

Análisis del Proceso

Hoja de trabajo del proceso
actual

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	⇒	◐	◻	▽	Ⓜ
1	AFILIADO: Acude a la Institución y requisita ficha de registro.	○	5 min.	●					
2	Entrega "ficha de registro" en mostrador.	○	2 min.	●					
3	MOSTRADOR: Recibe "ficha de registro" y asigna folio, registrando datos manualmente en carpeta de registro.	○	2 min.	●					
4	Turna "ficha de registro" con folio al área de validación.	⇒	5 min.		●				
5	VALIDACION: Recibe "ficha de registro" y verifica datos del afiliado en pantalla.	◻	6 min.				●		
6	Entrega "fichas de registro" al mostrador.	⇒	5 min.		●				
7	MOSTRADOR: Recibe "ficha de registro" y llama al afiliado para que requisite la "solicitud de pensión".	○	2 min.	●					
8	AFILIADO: Requisita la "solicitud de pensión" y entrega en mostrador junto con la documentación correspondiente.	○	15 min.	●					
9	MOSTRADOR: Recibe "solicitud de pensión" y documentación, realiza cotejo de datos.	◻	5 min.				●		
10	Indica al afiliado la fecha de entrega del cheque.	○	1 min.		●				
11	Elabora manualmente un listado de "solicitudes de pensión".	○	20 min.	●					
12	Arma paquete de "solicitudes de pensión".	○	15 min.	●					
13	Permanece el paquete de "solicitudes de pensión" en charola de espera.	◐	24 hrs.						●

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	➡	⤵	□	▽	Ⓜ
14	Envía paquete de “solicitudes de pensión” al supervisor de mostrador para su firma.	➡	10 min.						
15	SUPERVISOR DE MOSTRADOR: Recibe paquete de “solicitudes de pensión” y coteja datos de la solicitud vs. documentos anexos.	□	5 min.						
16	Firma de Visto Bueno las “solicitudes de pensión”.	○	1 min.						
17	Arma paquetes de solicitudes.	○	15 min.						
18	Turna paquetes de “solicitudes de pensión” al área de contabilidad.	➡	15 min.						
19	AUXILIAR DE CONTABILIDAD: Recibe paquetes y verifica en pantalla los datos del afiliado.	□	5 min.						
20	Coteja los datos de las “solicitudes de pensión” vs. documentación anexa.	□	5 min.						
21	Anota en cada “solicitud de pensión” la clave que le corresponda dentro de la base de datos de acuerdo al sistema.	○	1 min.						
22	Elabora paquete de “solicitudes de pensión” y documentación.	○	15 min.						
23	Permanece el paquete de “solicitudes de pensión” en charola de espera.	⤵	24 hrs.						
24	Turna paquete de “solicitudes de pensión” al supervisor de contabilidad para su Visto Bueno.	➡	5 min.						
25	SUPERVISOR DE CONTABILIDAD: Recibe paquetes de “solicitudes de pensión” y verifica en pantalla cada una de las claves asignadas por la base de datos.	□	5 min.						

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	➡	◐	◻	▽	Ⓡ
26	Firma de Visto Bueno.	○	20 min.	●					
27	Turna paquetes de "solicitudes de pensión" al auxiliar de contabilidad.	➡	5 min.		●				
28	AUXILIAR DE CONTABILIDAD: Recibe paquetes de "solicitudes de pensión" y verifica en pantalla clave de base de datos.	◻	5 min.				●		
29	Realiza afectación contable en el sistema de contabilidad.	○	3 min.	●					
30	Elabora manualmente las "solicitudes de cheque" por cada "solicitud de pensión".	○	3 min.	●					
31	Turna "solicitudes de cheque" al supervisor de contabilidad para su Visto Bueno.	➡	5 min.		●				
32	SUPERVISOR DE CONTABILIDAD: Recibe "solicitudes de cheque" y verifica datos	○	15 min.				●		
33	Turna "solicitudes de cheque" al auxiliar de contabilidad.	➡	5 min.		●				
34	AUXILIAR DE CONTABILIDAD: Recibe "solicitudes de cheque" y elabora manualmente una "relación"	○	15 min.	●					
35	Turna "relación", "solicitudes de cheque" y "solicitudes de pensión" al auxiliar de tesorería.	➡	10 min.		●				
36	AUXILIAR DE TESORERIA: Recibe "paquete" y verifica en pantalla la clave asignada por la base de datos.	◻	5 min.				●		
37	Realiza manualmente el cálculo de indemnización y afecta contablemente en el sistema de tesorería.	○	3 min.	●					

