

**Examen Transversal  
Alumno(a)**

<b>BPY5101</b>	<b>PROCESOS DE NEGOCIO (BPM)</b>
----------------	----------------------------------

**PUNTAJES Y NOTA**

<b>Entrega de Encargo con Presentación</b>	
PUNTAJE TOTAL: 36 pts.	NOTA: 7.0
PUNTAJE: 21.5 pts.	NOTA: 4.0

**INSTRUCCIONES GENERALES:**

La Entrega de Encargo con presentación consiste en:

- Trabajo grupal de máximo 4 integrantes
- El encargo será entregado en la semana 4, para comiencen a desarrollarla a través del semestre.
- En la semana 17 – 18 los estudiantes realizarán las presentaciones y entrega del encargo en formato digital.
- El tiempo para desarrollar la presentación es de 15 minutos más 5 minutos de preguntas.

**Detalle de los aspectos a considerar en la confección del encargo:**

1. El estudiante deberá realizar el análisis de una organización la cual requiere apoyo para comprender y modelar sus procesos de negocio actuales.
2. Modelar el mapa de procesos de organización
3. Modelar cada uno de los procesos (AS-IS) involucrados mediante BPMN
4. Proponer técnicas de mejoras continuas de acuerdo a lo descubierto en el modelado previo.
5. Declarar los indicadores idóneos para organización que le permitan medir sus procesos
6. Proponer y modelar los de procesos que reflejen estas mejoras sugeridas en los pasos anteriores
7. Modelar cada uno de los procesos mejorados (TO-BE) mediante BPMN
8. Generar un prototipo de dashboard no funcional que refleje los indicadores validados y corregidos

**Entregables:**

Respecto al encargo, se deben entregar los siguientes documentos, de acuerdo a las plantillas proporcionas

- Documento de especificación
- Plantilla de KPI

**Formatos de entrega:**

- Hoja tamaño carta o A4
- Tipo de letra: Títulos Arial 14 Negrita, Contenido Arial 12
- Interlineado: 1,5.
- Párrafo: Justificado.

NOTA: Dentro de la evaluación del examen serán considerados los siguientes puntos:

- Formato Presentación Informe.
- Ortografía.
- Redacción.

Los trabajos entregados fuera de plazo serán calificados con una 1.0

## Caso de Estudio

### Venta y Distribución de muebles

#### Contexto

La empresa **Sustentable** es una empresa dedicada al diseño y fabricación de muebles hechos con palets, una nueva tendencia que llegó para quedarse. Todos los muebles se encuentran hechos con palets son diseños exclusivos tanto para el hogar y las empresas.

Los muebles reciclados, o hechos con palets reciclados, son ecofriendly, es decir, amigables con el medio ambiente. El sello de Sustentable, es precisamente, ser un parte del medio ambiente, respetándolo, protegiéndolo, y cuidándolo.

**Sustentable** cuenta con un equipo de trabajo compuesto por artesanos del diseño, mueblistas altamente calificados en la confección de muebles de palets, que en conjunto con de diseñadores, conforman un equipo integral y multidisciplinario, capaz de entregar soluciones creativas y únicas. Actualmente cuenta con diversas áreas para poder lograr su objetivo, además de estar asociada con un conjunto de productores externos que le permiten entregar gran volumen de producto al mercado.

#### Misión:

Nuestra misión es realizar un trabajo con un material reciclable, considerando la importancia que juega el compromiso medio ambiental de una empresa hoy más que nunca.

#### Visión

Nuestra filosofía es que todos nuestros muebles de palets son 100% Ecofriendly, permitiendo a nuestra empresa sea una empresa con huella verde.

#### Situación Actual

La empresa actualmente se especializa en la comercialización ecológica, garantizando que la mayoría de sus insumos sean reciclables, los productos comercializados son:

- Muebles para el hogar
- Muebles para oficinas.

