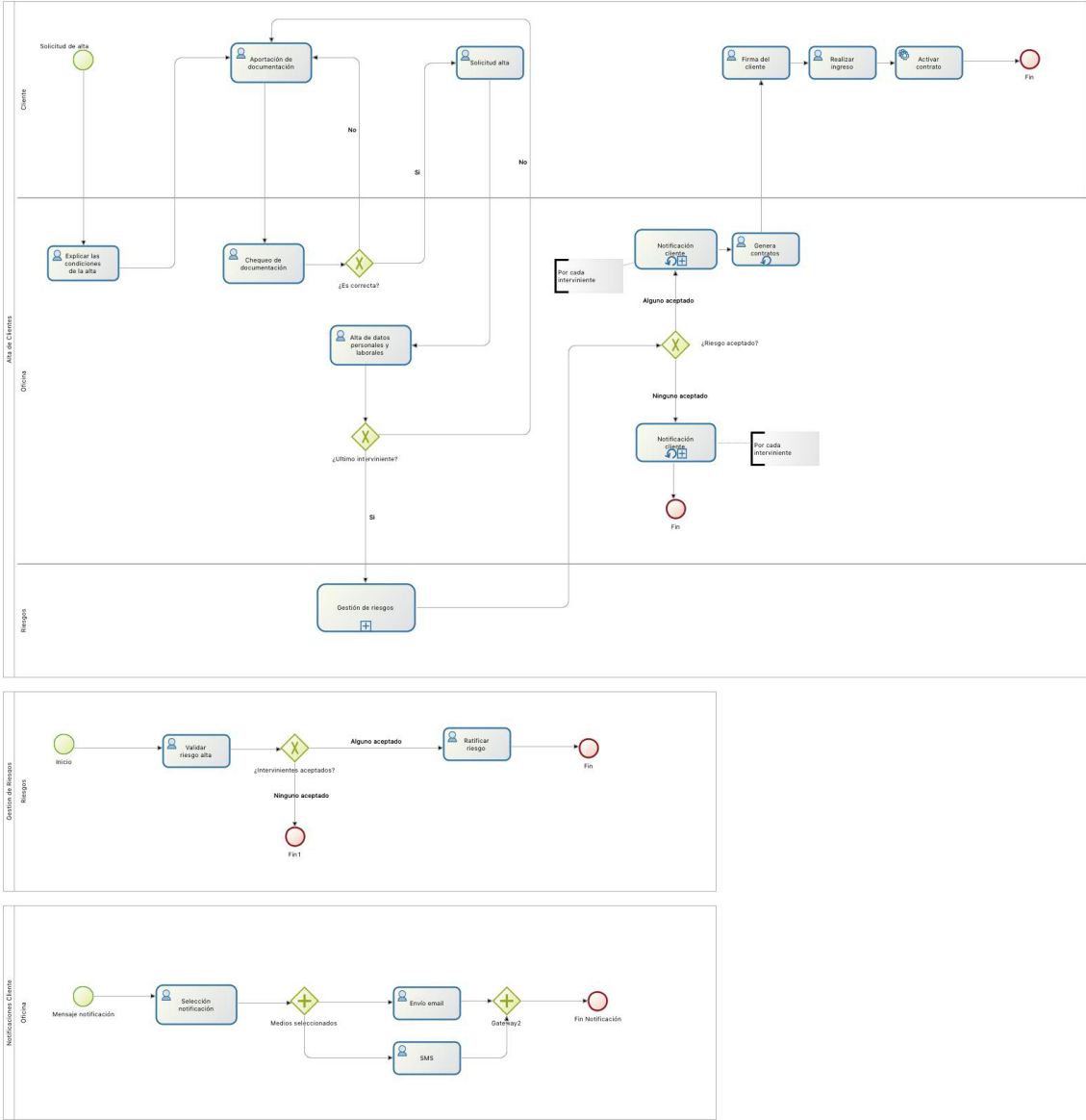
1.3. Optimiza el Proceso

Aplica técnicas de mejora sobre el proceso, en concreto quiero que:

