

ÍNDICE

I. Introducción	1
1.1. Objetivo	3
1.2. Estructuración del manual.....	4
1.3. Introducción a la elaboración de diagramas. ¿Qué es un diagrama?.....	7
2. Elaboración y representación de un proceso.....	9
2.1. Simbología para la elaboración de procesos.....	32
3. Mejora de procesos	45
3.1. Eliminar o reducir las tareas que no añaden valor y duplicidades	47
3.2. Utilización eficiente de los puntos de inspección.....	55
3.2.1. <i>Elaboración de listas de chequeo.....</i>	<i>59</i>
3.2.2. <i>Situar los puntos de inspección (detección de errores)</i> <i>lo más cerca posible del lugar donde se comete el error.....</i>	<i>59</i>
3.2.3. <i>Extraer tareas del bucle generado tras la inspección.....</i>	<i>61</i>
3.2.4. <i>Eliminar la necesidad de los puntos de inspección.....</i>	<i>65</i>
3.3. Disposición eficiente de la oficina.....	67
3.4. Procedimentar y hacer delegables las tareas	73
3.5. Combinar tareas con proceso anterior y/o posterior	83
3.6. Unificar procesos. El equilibrado perfecto	94
3.7. Agregar más tareas en paralelo.....	99
3.8. Automatizar o mecanizar partes del proceso	101
3.9. Examinar tus procesos.....	106
4. Mejora de productividad de las tareas.....	109
4.1. «5S».....	111
4.1.1. <i>Separar lo necesario de lo innecesario</i>	<i>112</i>
4.1.2. <i>Ordenar, definir el mejor lugar para cada cosa.....</i>	<i>113</i>
4.1.3. <i>Limpieza de las áreas y los elementos</i>	<i>113</i>
4.1.4. <i>Crear y establecer los estándares de limpieza.....</i>	<i>114</i>
4.1.5. <i>Educar y comunicar para sustentar las cuatro primeras S a largo plazo.....</i>	<i>115</i>

4.2. Mejora de métodos: la técnica del interrogatorio.....	120
4.2.1. Preguntas preliminares.....	121
4.2.2. Preguntas de fondo.....	122
4.2.3. Principios relativos a la disposición y condiciones en el sitio de trabajo.....	123
4.2.4. Presentación de propuestas de mejora.....	125
4.2.5. Implantación del nuevo método.....	128
5. Medición del tiempo de las tareas.....	133
6. Mejorar la productividad personal	139
6.1. La supervisión	140
6.1.1. Ficha de supervisión.....	141
6.2. La dedicación y el problema de la multitarea	145
6.2.1. Construir la lista de dedicación.....	146
7. La mejora continua en tareas administrativas.....	155
Anexo - Bibliografía recomendada y cursos	163