

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| I. ANTECEDENTES | 2 |
| II. JUSTIFICACIÓN | 4 |
| III. OBJETIVOS | 6 |
| 1. Objetivo general | 6 |
| 2. Objetivos específicos | 6 |
| IV. ALCANCES | 6 |
| V. RESULTADOS ESPERADOS..... | 7 |
| VI. MARCO CONCEPTUAL..... | 7 |
| 1. Rediseño de procesos de negocios | 8 |
| 1.1. Macroproceso..... | 8 |
| 1.2. Patrones de procesos de negocios..... | 9 |
| 1.3. Variables de cambio | 13 |
| 2. Administración de Operaciones y Suministro..... | 14 |
| 2.1. Administración y pronóstico de demanda | 14 |
| 2.2. Control de Inventarios..... | 15 |
| VII. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 1. Metodología de Rediseño de Procesos de Negocios..... | 16 |
| 1.1. Definir el proyecto..... | 17 |
| 1.2. Entender situación actual | 19 |
| 1.3. Rediseñar | 20 |
| 2. Business Process Model and Notation (BPMN) | 21 |
| VIII. DEFINICIÓN DEL PROYECTO DE REDISEÑO | 23 |
| 1. Visión estratégica de los procesos..... | 23 |
| 2. Objetivos del rediseño..... | 24 |
| 3. Ámbito de procesos..... | 24 |
| 3.1. Macroprocesos considerados | 25 |
| 3.2. Procesos específicos del rediseño | 25 |
| 3.3. Procesos a estudiar de la situación actual | 27 |
| IX. SITUACIÓN ACTUAL DE LA EMPRESA | 28 |
| 1. Modelamiento de procesos | 28 |
| 1.1. Procesos Comerciales..... | 28 |
| 1.2. Procesos de Gestión productiva | 35 |

| | | |
|------|---|----|
| 1.3. | Procesos Productivos | 39 |
| 1.4. | Procesos Logísticos..... | 43 |
| 2. | Resumen y medición de problemas | 44 |
| 2.1. | Errores en la gestión de pedidos | 44 |
| 2.2. | Tiempos de atención | 45 |
| 2.3. | Ventas perdidas..... | 47 |
| 2.4. | Información..... | 47 |
| X. | REDISEÑO | 48 |
| 1. | Dirección de cambio..... | 48 |
| 1.1. | Variables de cambio | 48 |
| 1.2. | Cambios principales en los procesos | 50 |
| 2. | Tecnología seleccionada..... | 52 |
| 3. | Modelamiento y detalle del rediseño | 54 |
| 3.1. | Procesos Comerciales..... | 54 |
| 3.2. | Procesos Productivos | 65 |
| 3.3. | Procesos de Gestión productiva | 71 |
| 3.4. | Procesos Logísticos..... | 77 |
| XI. | EVALUACIÓN ECONÓMICA DEL REDISEÑO..... | 81 |
| | CONCLUSIONES..... | 84 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 86 |
| | ANEXOS | 89 |
| | APÉNDICES..... | 96 |