

Tabla de contenido

I.	Introducción	1
II.	Antecedentes	2
II.I	Características de la organización.....	2
II.I.I	Rubro.....	2
II.I.II	Historia de la organización	2
II.I.III	Misión y visión.....	3
II.I.IV	Organigrama.....	3
II.II	Life Science	4
II.II.I	Productos	4
II.II.II	Clientes.....	5
II.II.III	Dimensionamiento de la actividad realizada	6
II.II.IV	Ventajas competitivas.....	6
II.II.V	Sector Industrial	6
II.II.VI	Mercado	7
II.II.VII	Regulaciones	8
II.III	Descripción del área de trabajo	10
II.III.I	Organigrama.....	10
II.III.II	Servicio entregado	11
III.	Justificación y descripción del proyecto.....	13
III.I	Identificación del problema	13
III.II	Identificación de hipótesis de causa	13
III.III	Objetivos.....	15
III.IV	Alcance	15
IV.	Marco conceptual	17
IV.I	Rediseño de procesos de negocios	17
IV.I.I	Contexto	17
IV.I.II	Patrones de procesos	17
IV.I.III	Macroprocesos.....	18
IV.II	Process Analysis and Design Methodology.....	19
IV.III	Gestión del conocimiento	20
IV.IV	Desarrollo organizacional.....	20
IV.V	Business Process Management	21

V. Metodología	23
V.I Rediseño de procesos mediante el uso de patrones complementado con PADM	23
V.II Proceso de gestión del conocimiento	30
V.III Modelo general de cambio planeado	31
V.IV Business Process Model and Notation (BPMN).....	32
VI. Definición del proyecto	36
VI.I Objetivos del rediseño.....	36
VI.II Ámbito de los procesos a rediseñar	37
VI.III Establecer si hacer un estudio de la situación actual	37
VII. Análisis de la situación actual	38
VII.I Definición del proceso	38
VII.II Captura del proceso base	45
VII.III Evaluación del proceso.....	50
VII.III.I Validación	50
VII.III.II Evaluación cualitativa	51
VII.III.III Evaluación cuantitativa.....	55
VIII. Rediseño	59
VIII.I Direcciones de cambio.....	59
VIII.I.I Asignación de responsabilidades	59
VIII.I.II Integración de procesos conexos.....	59
VIII.I.III Anticipación.....	60
VIII.I.IV Mantención consolidada de estado	60
VIII.I.V Coordinación.....	60
VIII.I.VI Prácticas de trabajo	60
VIII.I.VII Apoyo computacional.....	60
VIII.II Tecnologías habilitantes	61
VIII.III Modelación y evaluación del rediseño.....	62
VIII.III.I Cotización	62
VIII.III.II Recepción e ingreso de orden de compra	63
VIII.III.III Generación de insumos para el seguimiento	65
VIII.III.IV Seguimiento de pedidos	66
VIII.IV Detalle del rediseño	66
VIII.IV.I Página web.....	66

VIII.IV.II Gestión del conocimiento	67
VIII.IV.III Gestión del cambio.....	69
VIII.IV.IV Detalle del subproceso de cotización	70
VIII.IV.V Recepción e ingreso de orden de compra.....	70
VIII.IV.VI Generación de insumos para el seguimiento.....	71
VIII.IV.VII Seguimiento de pedidos.....	72
VIII.IV.VIII Resultados esperados de la implementación del rediseño.....	72
VIII.V Nuevos indicadores	74
IX. Conclusiones.....	75
IX.I Conclusiones	75
IX.II Recomendaciones al negocio	77
IX.III Aprendizajes	78
X. Bibliografía.....	80
XI. Anexos	83