

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
1.1. Contexto	1
1.2. Caracterización de la Empresa	2
1.3. Área de Trabajo	6
1.4. Problema	8
1.4.1. Efectos	11
1.4.2. Causas	12
1.5. Objetivos	13
1.5.1. Objetivo General	13
1.5.2. Objetivos Específicos	13
1.5.3. Alcances	14
2. Marco Conceptual	15
2.1. Revisión Literatura y Estado del Arte	15
2.2. Herramientas Metodológicas	17
2.2.1. Framework 'Mejores prácticas en el rediseño de procesos de negocio' .	17
2.2.2. Rediseño de Procesos	18
2.2.3. Modelo y notación de procesos de negocio	20
2.2.4. Softwares Orientados a Procesos	21
2.2.5. Alternativas de Automatización	21
2.2.5.1. Software de Gestión de Proyectos y de Productividad personal	21
2.2.5.2. Scripting y Grabar/reproducir interacciones	23
2.2.5.3. Integración de aplicaciones	23
2.2.5.4. Automatización Robótica de Procesos	24
2.2.6. Gestión del Conocimiento	25
2.2.7. Evaluación Financiera de Proyectos	27
3. Metodología	28
4. Análisis Situación Actual	30
4.1. Procesos Analizados	30
4.2. Modelamiento del Proceso AS-IS	31
4.2.1. BPMN y Descripción del Flujo de Proceso "Diferencias de Precios" .	32
4.2.2. BPMN y Descripción del Flujo de Proceso "Escalas de Descuento por Volumen"	34
4.2.3. BPMN y Descripción del Flujo de Proceso "Monitoreo de Órdenes de Compra"	36
4.3. Definición de Variables Críticas	38

4.3.1.	Variables Críticas por Proceso	38
4.3.2.	Indicadores a Medir	38
5.	Propuesta de Rediseño	40
5.1.	Línea de Cambio: Innovación	40
5.2.	Variables de Cambio por Proceso	41
5.3.	Propuesta de Rediseño Procesos TO-BE	43
5.3.1.	BPMN y Descripción de rediseño de “Diferencias de Precios”	44
5.3.2.	BPMN y Descripción de rediseño de “Escalas de Descuento por Volumen”	46
5.3.3.	BPMN y Descripción de rediseño de “Monitoreo de Órdenes de Compra”	48
5.4.	Comparativo de Indicadores AS-IS vs TO-BE	49
6.	Selección de Tecnologías	50
6.1.	Requerimientos y Capacidades Técnicas TI de la Contraparte	52
6.2.	Análisis de Proveedores de RPA	53
7.	Plan de Implementación	55
7.1.	Análisis o descubrimiento de procesos	55
7.2.	Habilitar infraestructura de la compañía	56
7.3.	Preparación del proyecto	57
7.4.	Diseño de las soluciones RPA	57
7.5.	Desarrollo y construcción de la solución RPA	57
7.6.	Testing: Probar solución RPA	58
7.7.	Lanzamiento: Marcha blanca de RPA	58
7.8.	Post lanzamiento	58
7.9.	Expansión y transformación	59
8.	Evaluación del Proyecto	61
8.1.	Propuesta de Valor	61
8.2.	Impacto Social	62
8.3.	Impacto Económico	63
8.4.	Costos y Flujo de Caja	64
9.	Conclusiones y Recomendaciones	67
9.1.	Conclusiones	67
9.2.	Recomendaciones	69
	Bibliografía	71
	Anexo A. Imágenes extra	75
	Anexo B. Mediciones y Cálculos	78
B.1.	Medición de Brecha	78
B.2.	Medición de variable críticas	79
B.3.	Resultados de indicadores	80
B.4.	Flujo de caja para proyecto	81
B.5.	Cotización Proveedores RPA	83