

## TABLA DE CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| <b>1. PARTE 1: INTRODUCCIÓN</b> .....   | 25 |
| <b>1.1. Antecedentes generales</b> .....  | 27 |
| <b>1.1.1. Contexto institucional de CONICYT</b> .....   | 27 |
| <b>1.2. Características generales de la organización</b> .....  | 28 |
| <b>1.2.1. Visión, Misión y Estrategia Institucional</b> .....   | 29 |
| <b>1.2.2. Estructura Organizacional</b> .....   | 31 |
| <b>2. PARTE 2: PRESENTACIÓN DEL PROYECTO</b> .....  | 44 |
| <b>2.1. Descripción del problema</b> .....  | 45 |
| <b>2.1.1. Problema: tareas de configuración de sistemas muy extensas</b> .....                            | 45 |
| <b>2.1.2. Problema: tareas de carga de datos muy extensas</b> .....                                       | 46 |
| <b>2.1.3. Problema: algunos programas y el DAF no cuentan con un sistema informático de soporte</b> ..... | 48 |
| <b>2.1.4. Tratamiento de los problemas</b> .....  | 49 |
| <b>2.1.5. Estandarización de los procesos</b> .....   | 50 |
| <b>2.1.6. Justificación del tema de memoria</b> .....   | 51 |
| <b>2.1.7. Factibilidad de una estandarización de los sistemas</b> .....                                   | 51 |
| <b>2.1.8. Procedimiento adecuado</b> .....  | 51 |
| <b>2.1.9. Línea de acción del rediseño</b> .....  | 52 |
| <b>2.2. Detalle del proyecto</b> .....  | 54 |
| <b>2.2.1. Especificaciones del proyecto</b> .....   | 54 |
| <b>2.2.2. Objetivos</b> .....   | 56 |
| <b>2.2.3. Alcances</b> .....  | 57 |
| <b>2.3. Marco teórico</b> .....   | 59 |
| <b>2.3.1. Generalidades sobre Rediseño de Procesos de Negocio</b> .....                                   | 59 |
| <b>2.3.2. Desarrollo del patrón</b> .....   | 60 |

|        |   |           |
|--------|---|-----------|
| 2.3.3. | Rediseño de procesos mediante el uso de patrones .....  | 61        |
| 2.3.4. | La satisfacción del cliente.....  | 62        |
| 2.3.5. | Tipos de procesos.....  | 63        |
| 2.4.   | Metodología .....   | 63        |
| 2.4.1  | Definición del proyecto .....   | 64        |
| 2.4.2. | Entender la situación actual.....   | 68        |
| 2.4.3. | Rediseñar .....   | 69        |
| 2.4.4. | Recomendaciones para una futura implementación.....   | 69        |
| 3.     | <b>PARTE 3: DESARROLLO DEL PROYECTO .....</b>   | <b>70</b> |
| 3.1.   | Levantamiento de la situación actual.....   | 70        |
| 3.1.1. | Principales características de los concursos analizados .....   | 71        |
| 3.1.2. | Características comunes de los macro-procesos seguimiento y control entre los concursos en estudio..... | 75        |
| 3.1.3. | Nombres de participantes de cada sub-proceso .....  | 86        |
| 3.1.4. | Macro-procesos seguimiento y control de proyectos .....   | 89        |
| 3.1.5. | Diferencias entre concursos.....  | 127       |
| 3.1.6. | Restricciones de los macro-procesos .....   | 154       |
| 3.2.   | Análisis de la situación actual.....  | 156       |
| 3.2.1. | El macro-proceso seguimiento y control estándar .....   | 157       |
| 3.3.   | Rediseño de los macro-procesos de seguimiento y control de proyectos .....                              | 174       |
| 3.3.1. | Macro-proceso de Seguimiento y Control Estandarizado .....  | 175       |
| 3.3.2. | Características del Macro-proceso de Seguimiento y Control Estándar .....                               | 183       |
| 3.3.3. | Resumen del rediseño de proceso .....   | 206       |
| 3.3.4. | Agregación de valor del rediseño .....  | 216       |
| 3.3.5. | Propuestas .....  | 217       |

|               |   |     |
|---------------|---|-----|
| <b>3.4.</b>   | <b>Recomendaciones para una futura implementación</b>   | 220 |
| <b>3.4.1.</b> | <b>Gestión del cambio</b>   | 221 |
| <b>3.4.2.</b> | <b>Análisis Costo Beneficio</b>   | 222 |
| <b>4.</b>     | <b>PARTE 4: CONCLUSIONES</b>  | 254 |
| <b>4.1.</b>   | <b>Conclusiones</b>   | 254 |
| <b>4.2.</b>   | <b>Reflexiones finales</b>  | 256 |
| <b>5.</b>     | <b>PARTE 5: REFERENCIAS</b>   | 258 |
|               | <b>BIBLIOGRAFÍA</b>   | 258 |
|               | <b>GLOSARIO</b>   | 264 |
|               | <b>ANEXOS</b>   | 267 |
| <b>a.</b>     | <b>Descripción detallada de componentes del Organigrama.</b>  | 267 |
| <b>b.</b>     | <b>Departamento de Tecnologías y Procesos</b>   | 271 |
| <b>c.</b>     | <b>Departamento de Administración y Finanzas.</b>   | 272 |
| <b>d.</b>     | <b>Tipos de procesos</b>  | 272 |
| <b>e.</b>     | <b>Ejemplo de documentación</b>   | 272 |
| <b>f.</b>     | <b>Notación de los procesos y subprocesos</b>   | 273 |
| <b>g.</b>     | <b>Entrevistas</b>  | 275 |
| <b>h.</b>     | <b>Gestión del cambio</b>   | 276 |
| <b>i.</b>     | <b>Fuentes del levantamiento de información</b>   | 279 |
| <b>j.</b>     | <b>Diagramas de los macro-procesos de seguimiento y control de la situación actual de los concursos analizados.</b> | 282 |
| <b>k.</b>     | <b>Solicitudes</b>  | 313 |
| <b>l.</b>     | <b>Participantes</b>  | 319 |
| <b>m.</b>     | <b>Seguimiento y control de proyectos según aspectos éticos y bioéticos.</b>  | 329 |
| <b>n.</b>     | <b>Condiciones de sub-procesos</b>  | 329 |
| <b>o.</b>     | <b>Mecanismos y flujos de información</b>   | 356 |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| <b>p.</b> | <b>Tiempos de sub-procesos .....</b>  | <b>387</b> |
| <b>q.</b> | <b>Análisis de sub-procesos .....</b>   | <b>391</b> |
| <b>r.</b> | <b>Posibles efectos del rediseño en los sub-procesos.....</b>   | <b>436</b> |
| <b>s.</b> | <b>Insatisfacciones, necesidades y deseos satisfechos con el rediseño<br/>441</b>   |            |
| <b>t.</b> | <b>Diagrama de Macro-proceso de Seguimiento y Control Estándar ...</b>  | <b>445</b> |
| <b>u.</b> | <b>Descripción de sub-procesos del Macro-proceso de Seguimiento y<br/>Control Estándar.....</b>   | <b>453</b> |
| <b>v.</b> | <b>Descripción de plataforma de sistema informático estándar que<br/>soporta el Macro-proceso de Seguimiento y Control Estándar .....</b> | <b>457</b> |
| <b>w.</b> | <b>Estados de los sub-procesos de evaluación. ....</b>  | <b>528</b> |
| <b>x.</b> | <b>Estructura de informe de requerimientos del DTP de CONICYT..</b>   | <b>531</b> |