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	➡	⤵	□	▽	Ⓜ
38	Envía “paquete” al supervisor de tesorería para su autorización.	➡	5 min.						
39	SUPERVISOR DE TESORERIA: Recibe “paquete”, verifica cálculos de indemnización y afectación contable.	□	5 min.						
40	Turna “paquete” al auxiliar de tesorería.	➡	5 min.						
41	Recibe “paquete” y elabora manualmente los cheques.	○	2 min.						
42	Turna “cheques” elaborados al director de finanzas para su firma.	➡	10 min.						
43	SECRETARIA DEL DIRECTOR: Recibe “cheques” elaborados y coloca en charola de espera.	⤵	48 hrs.						
44	DIRECTOR DE FINANZAS: Recibe “cheques” y firma.	○	30 min.						
45	Turna “cheques” firmados al área de tesorería.	➡	10 min.						
46	AUXILIAR DE TESORERIA: Recibe “cheques” y los envía a contabilidad.	➡	10 min.						
47	AUXILIAR DE CONTABILIDAD: Recibe “cheques” y envía a mostrador.	➡	15 min.						
48	MOSTRADOR: Recibe “cheque” y entrega al afiliado.	○	5 min.						
49	Archiva contrarecibo.	▽	15 min.						

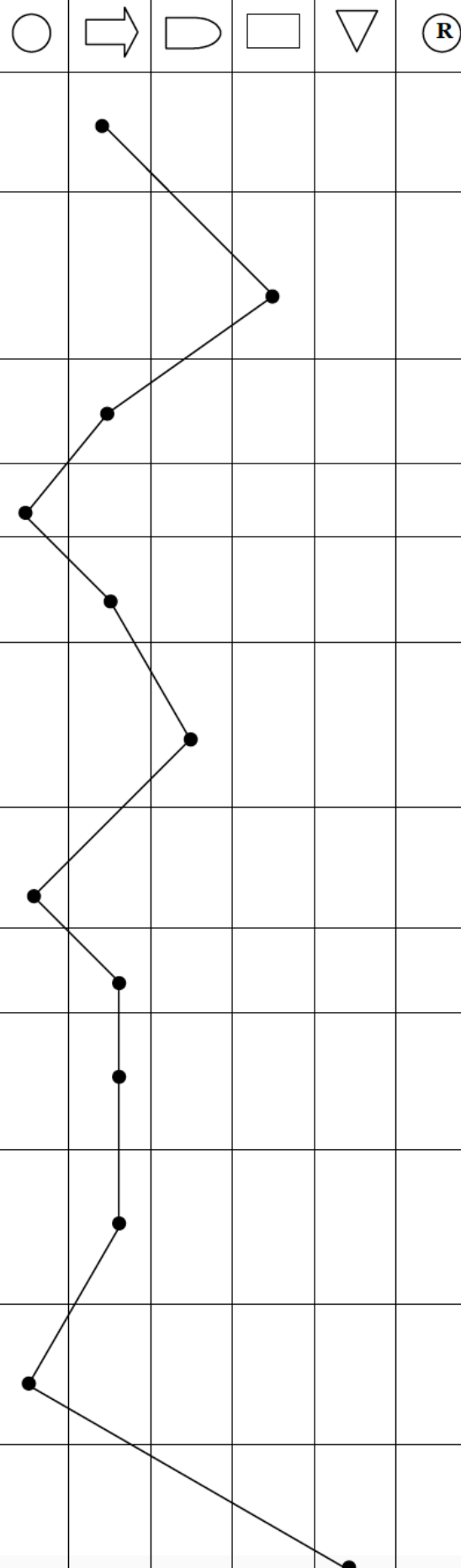


Diagrama de Flujo antes
de las mejoras

# DE ACT.	AFILIADO	MOSTRADOR	VALIDACION	SUPERVISOR DE MOSTRADOR	AUXILIAR DE CONTAB.	SUPERVISOR DE CONTAB.	AUXILIAR DE TESORERIA	SUPERVISOR DE TESORERIA	SECRETARIA DE DIRECTOR	DIRECTOR DE FINANZAS
1	Acude a la Institución y requisita ficha de registro.									
2	Entrega "ficha de registro" en mostrador.									
3		Recibe "ficha de registro" y asigna folio, registrando datos manualmente en carpeta de registro.								
4		Turna "ficha de registro" con folio al área de validación.								
5			Recibe "ficha de registro" verifica datos del afiliado en pantalla y firma de Visto Bueno.							
6			Entrega "fichas de registro" al mostrador.							
7		Recibe "fichas de registro" y llama al afiliado para que requisite la solicitud de pensión.								
8	Requisita la "solicitud de pensión" y entrega en el mostrador junto con la documentación correspondiente.									
9		Recibe "solicitud de pensión" y documentación, realiza cotejo de datos.								
10		Indica al afiliado la fecha de entrega del cheque.								
11		Elabora manualmente un listado de "solicitudes de pensión"								
