

UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERIA INDUSTRIAL

Rediseño de los procesos en soluciones tecnológicas de seguros s.a.

Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Por:

Francisco Durán Rojas

Profesor guía: Hernán Cárdenas Hermosilla

Santiago de Chile – Abril 2007

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.

Miembros de la Comisión: Mario Morales Parragué y Marcelo Gerlach Velásquez

Resumen .	1
Texto con restricción . .	3

Resumen

El objetivo de este trabajo fue el de modelar y rediseñar el proceso de inspección de riesgo ofrecido por BSP-Inspector, mejorando los tiempos de proceso y el servicio entregado a los clientes. El principal problema radica en una serie de prácticas no formalizadas que introducen flexibilidad en el proceso y dificultan mantener el servicio dentro de ciertos estándares de calidad asociados al tiempo de entrega del mismo.

La estrategia y los mejores tiempos de servicio en relación a la competencia, han producido un crecimiento gradual en las solicitudes efectuadas por los clientes y se espera que las solicitudes crezcan un 30% en el plazo de 1 año. Se utilizó una metodología de rediseño de procesos para lograr el objetivo planteado, y se llevó a cabo un levantamiento de la situación actual mediante el método de modelamiento IDEF0. Para cada proceso se identificaron los problemas encontrados y sus causas. Además, durante el desarrollo del proyecto se encontró que el estándar de calidad no se cumplía al contrario de lo informado por la empresa, lo que permitió concluir que la información referente a los tiempos del proceso no se encontraba actualizada.

Para llevar a cabo el rediseño, se entregaron las direcciones de cambio del rediseño y luego fue explicado en detalle, modelando cada actividad y sus interrelaciones mediante el mismo método usado para modelar la situación actual.

Con la implementación del rediseño, se evitará que las inspecciones con errores sean detectadas en la última etapa del proceso, se reducirán los tiempos de entrega por parte de los inspectores, y una serie de prácticas formalizadas reducirán las flexibilidades del proceso. También se incorporó un método de actualización de información que

permitirá obtener indicadores definidos para medir los tiempos del proceso en detalle y fijar metas para cumplir con el estándar de calidad.

Se estimó que el rediseño se encuentra compuesto únicamente por costos variables, e implementar el sistema de actualización de la información no implicaría costos adicionales, gracias al Sistema computacional ya existente. Se concluyó que el rediseño debe ser implementado, ya que los esfuerzos realizados por BSP-Inspector hasta el momento para reducir los tiempos no serán suficientes para garantizar un cumplimiento del estándar de calidad. Con la implementación del rediseño, además de producirse una disminución de los tiempos asociados a los procesos rediseñados, en combinación con los esfuerzos ya efectuados resultarán en un cumplimiento satisfactorio del estándar para la mayoría de las inspecciones.

Texto con restricción

Tesis con restricción de acceso en línea, según petición de su autor.