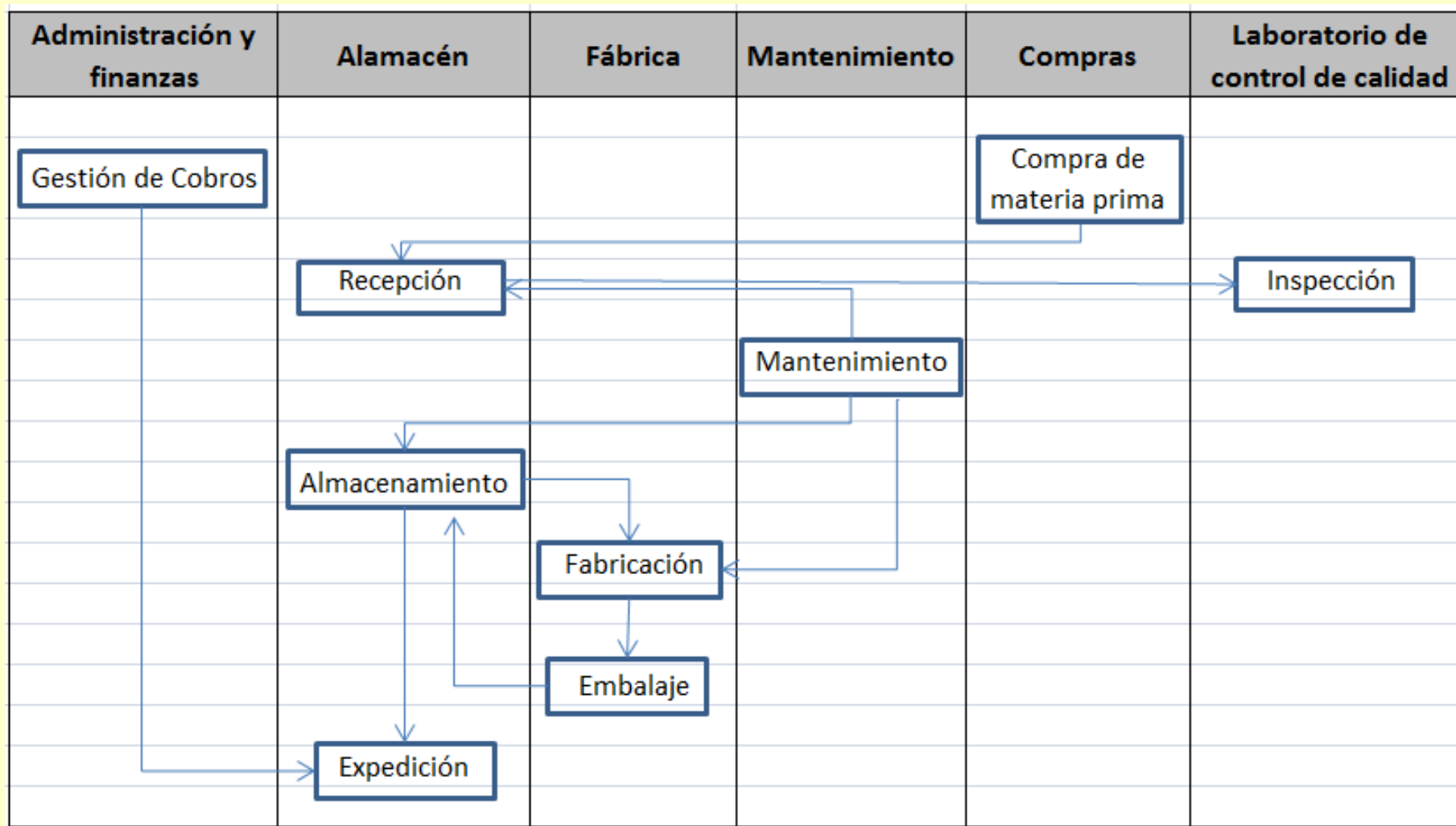
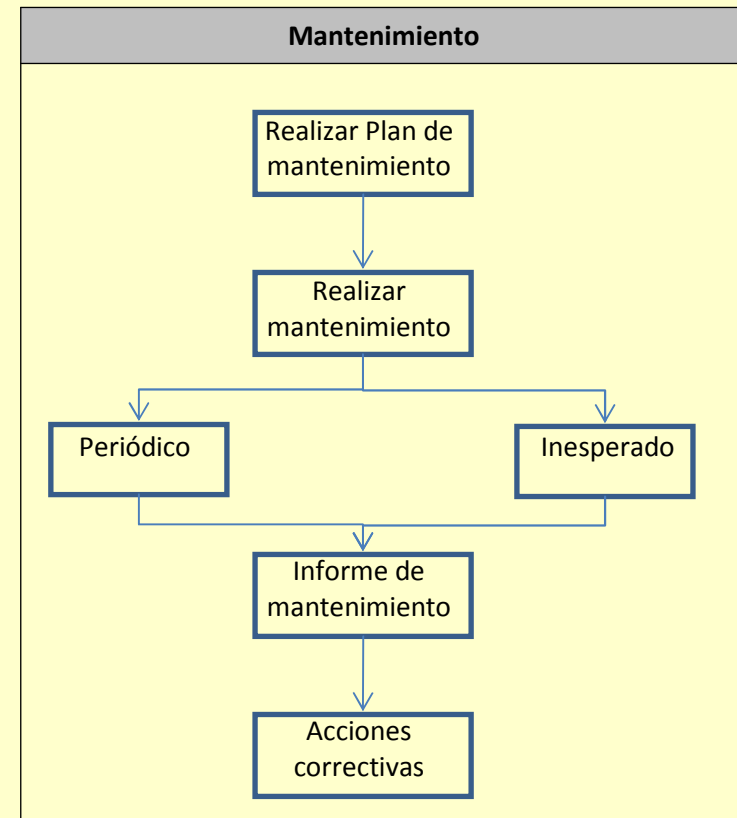