12		Arma paquete de "solicitudes de pensión"								
13		Permanece el paquete de "solicitudes de pensión" en charola de espera.								
14		Envía paquete de "solicitudes de pensión" al supervisor de mostrador para su firma.								
15				Recibe paquete de "solicitudes de pensión" y coteja datos de la solicitud vs. documentos anexos.						
16				Firma de Visto Bueno las "solicitudes de pensión".						
17				Arma paquetes de solicitudes.						
18				Turna paquetes de "solicitudes de pensión" al área de contabilidad.						
19					Recibe paquetes y verifica en pantalla los datos del afiliado.					

#	AFILIADO	MOSTRADOR	VALIDACION	SUPERVISOR DE MOSTRADOR	AUXILIAR DE CONTAB.	SUPERVISOR DE CONTAB.	AUXILIAR DE TESORERIA	SUPERVISOR DE TESORERIA	SECRETARIA DE DIRECTOR	DIRECTOR DE FINANZAS
20					Coteja los datos de las "solicitudes de pensión" vs. documentación anexa.					
21					Anota en cada "solicitud de pensión" la clave que le corresponda dentro de la base de datos de acuerdo al sistema.					
22					Elabora paquete de "solicitudes de pensión" y documentación.					
23					Permanece el paquete de "solicitudes de pensión" en charola de espera.					
24					Turna paquete de "solicitudes de pensión" al supervisor de contabilidad para su Visto Bueno.					
25						Recibe paquete de "solicitudes de pensión" y verifica en pantalla cada una de las claves asignadas por la base de datos.				
26						Firma de Visto Bueno y arma paquetes de "solicitudes de pensión"				
27						Turna paquetes de "solicitudes de pensión" al auxiliar de contabilidad.				
28					Recibe paquetes de "solicitudes de pensión" y verifica en pantalla clave de base de datos.					
29					Realiza afectación contable en el sistema de contabilidad.					
30					Elabora manualmente las "solicitudes de cheque" por cada "solicitud de pensión".					
31					Turna "solicitudes de cheque" al supervisor de contabilidad para su Visto Bueno.					
32						Recibe "solicitudes de cheque", verifica datos y firma de Visto Bueno.				
33						Turna "solicitudes de cheque" al auxiliar de contabilidad.				
34					Recibe "solicitudes de cheque" y elabora manualmente una "relación".					

