

Tabla de contenido

| | | |
|--------------|---|-----------|
| I. | INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 | ANTECEDENTES GENERALES | 1 |
| 1.2 | INTRANET EN EL SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS (SII)..... | 2 |
| II. | DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO (O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA) Y JUSTIFICACIÓN..... | 3 |
| III. | OBJETIVOS..... | 5 |
| IV. | METODOLOGÍA..... | 6 |
| V. | ALCANCES..... | 9 |
| VI. | RESULTADOS ESPERADOS..... | 9 |
| VII. | MARCO CONCEPTUAL | 10 |
| VIII. | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INTRANET SII..... | 15 |
| IX. | EVALUACIÓN TEÓRICA DE OTRAS INTRANET | 16 |
| 9.1 | BENCHMARKING SITIOS NACIONALES Y BUENAS PRÁCTICAS INTERNACIONALES | 16 |
| 9.2 | PROPUESTA PRELIMINAR BENCHMARKING INTRANET SII | 21 |
| X. | EVALUACIÓN INTERNA INTRANET SII..... | 24 |
| 10.1 | ENTREVISTAS JEFATURAS..... | 24 |
| 10.2 | FOCUS GROUP INTRANET SII | 26 |
| 10.3 | RESULTADOS FOCUS GROUP..... | 28 |
| 10.4 | CONCLUSIONES FOCUS GROUP | 33 |
| 10.5 | ESTADÍSTICAS DE USO DE INTRANET DEL SII..... | 36 |
| 10.6 | LEVANTAMIENTO DE PÁGINAS (MAPA DE CONTENIDO) DE LA INTRANET DEL SII | 37 |
| XI. | PROPUESTA DE REDISEÑO DE LA INTRANET DEL SII | 40 |
| 11.1 | OBJETIVOS DE LA NUEVA INTRANET | 40 |
| 11.2 | PROPUESTA DE HOME DE INTRANET..... | 40 |
| 11.3 | PROPUESTA DE MENÚS Y PÁGINAS INTERNAS DE INTRANET..... | 47 |
| 11.4 | OTRAS FUNCIONALIDADES O MEJORAS A REALIZAR | 48 |
| XII. | RECOMENDACIONES PARA IMPLEMENTAR LA NUEVA PROPUESTA | 50 |
| XIII. | CONCLUSIONES | 54 |
| XIV. | BIBLIOGRAFÍA | 56 |
| XV. | ANEXOS..... | 57 |
| | ANEXO 1: INFORMACIÓN SITIOS ENTEL, CODELCO Y BANCO ESTADO | 57 |
| | ANEXO 2: RESUMEN ESTUDIO DE “INTRANET DESIGN ANNUAL” 2012..... | 64 |
| | ANEXO3: TABLAS DE SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 69 |
| | ANEXO 4: EJEMPLO DE LIGHT BOX..... | 72 |
| | ANEXO 5: COMPOSICIÓN FUNCIONARIOS PARA FOCUS GROUP | 74 |
| | ANEXO 6: PAUTA EN PROFUNDIDAD FOCUS GROUP | 77 |
| | ANEXO 7: PAUTA ENTREVISTA JEFATURAS..... | 79 |
| | ANEXO 8: SUGERENCIAS AISLADAS DE LOS FOCUS GROUP | 80 |
| | ANEXO 9: ESTADÍSTICAS DE PÁGINAS VISTAS DE INTRANET | 81 |
| | ANEXO 10: CONTENIDOS DE MENÚS..... | 85 |
| | ANEXO 11: TIPOS DE PÁGINAS DE LA INTRANET | 94 |
| | ANEXO 12: EJEMPLO DE PLANILLA DE PÁGINAS INTERNAS DE INTRANET | 97 |