

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|----|
| I INTRODUCCIÓN | 1 |
| I.I ANTECEDENTES GENERALES | 1 |
| I.II DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN | 7 |
| I.III OBJETIVOS | 11 |
| I.IV ALCANCES..... | 11 |
| I.V RESULTADOS ESPERADOS..... | 12 |
| II. MARCO CONCEPTUAL..... | 13 |
| II.I REDISEÑO DE PROCESOS | 13 |
| II.II METODOLOGÍAS DE REDISEÑO DE PROCESOS | 13 |
| II.III BPMN | 14 |
| II.IV LEAN MANAGMENT..... | 15 |
| III. METODOLOGÍA | 17 |
| III.I DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN ACTUAL..... | 18 |
| III.II REDISEÑO | 22 |
| IV. SITUACIÓN ACTUAL..... | 24 |
| IV.I PROCESOS | 24 |
| IV.II INDICADORES | 29 |
| IV.III ANÁLISIS INDICADORES | 36 |
| IV.IV ANÁLISIS CAUSA-RAÍZ Y DESPERDICIOS | 37 |
| V DESARROLLO | 41 |
| V.I PRÁCTICAS..... | 41 |
| V.II PROPUESTA DE SOFTWARE DE ADMINISTRACIÓN..... | 42 |
| V.III REDISEÑO DE PROCESO..... | 45 |
| V.IV RESULTADO INDICADORES CON REDISEÑO | 46 |
| V.V ANÁLISIS REDISEÑO | 52 |
| VI CONCLUSIONES | 55 |
| VII BIBLIOGRAFÍA | 57 |
| VIII GLOSARIO..... | 59 |
| IX ANEXOS | 60 |
| IX.I DETALLE PROCESO DE SOLICITUD DE BIEN O SERVICIO | 60 |
| IX.II DETALLE PROCESO PAGO DE FACTURAS..... | 63 |
| IX.III DETALLE PROCESO REDISEÑADO PAGO DE FACTURAS..... | 67 |
| IX.IV BPMN PROCESO DE PAGO DE FACTURAS | 70 |

| | |
|---|----|
| IX.V BPMN PROCESO DE PAGO DE FACTURAS REDISEÑADO..... | 71 |
| IX.VI MAQUETA PROPUESTA SITIO WEB – ANALISTA ÁREA DE COMPRAS | 72 |
| IX.VII MAQUETA PROPUESTA SITIO WEB – ANALISTA ÁREA TÉCNICA..... | 73 |
| IX.VII MAQUETA PROPUESTA SITIO WEB – DIRECTOR DEPARTAMENTO.. | 74 |
| IX.VII MAQUETA PROPUESTA SITIO WEB – SUPERVISOR | 75 |