

Tarea 01: Descubrimiento y modelación de un proceso.

IIC2733

Sección 1

Sebastián Achondo Silva

Benjamín Briseño Brugal

Para la elaboración de la siguiente tarea, se eligió la compañía Wagen SPA, una empresa dedicada al lavado y cuidado de autos. Se eligió esta empresa, ya que aquí el integrante Benjamín realizó su primera práctica obrera durante el mes de enero de 2023.

Ya que la práctica exige que no se pueda tener contacto directo con los clientes, el trabajo realizado por Benjamín consistió principalmente en proveer ayuda directa en los lavados y aspirados de autos en la sucursal. Sin embargo, estaba rodeado de un gran equipo de trabajo, donde cada ejecutor estaba encargado de realizar diferentes tareas para entregar un servicio acorde a lo esperado por el cliente.

En resumen, el proceso se puede explicar de la siguiente manera:

Primero llega el cliente interesado en poder hacer un lavado de su auto, por lo cual pregunta al recepcionista los servicios que se ofrecen y sus determinados precios.

Luego el cliente decide qué servicio quiere obtener. En caso de no estar de acuerdo, este se va y el proceso termina, por lo que el recepcionista sigue esperando a otro futuro cliente. Por otro lado, si decide comprar el servicio, el recepcionista se dedica a informar a los encargados de taller que servicio se requiere.

En caso de optar por el servicio completo, el auto es dirigido hacia la zona de aspirado, donde de manera secuencial se sacaba toda la basura encontrada. Luego se aspiraba detalladamente cada parte del vehículo y finalmente se usaba un desengrasante neutro para eliminar la suciedad sin dañar los materiales del auto. Una vez terminado el aspirado, el auto se movía hacia la máquina de lavado exterior, donde el proceso se junta con el lavado estándar. Previamente a entrar a la máquina, se le hace un lavado rápido con una hidro-lavadora hasta sacar la mugre que estuviera más pegada. Después de pasar por la máquina el auto pasaba a la sección de finiquitado, esta parte es paralela con varias personas al mismo tiempo (entre ellas nuestro ejecutor Benjamín) para así evitar congestionar de autos el lugar y que no queden autos mojados al sol esperando a ser secados. En general se divide la tarea en cuatro personas, cada una realizando una actividad específica. Una dedicaba a secar la carrocería con restaurador de brillo, que resalta el color de la pintura y la deja repelente al polvo y agua, otro, con el mismo producto, se enfoca en limpiar los marcos y puertas, mientras los demás aplican renovador de plásticos y neumáticos, para que finalmente, el cuarto trabajador se dedique a la limpieza de vidrios y focos.

Con esta última tarea terminada, el jefe del *carwash* comprueba si el cliente se encuentra en la sucursal para retirar su auto. En caso de que este último no esté, el auto se almacena en bodega hasta que el cliente llegue a retirar. Finalmente, el cliente recibe de vuelta su vehículo donde se le pregunta su satisfacción del servicio. Si no queda conforme se le realizará un relavado. Si el cliente está satisfecho, el proceso termina con el auto limpio y el recepcionista y los trabajadores listos para poder recibir otro auto.

En base a lo explicado, se podrían crear las siguientes herramientas del curso para un correcto análisis del proceso:

1. Matriz de descubrimiento

La matriz de descubrimiento nos sirve para poder tener una visión preliminar del alcance del proceso y así también la información más relevante de este.

En el caso del proceso estudiado, tendría la siguiente forma.

Matriz de Descubrimiento	
Nombre del proceso	Lavado y aspirado de autos
Parte cuando	El cliente llega a la sucursal y decide que tipo de servicio de lavado quiere.
Termina cuando	Una vez que el cliente recibe su auto en las condiciones acordadas por el lavado escogido o bien cuando pide un reembolso por no estar conforme.
Áreas involucradas	Área de recepción, Taller, Bodega (guardado de autos), Finanzas (cobros por parte del jefe de <i>carwash</i>)
Volumen y periodicidad	Cada día se reciben un promedio de 50 autos. El lavado estándar demora aproximadamente 30 minutos y el <i>full</i> aproximadamente 1 hora.