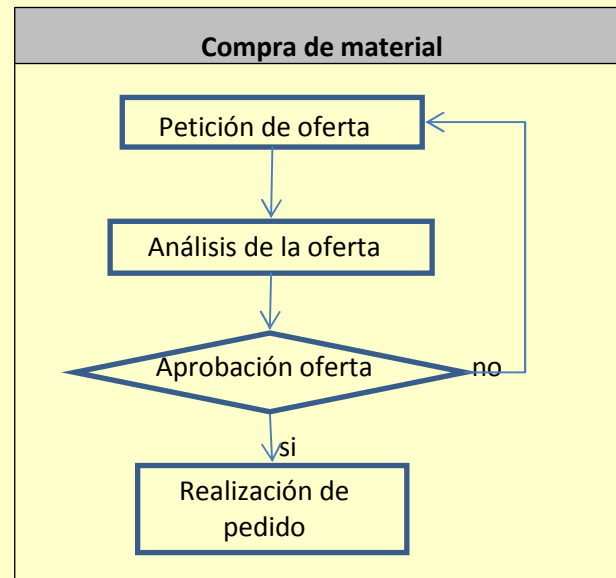
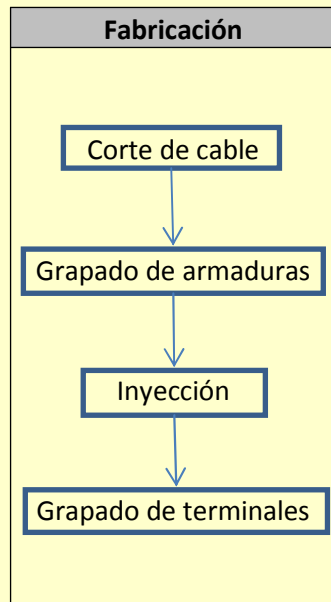


