

Índice

PREFACIO	9
1. INTRODUCCIÓN A LA ELABORACIÓN DE DIAGRAMAS	13
¿Qué es un diagrama?	13
Organización del libro	14
Materiales	16
Requisitos de tiempo	16
Su objetivo	17
Nombramientos para las reuniones	17
Organizarse	18
2. SELECCIÓN DE UN PROCESO	23
¿Qué es un proceso de trabajo?	23
Muestra de procesos	25
¿Cuántos procesos?	27
¿Desde qué punto de vista?	27
El proceso del cliente	30
Inventar procesos nuevos	30
En resumen	31
Criterios para juzgar o evaluar su selección	34
3. DEFINICIÓN DEL PROCESO	37
Output	38
Cliente(s)	38
Requerimiento(s)	39
Participantes en el proceso	39

Propietario del proceso	40
Acuerde los límites o márgenes del proceso	41
Inputs y sus proveedores	42
4. DIAGRAMA DE UN PROCESO PRIMARIO	43
Pasos, actividades	43
En resumen	46
Poner la mesa (proceso primario)	48
Poner gasolina en el coche (proceso primario)	52
Prepararse o arreglarse para ir a trabajar (proceso primario)	56
Formato de bloques modificado	63
Formato de diagrama de bloques	63
Respuestas a los ejercicios	65
5. DIAGRAMA DE RUTAS O TRAYECTORIAS ALTERNATIVAS	67
Un diamante, varias trayectorias	70
Varios diamantes	71
Especificidad, objetividad	71
En resumen	73
Poner la mesa (trayectorias alternativas)	74
Poner gasolina en el coche (trayectorias alternativas)	78
Prepararse para ir a trabajar (trayectorias alternativas)	82
Respuestas a los ejercicios	87
6. REPRESENTACIÓN EN EL DIAGRAMA DE LOS PUNTOS DE INSPECCIÓN	89
Especificidad, objetividad	92
En resumen	95
Poner la mesa (puntos de inspección)	96
Poner gasolina en el coche (puntos de inspección)	100
Prepararse para ir a trabajar (puntos de inspección)	104
Respuestas a los ejercicios	110
7. UTILIZACIÓN DEL DIAGRAMA PARA LA MEJORA DE PROCESOS	113
Técnicas desarrolladas en este capítulo	114
Eliminar o minimizar las tareas que no incorporan valor añadido	114
Desarrollar y aplicar normas	116

Mover o desplazar los puntos de inspección hacia delante	118
Eliminar la necesidad de los puntos de inspección	120
Represente gráficamente y evalúe inputs y proveedores . .	122
8. OTROS MÉTODOS PARA MEJORAR LOS PROCESOS . . .	125
Técnicas descritas en este capítulo	125
Realizar el estudio de un ciclo de tiempo	126
Desplazar algunos pasos a otro proceso	128
Diseñar un proceso paralelo	129
Automatizar o mecanizar pasos	132
Elabore un diagrama de los subprocesos	134
Utilice un diagrama para formar o reciclar a los participantes en el proceso	136
Tenga en cuenta la opinión de los demás (<i>feedback</i>) a la hora de elaborar su diagrama: escuche lo que tienen que decirle sus clientes, proveedores, <i>Stakeholders</i> y otros participantes en el proceso	138
Utilice el diagrama como un instrumento de <i>benchmarking</i> . .	138
Una última palabra	139
GLOSARIO DE TÉRMINOS	141