

Jimmy R. Correa Medina
 Master in Engineering Management
 Dr. Héctor Cruzado
 Graduate School
 Polytechnic University of Puerto Rico

Resumen

El proyecto presentado muestra el problema existente para los clientes en recibir fondos para la reparación de todas sus instalaciones dañadas. En el mismo se puede entender cuál es el objetivo principal que es lograr que el cliente reciba los fondos para la reconstrucción de sus instalaciones, además todo lo que conlleva lograr y cumplir la meta. Se muestra cada paso del proceso utilizado y los procesos de avance para cubrir con los mismos, que son desde inspeccionar de cada instalación dañada hasta lograr que el cliente reciba los fondos y las instalaciones sean reconstruidas. La propuesta incluye aumentar en un 30% el avance de los procesos y las tablas incluidas en el proyecto muestran los avances propuestos durante tres meses. Cada mes se propuso un 10% en avance, y el resultado hasta el momento ha logrado un 28.5% en el avance de los procesos.

Introducción

El Programa de Asistencia Pública de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias, asigna fondos para que los clientes puedan reconstruir cada instalación que sea elegible y requiera de su ayuda. El Sector de Municipalidades se encarga de auditar toda la documentación referente a los daños ocurridos por desastres naturales. La misión de la oficina es lograr que los fondos necesarios sean asignados, para que cada cliente pueda reparar o mejorar sus instalaciones y de esta manera toda la ciudadanía pueda gozar y hacer buen uso de las mismas.

En el siguiente proyecto se podrá observar el problema que tienen los clientes para lograr la reconstrucción de sus instalaciones. El no tener los fondos suficientes o carecer de los mismos no le permite realizar mejoras permanentes de las instalaciones dañadas debido al Huracán María. También se podrá observar la propuesta que permite analizar los procesos, entenderlos y la aplicación de una metodología que promueva el avance de la asignación de fondos.

Objetivo

El objetivo principal de este proyecto es lograr que el cliente reciba los fondos justos y necesarios para la reconstrucción de sus instalaciones. Se propuso aumentar en un 30% el avance de los procesos dentro de un periodo de 3 meses.

Procesos Establecidos

El análisis de los procesos permite implementar una metodología que motiva a que los pasos del proceso mejoren, y que cada uno sea trabajado con rigurosidad. Todo puede ser logrado si se mantiene el propósito y objetivo del proyecto como la prioridad principal. Dentro de estos pasos se encuentra:

- Comunicación efectiva: Permite mantener una relación muy cercana al cliente, ya sea por reuniones semanales, llamadas, correos electrónicos. La comunicación en una de las partes del proceso más importantes y es esencial para que el proceso avance efectivamente.
- Identificar las instalaciones dañadas: El mismo es muy importante porque esto permite saber cuántas instalaciones fueron dañadas y reclamadas por los clientes.

- Agrupación de daños en proyectos: Cada instalación dañada debe ser colocada en proyectos, cada proyecto puede tener una o más instalaciones asignadas. El sistema o programa tecnológico que se utiliza así lo requiere.
- Inspección de las facilidades: En un acuerdo entre el cliente y la oficina encargada de asignar los fondos, se coordina la inspección de las instalaciones dando la oportunidad al cliente de identificar cuáles son las instalaciones de prioridad para ellos, esto incluye las instalaciones en las que el cliente brinda servicios esenciales y de primera necesidad a la ciudadanía. Es importante que al momento de coordinar una inspección el Programa de Mitigación [1] y el Programa Ambiental y Preservación Histórica [2] estén en las inspecciones, ya que ellos también hacen un reporte en cuanto a lo que concierne a sus programas.
- Revisión de reportes de inspección: Luego de la inspección, la data recolectada en el campo debe ser sometida a sistema para crear un reporte y comenzar un record. Los pasos en el sistema comienzan con el sometimiento de la data al sistema. Los reportes creados son revisados en nuestra oficina y deben cumplir con los requisitos establecidos en el Programa Piloto de Asistencia Pública [3].
- Acuerdo de los daños y firma: Cada reporte debe ser evaluado por nuestra oficina y aprobado. Luego se envía al cliente para que ellos lo revisen y en caso de estar de acuerdo lo firmen. Todo esto puede ser a través del mismo programa, ya que fue creada una versión para que los clientes puedan tener acceso al mismo, ya sea para ver el estatus de los proyectos, someter documentación y firmar documentos.

Propuestas de Avance

Se encontraron varias preocupantes del cliente, entre ellas cuando lograrían recibir los fondos necesarios para reparar sus instalaciones y brindarle una mejor calidad de vida a los ciudadanos.

Las metas y objetivos establecidos no siempre son tarea fácil de alcanzar.

El trabajo de identificar toda estrategia correcta, ayuda a entender dónde buscar e identificar todo lo necesario para que todos los objetivos sean alcanzados. La asignación de empleados con la experiencia adecuada y conocimiento en la utilización de los programas tecnológicos fue necesaria para lograr inspeccionar cada facilidad, someter la data al sistema y evaluar cada reporte. Se encontró que el proceso estaba lento en algunos de los pasos, luego de unas reuniones con los líderes del programa de asistencia pública, se estableció un proceso que se entiende puede mejorar el avance del proceso de una manera significativa.