# Caso práctico Gestión por procesos

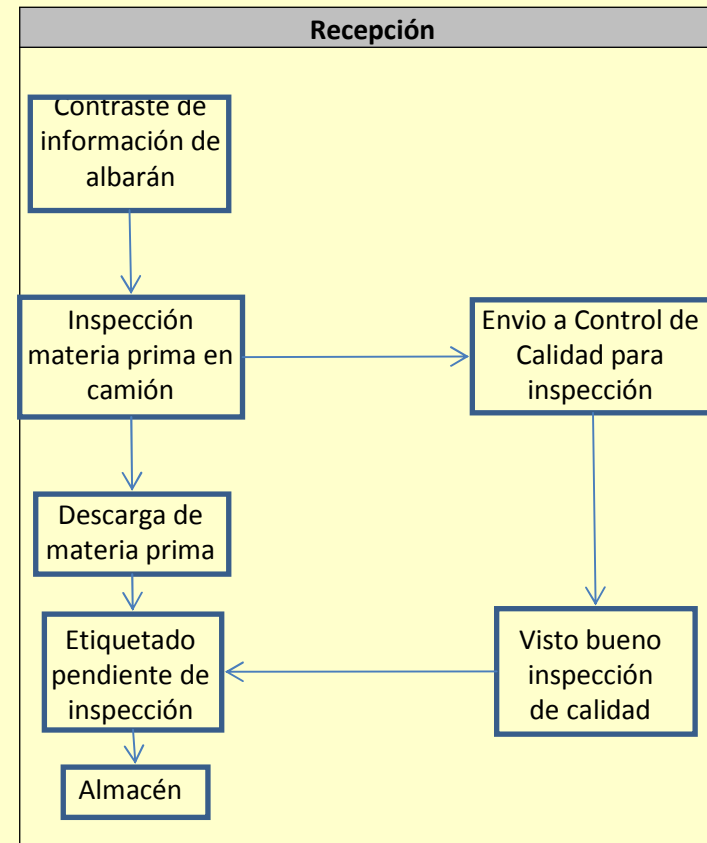
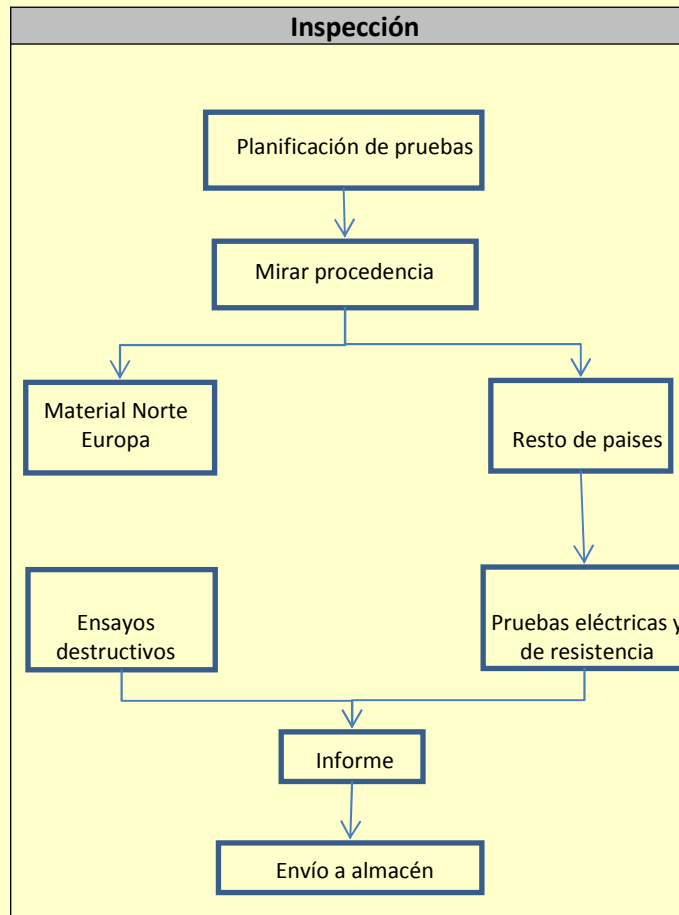
# Mapa de procesos