El Proceso Debe Ser:

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	➡	◐	◻	▽	Ⓜ
1	AFILIADO: Acude al mostrador y proporciona su nombre.	○	1 min.	●					
2	MOSTRADOR: Accesa a la base de datos con el nombre del afiliado y genera solicitud de pensión”, la cual contiene la clave asignada en la base de datos.	○	2 min.	●					
3	Entrega “solicitud de pensión” al afiliado para su firma.	○	1 min.	●					
4	AFILIADO: Recibe “solicitud de pensión” y verifica datos.	◻	3 min.				●		
5	Firma, adjunta documentación y entrega al mostrador.	○	2 min.	●					
6	MOSTRADOR: Recibe “solicitud de pensión” junto con documentos, coteja datos de la “solicitud” contra documentos.	◻	5 min.				●		
7	Firma de Visto Bueno la “solicitud de pensión”, entrega copia al afiliado e indica fecha de entrega del “cheque” de pensión.	○	2 min.	●					

#	PASOS	SIMBOLOS DE FLUJO	MINUTOS	○	➡	◐	◻	▽	Ⓜ
8	Archiva "solicitud de pensión".	▽	1 min.						
9	Accesa en el sistema clave personal.	○	1 min.	●					
10	Envía archivo electrónico de "solicitudes de pensión" al área de contabilidad.	➡	1 min.		●				
11	AUXILIAR DE CONTABILIDAD: Recibe archivo electrónico y afecta contablemente	○	3 min.	●					
12	Envía archivo electrónico al área de tesorería para la generación del cheque	➡	1 min.		●				
13	AUXILIAR DE TESORERIA: Recibe archivo electrónico de "cheques" a generar.	○	1 min.	●					
14	Accesa al módulo de cálculos de montos a pagar.	○	4 min.	●					
15	Genera archivo electrónico de cheques a imprimir y direcciona a terminal remota en mostrador.	○	2 min.	●					
16	MOSTRADOR: Recibe archivo electrónico de impresión y genera "cheque" con firma electrónica y contrarecibo.	○	3 min.	●					
17	Entrega "cheque" y contrarecibo al afiliado.	○	1 min.	●					
18	AFILIADO: Recibe "cheque" firma el contrarecibo y lo devuelve al mostrador.	○	2 min.	●					
19	MOSTRADOR: Recibe contrarecibo y archiva con la "solicitud de pensión".	▽	2 min.						

Diagrama de Flujo después de las mejoras

#	AFILIADO	MOSTRADOR	AUXILIAR DE CONTAB.	AUXILIAR DE TESORERIA
1	Acude a mostrador y proporciona su nombre.			
2		Accesa base de datos con el nombre del afiliado y genera "solicitud de pensión", la cual contiene la clave asignada en la base de datos.		
3		Entrega "solicitud de pensión" al afiliado para su firma.		
4	Recibe "solicitud de pensión" y verifica datos.			
5	Firma, adjunta documentación y entrega al mostrador.			
6		Recibe "solicitud de pensión" y documentos, coteja datos de la "solicitud" contra documentos.		
7		Firma de Visto Bueno la "solicitud de pensión", entrega copia al afiliado e indica fecha de entrega del "cheque de pensión".		
8		Archiva "solicitud de pensión".		
9		Accesa en el sistema clave personal.		
10		Envía archivo electrónico de "solicitud de pensión" al área de contabilidad.		
11			Recibe archivo electrónico y afecta contablemente.	
12			Envía archivo electrónico al área de tesorería para generar "cheque".	
13				Recibe archivo electrónico de cheques a generar.
14				Accesa al módulo de cálculo de montos a pagar.
15				Genera archivo electrónico de cheques a imprimir y direcciona a terminal remota en mostrador.
16		Recibe archivo electrónico de impresión y genera cheque con firma electrónica con su respectivo contrarecibo.		
17		Entrega cheque y contrarecibo al afiliado.		
18	Recibe cheque, firma contrarecibo y devuelve al mostrador			
19		Recibe contrarecibo y archiva junto con la "solicitud de pensión"		