El proceso original consistía en los siguientes pasos - Figura 1:

- Inspección de daños
- Someter data al programa
- Revisión de los informes de inspección (oficina encargada de asignar los fondos)
- Revisión de los informes y aprobación (cliente)
- Redacción del Alcance del Trabajo (Scope of Works por sus siglas en inglés) y estimado de costo (CE, por sus siglas en inglés) (la oficina encargada de la asignación de fondos.)

- Revisión y aprobación del SOW y CE (cliente)
- Si el cliente no está de acuerdo en alguno de estos pasos, hay que volver al principio del proceso para revisar el reporte de inspección.

Se le propuso al cliente lo siguiente - Figura 2:

- Informe de daños (Damage Description & Dimensions)
- SOW
- CE
- Fotos de antes y después de los daños

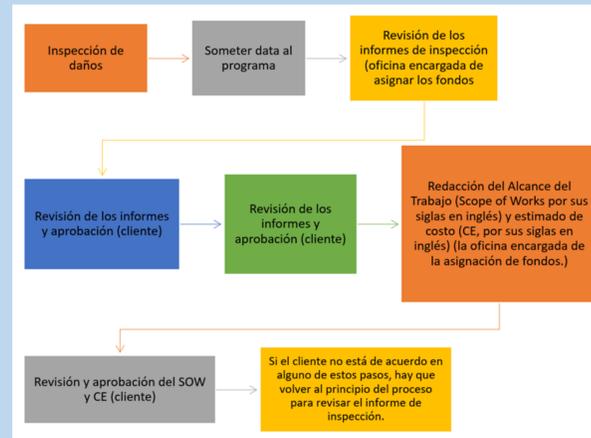


Figura 1. Proceso de Avance Original

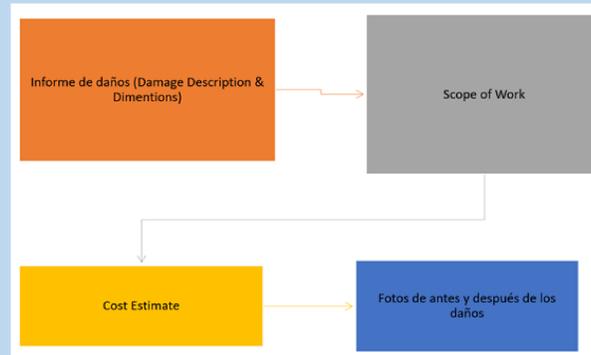


Figura 2. Propuesta de Avance

Con esta propuesta el cliente presenta todo lo relacionado con la facilidad reclamada, esta información se envía directamente a la oficina del centro de recuperación, el cual analiza cada documento, y si estos entienden que todo está conforme a los parámetros y las leyes, autorizan la obligación de los fondos. Una vez obligado el dinero, los clientes pueden reclamar un reembolso de fondos.

En la Figura 3 y Tabla 1 se puede observar de manera gráfica y con data los avances propuestos y logrados en el proyecto hasta el momento.

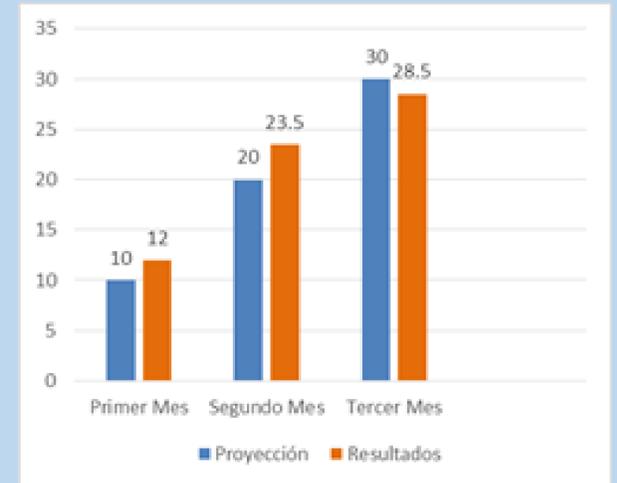


Figura 3. Proyección y Resultados de Avance

Tabla 1. Proyección y Resultados de Avance

	Proyección en %	Resultados en %	Comparación al momento en % Proyección vs Resultados
Primer Mes	10	12	2
Segundo Mes	20	23.5	3.5
Tercer Mes	30	28.5	-1.5

Conclusión

El proyecto presenta como se logró cumplir con el objetivo de mejorar los avances en el proceso de asignación de fondos para que los clientes pudieran reconstruir sus facilidades. El lograr cumplir con la meta fue uno complicado en un principio, utilizando la comunicación como una parte importante del proceso, esto ayudó en gran manera. Parte del proceso era aumentar en un 30% el avance del proceso, al momento se logró un 28.5% cumpliendo las expectativas de la proyección. Esto se logró trabajando mano a mano con el cliente, en constante comunicación, reuniones semanales, pendiente al proceso y al progreso de cada proyecto, utilizando todos los mecanismos posibles que lograron complementar alcanzar el objetivo principal.

Referencias

- Hazard Mitigation Grant Program – <http://www.fema.gov/hazard-mitigation-grant-program>
- Environmental and Historic Preservation (EHP) – <http://www.fema.gov/hmgp-appeal-keywords/9128>
- 2018 Pa Program Policy Guide (PAPPG) [V3.1] – FP 104 009-2, April 2018 Environmental and Historic Preservation (EHP) – <http://www.fema.gov/hmgp-appeal-keywords/9128>