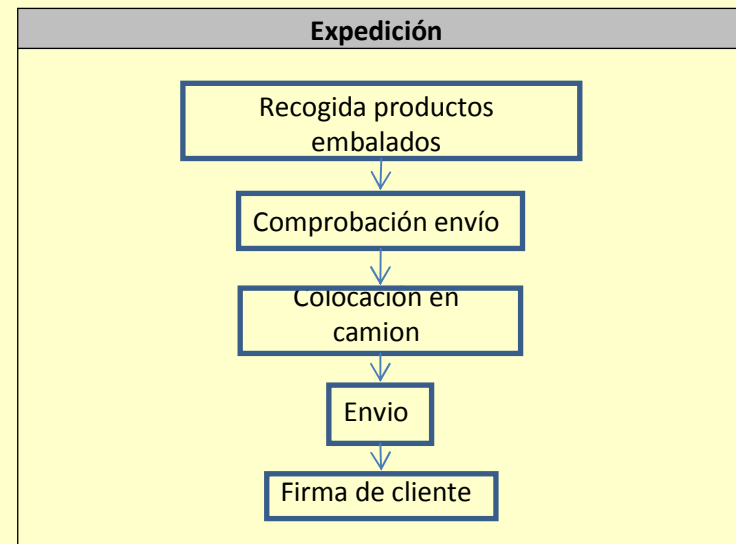
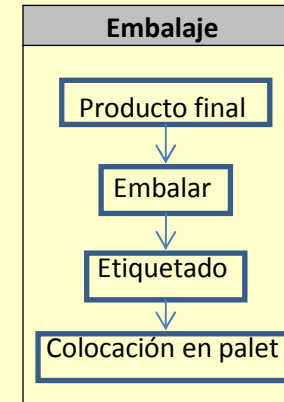
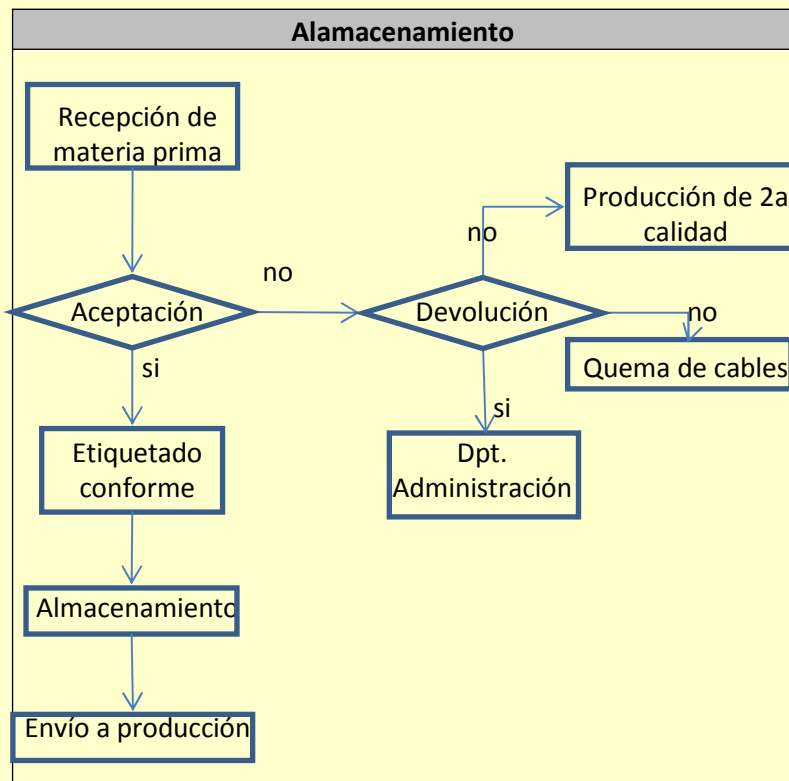
# Flujogramas I