2. SIPOC

Análisis SIPOC

Nombre del proceso:	Lavado y aspirado de autos		
Autor:		Fecha:	31-03-2023 18:54

Proveedores	Entradas	Proceso	Salidas	Clientes
Cliente interesado en lavar auto	Auto sucio del cliente	Descripción del proceso: <i>Lavar vehículos por interior y exterior según corresponda</i>	Auto limpio y seco	Cliente interesado en lavar auto
Distribuidor de productos químicos para el lavado de autos	Aprobación de precios y servicios ofrecidos		Satisfacción cliente	Dueños del taller
Fabricantes de equipos de limpieza y aspiradoras	Pago		Ingreso económico	
	Productos químicos para lavado y limpieza		Boleta o factura	
	Equipos de limpieza y aspiradoras			
	Personal encargado del lavado			



3. RECI

Análisis RECI

Nombre del proceso: Lavado y aspirado de autos		
Autor:	Fecha:	31-03-2023 18:53

Etapas \ Roles	Recepcionista	Encargados limpieza interior	Encargados limpieza exterior	Jefe de carwash		
1. Recibir cliente y ofrecer servicios	R/E					
2. Mover auto hacia zona de lavado		R/E	R/E			
3. Lavar interior del auto		R/E	I			
4. Lavar exterior y secar el auto			R/E			
5. Cobrar lavado y entregar auto	E			R/E		

Análisis RECI

Nombre del proceso: Lavado y aspirado de autos

Autor:

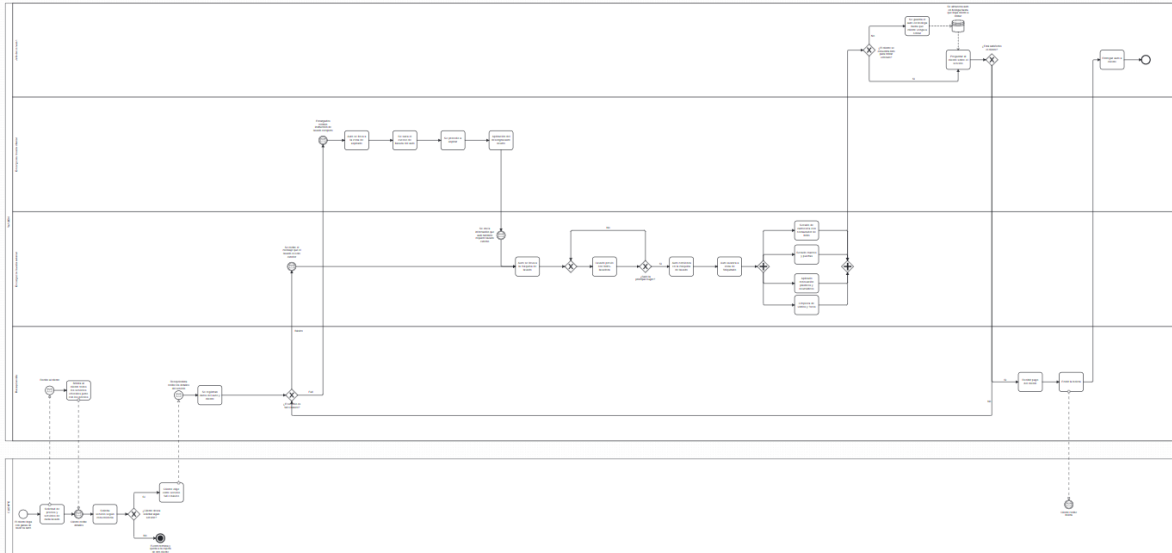
Fecha:

31-03-2023 18:53

Etapas - actividades \ Roles	Recepcionista	Encargados limpieza interior	Encargados limpieza exterior	Jefe de carwash		
Recibir cliente y ofrecer otros servicios						
1.1. Recibir cliente	E			R		
1.2. Ofrecer servicios y precios	E			R		
1.3. Informar lavadores sobre el servicio a realizar	R/E	I	I			
2. Mover auto hacia zona de lavado						
2.1. Si es lavado full mover a sección de aspirado		R/E	I			
2.2. Si es lavado estándar mover a zona de pre-lavado			R/E			
3. Lavar interior del auto						
3.1. Sacar basura del auto		R/E				
3.2. Aspirar auto		R/E				
3.3. Aplicar desengrasante neutro		R/E				
4. Lavar exterior y secar el auto						
4.1. Hacer pre lavado y operar máquina			R/E			
4.2. Aplicar restaurador de brillo			R/E			
4.2. Aplicar renovador de plásticos			R/E			
4.3. Aplicar limpia vidrios			R/E			
3. Cobrar lavado y entregar auto						
3.1. Cobrar según el precio del servicio	E			R		
3.2. Emitir boleta o factura	E			R		
3.3. Entregar auto				R/E		

4. BPMN del proceso

El flujo de condiciones desde que un cliente va a la sucursal hasta que recibe su auto devuelta se puede modelar bajo el siguiente diagrama BPMN¹.



¹ En el anexo 1 se encuentra el diagrama vertical para mejor lectura, además se entrega en la tarea como documento aparte en formato .bpmn para que se pueda revisar de manera más fácil.

Anexos:

Anexo 1: Diagrama BPMN

