

Tabla de contenido

Índice de Ilustraciones	v
Índice de Tablas	vi
Índice de Esquemas BPMN	vi
Antecedentes generales	1
La compañía y su rubro a nivel corporativo	1
Valores clave	1
Estrategia	2
Estructura de negocios	2
Productos	3
Cliente	3
Usuario	4
La compañía y su rubro a nivel local	5
Misión	5
Organigrama	5
Estructura de negocio	6
Productos	7
Cliente y usuario	7
Dimensionamiento de actividad realizada	8
Justificación del tema	9
Información del área de la empresa	9
Principales funciones	9
Principios del área	9
Organigrama	9
Número y características de profesionales	10
Producto y servicio que entregan a los clientes del área	10
Solicitante del trabajo de título	10
Beneficiarios del trabajo de título	11
Identificación del problema	11
Efectos y causas, cifras e indicadores	11
Atingencia del ICI	12
Hipótesis	12
Análisis de hipótesis	13
Comentarios sobre matriz de hipótesis	15
Alternativas de solución	16
Propuesta de valor	17
Objetivos	18
Objetivo general	18
Objetivos específicos	18
Marco conceptual	19
Rediseño de Procesos	19
Términos generales	19
Términos específicos	20

Metodología	21
Estado del arte en metodologías de rediseño de procesos	21
Rediseño de Procesos mediante el uso de Patrones de Oscar Barros	21
Seis Sigma o Six Sigma	21
Lean Manufacturing.....	22
Análisis de metodologías y elección	22
Tareas a desarrollar	23
Resultados esperados	25
Alcances.....	25
Dificultades previsibles	26
Estrategias de solución.....	26
Desarrollo del trabajo de título	27
Proceso general de producción	27
Levantamiento del proceso actual a partir de actores clave	28
Flujo del proceso actual	28
Análisis crítico.....	32
Revisión de No Conformidades de 2016 y 2015.....	33
Análisis crítico 2.....	34
Tiempos de proceso.....	35
Rediseño	38
Diagramas.....	39
Herramienta tecnológica.....	45
Resultados del prototipo	51
Evaluación económica.....	51
Conclusiones.....	54
Recomendaciones Finales.....	55
Bibliografía	56
Anexos	57

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Marcas de la Compañía.....	1
Ilustración 2: Blue Agenda.....	2
Ilustración 3: Algunos Productos de Beiersdorf.....	3
Ilustración 4: Organigrama funcional (elaboración propia)	5
Ilustración 5: Organigrama área FICO	9
Ilustración 6: Etapas de Lean Six Sigma	23
Ilustración 7: Simplificación de Proceso Productivo.....	27
Ilustración 8: Diagrama de Caso de Uso extendido en Proceso de No Conformidad.....	46
Ilustración 9: Pantalla de Inicio.....	47
Ilustración 10: Menú de Selección de Área.....	48
Ilustración 11: Generación de una Nueva No Conformidad.....	48
Ilustración 12: Menú Área de Compras	49
Ilustración 13: Menú Controlling.....	49
Ilustración 14: Descarga de Visor General.....	50

Ilustración 15: Formulario de No Conformidades de Proveedor	57
Ilustración 16: Formatos de productos de Beiersdorf Chile.....	58
Ilustración 17: Menú área de Calidad	65
Ilustración 18: Menú de selección de tarea para área de Calidad	65
Ilustración 19: Menú de generación de nueva No Conformidad.....	66
Ilustración 20: Ventana emergente ante una generación exitosa de NC	66
Ilustración 21: Ventana emergente de correo.....	67
Ilustración 22: Ejemplo No Conformidad creada con aplicación	68
Ilustración 23: Menú de visualización de No Conformidad para Calidad	69
Ilustración 24: Menú de contacto con proveedor de área de Compras.....	69
Ilustración 25: Menú de devoluciones de área de Bodega	70
Ilustración 26: Menú de ingreso de fecha de devolución	70
Ilustración 27: Menú de destrucción de área Bodega	71
Ilustración 28: Menú de ingreso de destrucciones.....	71
Ilustración 29: Menú de autorización de destrucciones, área Controlling	72
Ilustración 30: Menú de ingreso de autorizaciones de destrucción.....	72

Índice de Tablas

Tabla 1: Características productos BDF	7
Tabla 2: Países cliente y su % de la venta para Beiersdorf Chile en 2016	8
Tabla 3: Unidades Producidas por el PC Chile	8
Tabla 4: Ingreso, Costo y Margen Bruto (Cifras en Millones de CLP)	11
Tabla 5: Costo Directo de Material y Costo de Destrucción (Cifras en Millones de CLP) ..	11
Tabla 6: Matriz de Hipótesis	15
Tabla 7: Deglose Destrucciones año 2016.....	16
Tabla 8: Gasto de MP Destruídas	27
Tabla 9: No Conformidades en 2016	33
Tabla 10: Movimientos según SAP de NC.....	34
Tabla 11: Contabilización No Conformidades en CLP	34
Tabla 12: Ejemplo Subestimación.....	35
Tabla 13: Días utilizados en el proceso	36
Tabla 14: Roles y Descripciones en Aplicación	46
Tabla 15: Situación Actual.....	52
Tabla 16: Situación ideal bajo el Benchmark.....	52
Tabla 17: Situación actual con Rediseño en MP	52
Tabla 18: Códigos útiles en MB51	59
Tabla 19: Evaluación Económica	73
Tabla 20: Evaluación Económica considerando ahorro en bodegas.....	74

Índice de Esquemas BPMN

Esquema BPMN 1: Compras de Material	28
Esquema BPMN 2: Recepción de materiales	29
Esquema BPMN 3: Análisis QA	30

Esquema BPMN 4: Devolución de material	31
Esquema BPMN 5: Destrucción de material	32
Esquema BPMN: 6 Rediseño Fase 1.1.....	39
Esquema BPMN 7: Rediseño, Fase 1.2	40
Esquema BPMN 8: Rediseño, Fase 2.1	41
Esquema BPMN 9: Rediseño, Fase 2.2.....	41
Esquema BPMN 10: Rediseño, Fase 3.1	42
Esquema BPMN 11: Rediseño, Fase 3.2.....	42
Esquema BPMN 12: Rediseño, Fase 3.3	43
Esquema BPMN 13: Rediseño, Fase 3.4	43
Esquema BPMN 14: Rediseño, proceso recursivo de destrucciones Fase 1.....	44
Esquema BPMN 15: Rediseño, proceso recursivo de destrucciones Fase 2	45
Esquema BPMN 16: Rediseño No Conformidad de Proveedor Fase 1.....	60
Esquema BPMN 17: Rediseño No Conformidad de Proveedor Fase 2	61
Esquema BPMN 18: Rediseño No Conformidad de Proveedor Fase 3	62
Esquema BPMN 19: Rediseño No Conformidad de Proveedor extendido	63
Esquema BPMN 20: Rediseño destrucciones mensuales extendido	64