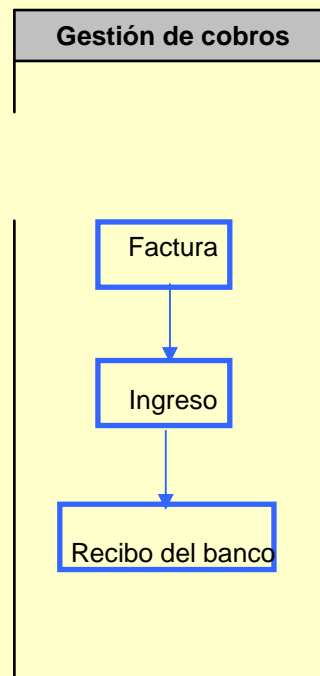
# Flujogramas II



# Flujogramas III



# Flujogramas III



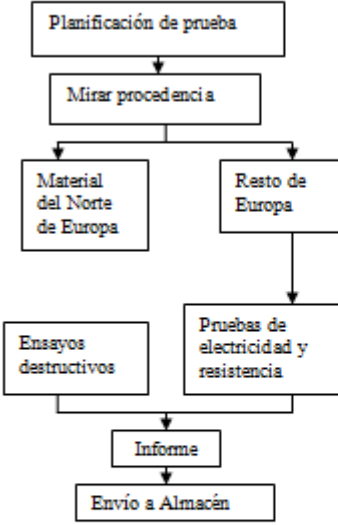
# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	METODOS DE CONTROL	SALIDAS
GESTION DE COBROS	Facturas	Responsable de Administración y finanzas Documentación: facturas y recibos	<pre> graph TD     A[Factura] --&gt; B[Ingreso]     B --&gt; C[Recibo del banco]             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios:€/año</li> </ul>	Recibo de ingreso en banco
COMPRAS	Petición de compra	Responsable de compra Registro de petición compra	<pre> graph TD     A[Petición de oferta] --&gt; B[Análisis Oferta]     B --&gt; C{Apmbación}     C -- No --&gt; A     C -- sí --&gt; D[Pedido Materia Prima]             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de retrasos al mes.</li> <li>Tiempo medio desde que se realiza el pedido hasta que se recibe. (en días)</li> </ul>	Recepción de la compra

# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	MÉTODOS DE CONTROL	SALIDAS
RECEPCION	Entrada de material en camión	Responsable de Almacén Registro: Albarán Medio físico: Carretilla elevadora	<pre> graph TD     A[Contraste albarán] --&gt; B[Inspección en camión]     B --&gt; C[Descarga y Etiquetado pte inspección]     C --&gt; D[Almacén]     B --&gt; E[Envío a Control de Calidad]     E --&gt; F[Visto bueno de inspección calidad]     F --&gt; C                     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de material defectuoso que no se ha devuelto/Nº total de material defectuoso que se ha devuelto.</li> </ul>	Material

# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	METODOS DE CONTROL	SALIDAS
INSPECCION	Cajas pendientes de inspección	Responsable Calidad Registro de ensayos Medios físicos: maquinaria de electricidad y resistencia	 <pre> graph TD     A[Planificación de prueba] --&gt; B[Mirar procedencia]     B --&gt; C[Material del Norte de Europa]     B --&gt; D[Resto de Europa]     C --&gt; E[Ensayos destructivos]     D --&gt; F[Pruebas de electricidad y resistencia]     E --&gt; G[Informe]     F --&gt; G     G --&gt; H[Envío a Almacén]                     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de pedidos defectuosos/Nº total de pedidos.</li> <li>Nº de repeticiones de ensayos al mes/Total de repeticiones al mes.</li> </ul>	Material clasificado

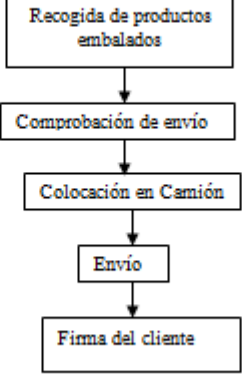
# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	METODOS DE CONTROL	SALIDAS
ALMACENAMIENTO	Conjunto de materia prima final	Responsable de Almacén Registros del stock Medios físicos: plataforma elevadora	<pre> graph TD     A[Recepción de la materia prima] --&gt; B{Aceptación}     B --&gt; C[Etiquetado conforme]     C --&gt; D[Almacenamiento]     D --&gt; E[Envío a producción]     F[Producción 2ª calidad] --&gt; G{Devolución}     G --&gt; H[Quema Cable]     H --&gt; I[Dpto Adm]         </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de incidencias surgidos en el almacén(año)</li> <li>Total de plataformas averiadas al año.</li> </ul>	Materia prima preparada para fabricación
FABRICACION	Materia prima	Responsable de fábrica y operarios Registro de Control de la Producción Medios físicos: maquinaria	<pre> graph TD     A[Cortado de cable] --&gt; B[Grapado de armadura]     B --&gt; C[Inyección]     C --&gt; D[Grapado de terminales]         </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de productos que se realicen al día.</li> <li>Nº de productos eliminados por defectuosos al mes.</li> <li>Nº de días inactivos cada semestre.</li> </ul>	Producto

# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	METODOS DE CONTROL	SALIDAS
MANTENIMIENTO	Necesidad mantenimiento, verificación funcionamiento y calibración equipos	Encargado de Mantenimiento Registro: ficha de equipo Medios físicos: maquinaria de calibración y herramientas	<pre> graph TD     A[Realizar Plan de Mantenimiento] --&gt; B[Realizar Mantenimiento]     B --&gt; C[Periódico]     B --&gt; D[Inesperado]     C --&gt; E[Informe de Mantenimiento]     D --&gt; E     E --&gt; F[Acciones Correctivas]             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de fallos de maquinaria al mes.</li> <li>Nº de revisiones al año.</li> <li>Nº de maquinaria que no pasa la revisión/Total de maquinaria revisada.(al año)</li> </ul>	Equipos en correcto estado de funcionamiento y calibración
EMBALAJE	Producto fabricado	Responsable de fábrica y operarios Etiquetas autoadhesivas	<pre> graph TD     A[Producto Final] --&gt; B[Embalar]     B --&gt; C[Etiquetado]     C --&gt; D[Colocación en palés]             </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de Embalaje mal realizado/ Nº de embalaje total. (al mes)</li> </ul>	Producto en caja sobre palés

# Ficha de procesos

PROCESOS	ENTRADAS	RECURSOS ASOCIADOS	ACTIVIDADES DEL PROCESO	METODOS DE CONTROL	SALIDAS
EXPEDICION	Producto sobre palés	Responsable de Almacén Registro de envío Medios físicos: vehículos de transporte	 <pre>graph TD; A[Recogida de productos embalados] --&gt; B[Comprobación de envío]; B --&gt; C[Colocación en Camión]; C --&gt; D[Envío]; D --&gt; E[Firma del cliente];</pre>	<ul style="list-style-type: none"><li>Nº de pedidos que se exportan a tiempo al mes.</li></ul>	Producto introducido en el transporte

# Acciones de mejora

# Acciones de mejora - Compras

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Devolución de productos por baja calidad	Elegir proveedores que tengan productos de calidad comprobada.	Responsable de compras	<pre> graph TD     A[Evaluación de proveedores] --&gt; B[Elección proveedor]     B --&gt; C[Petición de oferta]     C --&gt; D[Análisis de oferta]     C --&gt; E[Análisis calidad producto]     D --&gt; F{Aceptación}     E --&gt; F     F --&gt; G[Realización de pedido]                     </pre>
No se evalúan	Evaluar a los proveedores anualmente	Responsable de compras	
Maquinaria sin certificación	Comprobar certificado de la maquinaria antes de la compra	Responsable de mantenimiento	
Maquinaria antigua sin posibilidad de arreglo	Actualizar maquinaria antigua y compra de maquinaria nueva	Responsable de compras y responsable de mantenimiento	

# Acciones de mejora- Recepción

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Largas estancia del material en el exterior lo que puede provocar deterioro	Al descargar el material enviar directamente al almacén donde se etiquetará "pendiente de inspección" evitando así largos periodos de exposición al aire libre.	Operarios de almacén	<pre> graph TD     A[Contraste de información de albarán] --&gt; B[Inspección materia prima en camión]     B --&gt; C[Descarga de materia prima]     C --&gt; D[Envío a almacén]     D --&gt; E[Etiquetado pendiente de inspección]     B --&gt; F[Envío a control de calidad para inspección]     F --&gt; G[Visto bueno inspección de calidad]     G --&gt; E     </pre>

# Acciones de mejora - Inspección

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Por posibles pérdidas de material	Comprobación de la correcta etiquetación del material una vez inspeccionado	Operarios de almacén	<pre> graph TD     A[Revisión de procedimiento] --&gt; B[Planificación de pruebas]     B --&gt; C[Procedencia]     C --&gt; D[Países Norte de Europa]     C --&gt; E[Resto de países]     D --&gt; F[Ensayos destructivos]     E --&gt; G[Pruebas eléctricas y de resistencia]     F --&gt; H[Comprobación etiquetado]     G --&gt; H     H --&gt; I[Informe]     I --&gt; J[Almacén]                     </pre>
Los ensayos realizados no son los adecuados (gases)	Realizar un procedimiento para llevar a cabo los ensayos en el laboratorio de calidad con el objetivo de disminuir las repeticiones de ensayos al mes	Responsable de laboratorio y responsable de calidad	