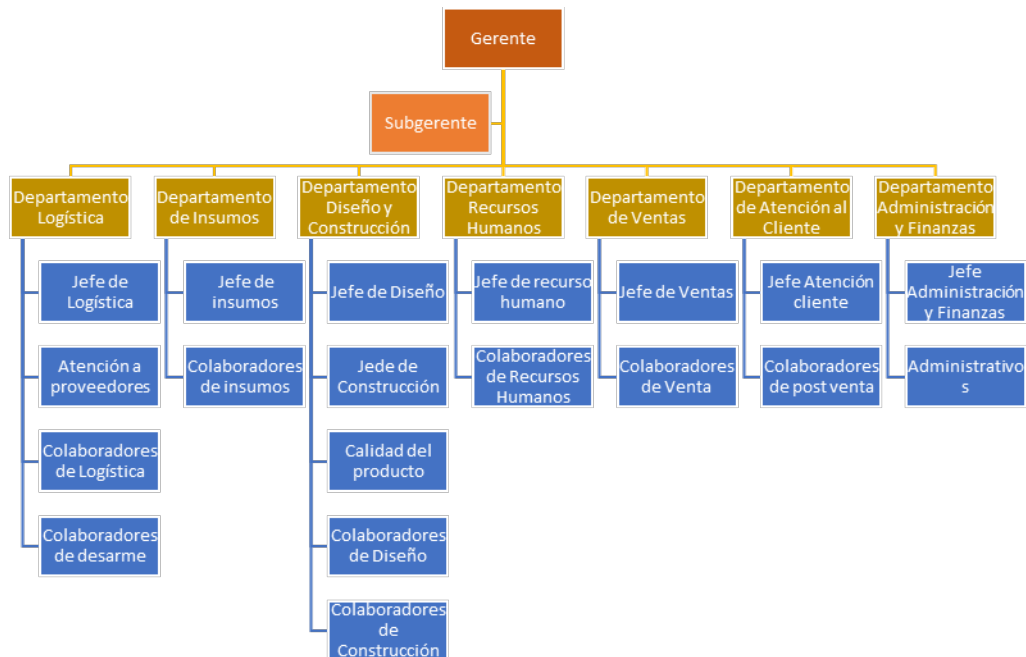
Los cuales son distribuidos a diferentes clientes como tiendas pequeñas y clientes particulares como hogares u oficinas.

Actualmente la empresa posee varios sistemas de apoyo como:

- RemuSys que es utilizado por el departamento contable para el pago de remuneración y gestión de personas

Sitio Web: sistema principal que apoya todo el proceso de ventas, despacho y consultas y reclamos por parte de los clientes, además de mostrar el catálogo de los productos que la empresa realiza.

## Organigrama



La empresa siempre se ha caracterizado por tener altos niveles de calidad de sus productos y los clientes siempre han manifestado que la razón principal por la cual compran los productos es por la calidad y por el compromiso hacia el medio ambiente.

Sin embargo, en este último tiempo la empresa nos ha comentado, que se encuentran preocupados, debido a que los tiempos de producción de los muebles se está demorando más de lo habitual, si bien es cierto, los colaboradores de la línea de producción registran los tiempos y los insumos requeridos en cada una de las etapas, no poseen un sistema informático que le permita al Jefe de departamento y a los altos ejecutivos obtener esta información de manera rápida y a tiempo.

De acuerdo a los manifestado por los colaboradores de producción uno de los principales problemas con en el cual se han enfrentado, es que los palets, principal insumo, no está llegando con calidad requerida y esto hace los muebles se atrasen en su inicio, y compromete los tiempos de entrega del producto.

Los palets son comprados a proveedores que se dedican al reciclaje de este insumo, estos llegan a Sustentable como materia prima, donde se almacenan y luego se procede a su tratamiento para dejarlos como insumos de la cadena de producción, en este punto el palets debería presentar las características de calidad necesarias, para que los colaboradores de producción del producto solo se preocupen de la construcción de los muebles

La manera que la empresa realiza su cadena productiva se describe a continuación:



En la actualidad, la empresa realiza tres tareas fundamentales con el ingreso de los palets:

- Recibir los palets en las bodegas de Sustentable, se recibe todo lo enviado por el proveedor, por parte de atención a proveedores
- Desarme y tratamiento del palets, en esta instancia los Colaboradores de desarme se encargan de desarmar y tratar los palets con para que queden en las condiciones necesarias para su utilización
- Almacenaje, se trasladan los palets tratados al área de almacenaje de insumos de la bodega.

El departamento de logística es el encargado de relacionarse con los proveedores de materia prima y transformarlo en insumos

- Recepción del producto desde los proveedores
- Contabilización mediante la guía despacho que acompaña a los productos desde el proveedor
- Almacenaje temporal de la materia prima (palets)
- Ingreso del producto al desarme
- Clasificación de los productos en madera gruesa (5x5), mediana (5x3) y delgada (2x1)
- Cepillado de la madera
- Traslado de los insumos al área en la bodega
- Control de entrega de los insumos a la cadena productiva mediante orden de trabajo.

Además, el departamento de logística se encarga del embalaje, distribución y despacho de los productos terminados a los clientes. En estos momentos el departamento no cuenta con apoyo de alguna TI que lo acompañe en este proceso.

La empresa requiere con urgencia comprender a cabalidad como se realiza todo el proceso desde que se recibe la materia prima y esta ingresa como insumo a la cadena de producción de los muebles ecológicos.