

7.Programación de operaciones

En relación a las operaciones del proceso de mejora en los tiempos, es necesario anotar que éste está constituido básicamente por seis elementos. El primer paso es la elaboración de manuales. La actividad en si radicara en que el participé, funcione como *backup* de los miembros del equipo de Tesorería Back Office. Al cual se le explicaran de manera breve pero detallada las actividades que cada uno realiza y este deberá de ir haciendo un sketch de como fluye el proceso y como las responsabilidades se van delegando para poder ir fijando horas en las cuales los miembros del equipo de Tesorería Back Office deberan de terminar sus actividades. Lo cual servira como un horario de actividades a cumplir, el cual sustituirá la forma de trabajo que se tiene hoy en día que es el terminar las actividades diarias antes de las 17:00 p.m.

Como segundo actividad del proceso para la mejora se deberá realizar una identificación de deficiencias. Esta actividad será la más crucial durante el proceso ya que con los puntos que se logren identificar se podrán generar nuevas propuestas para los tiempos fijados en el primero de los pasos. Además, esta actividad se deberá de llevar acabo POR SEPARADO con cada uno de los miembros del equipo. ¿La razón? Principalmente que las opiniones de cada uno se pueden ver influenciadas por lo que los demás digan o que no se atrevan a opinar debido a la presión que existe. (A esta actividad de se le debe de dedicar la mayor cantidad de tiempo posible)

La tercera actividad consiste en la generación de un horario de actividades fijas. Ya habiendo identificado las necesidades y recibiendo la retroalimentación del equipo se

deberán de evaluar las posibles horas en las cuales el equipo deberá de basar sus actividades.

Después de la generación de este nuevo horario de actividades fijas, se deberá hacer una presentación ante autoridades correspondientes. Esta deberá de llevar a cabo con el gerente del área y posiblemente con el director de operaciones ya que ningún proceso puede sufrir modificaciones a menos de que se tenga autorización por parte de gerencia y dirección. Ahora bien, en dado caso de que la propuesta no sea 100% aceptada y que tenga cambios provenientes de la retroalimentación de gerencia y dirección, se deberá de regresar al paso 2 para poder continuar con la mejora.

El quinto paso consistirá en una evaluación de impacto de los nuevos tiempos en el proceso. Ya teniendo la autorización por parte de las autoridades correspondientes, se deberá llevar a cabo una evaluación de no menos 1 semana, en las cuales se evalúe el impacto que ha tenido esta “mejora” en el proceso y los beneficios que se hayan obtenido.

Finalmente y una vez completados los 5 pasos mencionados anteriormente se podrá pasar a la fase final. La fase de implementación. Aquí se deberá de decidir si la mejora necesita algunos cambios o determinar si esta es 100% efectiva (basándonos en los criterios de eficiencia y eficacia) lo cual permitirá que este sea implementado como un cambio permanente en las actividades que se llevan a cabo en Tesorería Back Office.

Ahora bien, como todo proyecto de mejora, y a la par de cada uno de los pasos mencionados anteriormente; se deberá de estar atento a todos los posibles impedimentos, riesgos e incluso posibles nuevas soluciones. Esto con el fin de no generar problemás dentro de las áreas involucradas.