# Acciones de mejora - Almacenamiento

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Por averías	Revisión plataforma de almacenamiento trimestralmente	Responsable de mantenimiento	<pre> graph TD     A[Recepción material] --&gt; B{Aceptación}     B --&gt; C[Etiquetado conforme]     C --&gt; D[Almacenamiento]     D --&gt; E[Bobinas]     D --&gt; F[Resto]     B --&gt; G{Devolución}     G --&gt; H[Gestión de cobros]     G --&gt; I[Producción]     G --&gt; J[Gestión de residuos]     </pre>
Riesgo para el trabajador	Cambio de sistema de almacenamiento comprando estanterías específicas para almacenar bobinas y estanterías complementarias para el resto de material	Responsable de compras	
Quema de material y quejas del pueblo	Gestionar como residuo el material sin posibilidad de devolución evitando su quema	Responsable de almacén	

## Acciones de mejora - Mantenimiento

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Por averías	Aumentar el número de revisiones de la maquinaria al año	Responsable de mantenimiento	<pre> graph TD     A[Estudio ficha técnicas] --&gt; B[Realización plan de mantenimiento]     B --&gt; C[Realizar mantenimiento]     C --&gt; D[Periódico]     C --&gt; E[Inesperado]     D --&gt; F[Informe de mantenimiento]     E --&gt; F     F --&gt; G[Acciones correctivas]                     </pre>
Falta de control de mantenimientos	Realización de fichas técnicas de cada equipo	Responsable de mantenimiento	
Mezcla de equipos de instalaciones con material de la empresa	Los equipos de las instalaciones de la empresa se colocarán en un recinto y el otro recinto utilizarlo como almacén de mantenimiento	Responsable de almacén	
El taller del pueblo realiza el mantenimiento de ciertos equipos	Todas las acciones de mantenimiento se realizarán por el equipo de mantenimiento de la empresa, evitando que otras personas externas a la empresa lo realice.	Responsable mantenimiento	

# Acciones de mejora- Fabricación

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Tardanza de los trabajadores y productos defectuosos	Dar formación a los trabajadores de las maquinas a utilizar	Gerente/ administración	<pre> graph TD     A[Corte de cable] --&gt; B[Grapado de armaduras]     B --&gt; C[Inyección]     C --&gt; D[Grapado de terminales]     E[comprobación] --&gt; A     F[comprobación] --&gt; B     G[comprobación] --&gt; C             </pre>
Los trabajadores realizan esta tarea y es una operación delicada	Reducir el riesgo de cambio de cuchillas por el empleado	Encargado de fábrica/ Encargado de mantenimiento	
Muchos productos defectuosos	Realizar instrucciones de trabajo para los operarios de producción	Responsable de fábrica	

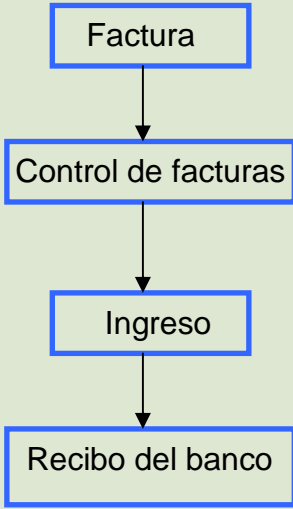
# Acciones de mejora- Embalaje

Problema	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Por fallos en la entrega	Comprobación de correcto etiquetado de la caja conforme al producto embalado	Responsable de almacén	<pre>graph TD; A[Producto final] --&gt; B[Embalado]; B --&gt; C[Comprobación etiquetado y embalado]; C --&gt; D[Etiquetado]; D --&gt; E[Colocación en palet];</pre>

# Acciones de mejora - Expedición

Problemas	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Por retrasos en los envíos	Aumentar recursos humanos y medios de transporte para cumplir el plazo de los envíos	Administración	<pre>graph TD; A[Recogida de productos embalados] --&gt; B[Comprobación envío]; B --&gt; C[Colocación en camión]; C --&gt; D[Comprobación destino]; D --&gt; E[Envío]; E --&gt; F[Firma del cliente];</pre>
Por mala gestión	Planificar la expedición a realizar semanalmente para evitar equivocaciones y retrasos	Responsable de expedición	

# Acciones de mejora – Gestión de Cobros

Problemas	Acción	Responsable	Flujograma de mejora
Mucha cantidad de cobros y mala gestión	Realizar un procedimiento para el control de facturas como recibos de cobros estableciendo los plazos para cobrar	Administración y finanzas	 <pre>graph TD; A[Factura] --&gt; B[Control de facturas]; B --&gt; C[Ingreso]; C --&gt; D[Recibo del banco];</pre>

Gracias por  
su atención!!!