

Rediseño de la relación con el cliente de la gerencia corporativa de tecnología de la información, telecomunicación y automatización en Codelco.

Proyecto para optar al grado de Magíster en Ingeniería de Negocios con Tecnologías
de la Información Memoria para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

Luciano Nicolás Villarroel Parra

Profesor Guía: Óscar Barros Vera

Santiago de Chile Septiembre 2009

Autorizada por el autor, pero con restricción para ser
publicada a texto completo en Cybertesis hasta el año 2012.

Miembros de la Comisión: Eduardo Contreras Villablanca, Eduardo Olgún Macaya y Ezequiel
Muñoz Krsulovic

RESUMEN . .	4
TESIS CON RESTRICCIÓN DE ACCESO EN LÍNEA, SEGÚN PETICIÓN DE SU AUTOR . .	6

RESUMEN

Dentro de la industria minera, Codelco es uno de los principales actores a nivel mundial, por lo que una de las premisas importantes para el planteamiento estratégico de “crecer con competitividad” es el liderazgo en costos y productividad por medio del esfuerzo tecnológico y la gestión del conocimiento.

Para habilitar nuevas y mayores capacidades que mejoren el valor económico de la empresa, Codelco debe aumentar su eficiencia en cada uno de los procesos dentro de su cadena de valor. Por lo tanto, uno de los puntos críticos de este enfoque, es la administración y adquisición de las tecnologías en forma interna, ya que resulta dificultoso determinar y articular las soluciones TICA's (Tecnologías de la Información, Telecomunicación y Automatización) acorde a las necesidades planteadas por cada una de las unidades de negocios. Es por ello que este proyecto de rediseño consiste en estudiar, mejorar y proponer un nuevo proceso y sistema para la venta y atención de los servicios y proyectos tecnológicos mediante la transferencia de información y conocimiento entre los encargados de la relación con el cliente TICA, a través del aprendizaje organizacional y las experiencias pasadas, potenciándose, además, la administración de los compromisos incurridos entre las partes.

Para lograr este objetivo, la metodología utilizada en el proyecto está basada en el rediseño de procesos propuesta en el Magíster en Ingeniería de Negocios con TI, desarrollada por el profesor Óscar Barros, la cual formaliza y unifica el diseño mediante el uso de los patrones de procesos de negocios -PPN-, que se inicia desde el planteamiento estratégico, pasando por el diseño del modelo de negocios y la arquitectura de procesos para finalizar con la especificación de las tecnologías habilitantes, por medio de la construcción e implementación de una aplicación que utiliza las nuevas herramientas consideradas para el diseño de los procesos de negocios.

Tras aplicar la metodología de Ingeniería de Negocios mencionada anteriormente, fue posible identificar, inicialmente, los problemas en el proceso de venta y atención del cliente TICA, para luego, proponer una solución factible a dicho proceso, lo cual se traduce en la mejora al modelo de negocios de la Gerencia Corporativa de Tecnologías de la Información, Telecomunicación y Automatización -GCTICA- al aumentar la generación, disposición y transferencia del conocimiento que mejoren la integración y determinación de necesidades y/o requerimientos de cada unidad de negocio de Codelco, por medio de la *relación integral al cliente*. Con esto, se potencia la planificación de la GCTICA, en cuanto al desarrollo de los proyectos y la provisión de los servicios.

En la evaluación económica del proyecto, se cuantifican los ahorros producto de las mejoras en la relación con el cliente TICA, cuyo horizonte de evaluación del proyecto, incluyendo RRHH, plan de comunicación y análisis financiero, se considera dentro de 4 años plazo, con lo cual se obtiene un V.A.N (\$US) de 214.191 y una T.I.R. de 132%, lo cual reafirma la viabilidad del proyecto para la gestión del conocimiento y la administración de los compromisos en la relación con el cliente.

Debido a lo antes mencionado y para lograr el cambio que propone el rediseño, se requiere una gestión del cambio que permita garantizar la aplicabilidad del cambio en forma

ordenada, controlada y sistémica a nivel organizacional. En él se detallan los dominios de observación que ayudan a concluir con un proceso exitoso.

Finalmente, se estudia el aporte de este proyecto en la generación de conocimiento en ambientes semejantes. Para ello, se lleva a cabo una generalización del proceso de descripción y evaluación de necesidades de los clientes, por medio de las necesidades, oportunidades, clasificaciones, valorizaciones de los resultados y compromisos, mostrando su estructura aplicable a otros dominios, en especial, en el sistema de gestión ambiental, seguridad y salud operacional (SGASS), finalizando con la generalización, de este ejemplo, en un Framework.

TESIS CON RESTRICCIÓN DE ACCESO EN LINEA, SEGÚN PETICIÓN DE SU AUTOR

Autorizada por el autor, pero con restricción para ser publicada a texto completo en Cybertesis hasta el año 2012.