- Revises la burocracia del proceso, eliminando o modificando aquellas tareas que consideres burocráticas. Es muy importante que describas textualmente cómo haces la revisión de la burocracia.
- Revises el valor añadido, chequees que las tareas burocráticas identificadas coinciden con las que no tienen valor añadido.
- Revises el tiempo de ciclo, busques la paralelización de tareas, combina tareas, reordena tareas,

Es importante que hagas una reflexión cuando apliques cada técnica de mejora del proceso. Aplica cada técnica secuencialmente, no mezcles en la explicación todas las técnicas al mismo tiempo. Es decir, reflexiona sobre la burocracia, luego sobre el valor añadido y finalmente sobre el tiempo de ciclo de manera independiente, luego verifica cuáles son las conclusiones e indica el resultado de la optimización. Modela el proceso que has optimizado con los cambios realizados. Indica cuánto tiempo de ciclo hemos ganado en el proceso con los cambios que has realizado, para ello muéstrame la tabla de tiempos del apartado 1.2 actualizada.

Actividad	Tiempo	Unidad	Tiempo ciclo	Unidad	Técnica de Mejora	Actividades involucradas	Argumento	Tiempo	Unidad	Tiempo ciclo	Unidad
Explicar las condiciones del alta	20	min	35	min	Tiempo de Ciclo: Combinar/Reordenar tareas	Explicar las condiciones del alta Solicitud de Alta	1. Comercial solicitud DNI, validación viabilidad para apertura de productos. Si cumple requisitos 2. Explicar condiciones del Alta 3. Solicitud de Alta	20	min	30	min
Solicitud de Alta	15	min	20	min							
Alta de datos personales y laborales	10	min	10	min		Alta de datos personales y laborales		10	min	10	min
Aportación de documentación	4	días	4	días		Aportación de documentación		4	días	4	días
Chequeo de la documentación	7,5	min	10	min		Chequeo de la documentación		7,5	min	10	min
Validar Riesgo del Solicitante - Comité	15	min	4	días	Burocracia: Eliminar tarea	Validar Riesgo del Solicitante - Comité de Aceptación	Nombrar un solo Comité para Validar Riesgo del Solicitante	15	min	7	días
Validar Riesgo del Solicitante - Comité de ratificación	20	min	10	días							
Notificación al cliente	5	min	30	min	Burocracia: Modificación tarea	Notificación al cliente	Gateway paralelo con sólo notificación mail y SMS, dado que la llamada telefónica no añade valor al proceso. Adicional el cliente debe regresar a la oficina para entregar documentación cuando es aceptado	5	min	15	min
Generación de Contratos	5	min	5	min		Generación de Contratos		5	min	5	min
Firma de Contratos	5	min	5	min		Firma de Contratos		5	min	5	min
Realizar Ingreso	5	min	5	min		Realizar Ingreso		5	min	5	min
Activación del Contrato	5	seg	5	seg		Activación del Contrato		5	seg	5	seg
TOTAL	4 días 1 hora 40 minutos 5 seg		18 días 2 horas 5 seg					4 días 1 hora 5 minutos 5 segundos		11 días 1 hora 20 minutos 5 segundos	



1.4. Automatiza el Proceso

Supuestos: Para la automatización de las notificaciones considera que se decide eliminar la llamada telefónica. Considera también que el cliente puede realizar el alta a través del portal de internet de la entidad. Del proceso optimizado indica que tareas/subprocesos se pueden automatizar de tal manera que la intervención de la oficina sea mínima. Ten en cuenta que la oficina hay un punto en el que obligatoriamente tiene que intervenir, y es en el chequeo de la documentación. Indica los supuestos adicionales que realizas, para poder realizar la automatización que propones.

Modela el proceso resultante con la nueva distribución de tareas por interviniente (cliente, oficina, riesgos). Ten en cuenta que en el modelo habrá tareas de tipo humano que tendrás que cambiar a tipo automático.

