

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	0
AGRADECIMIENTOS	3
TABLE DE CONTENIDOS	4
1. INDICE DE TABLAS.....	8
2. INDICE DE ILUSTRACIONES.....	9
3. INTRODUCCIÓN.....	1
4. Descripción de la Empresa y de la Necesidad de la Iniciativa de Mejora ..	4
4.1. Situación inicial de SONDA y DCC.....	4
4.2. Antecedentes de Industria TI en Chile.....	7
4.3. Motivación del proyecto.....	12
5. Planteamiento Estratégico.....	16
5.1. Misión	16
5.2. Visión.....	17
5.3. Fuerzas de Porter.....	17
5.4. Posicionamiento Estratégico	20
5.5. Modelo de Negocio.....	22
6. Arquitectura de Macro Procesos Inicial	25
6.1. Macro Procesos.....	25
6.2. Macro 3, Planificación de la Gerencia	28
6.3. Macro 1, Cadena de Valor.....	29
7. Marco Teórico.....	30
7.1. Marco Metodológico	31
7.2. Arquitectura de Procesos	37

7.3.	ITIL / ISO 20.000	42
7.4.	CRM	43
7.5.	Net Promoter Score.....	44
7.5.1.	NPS Y Crecimiento	45
7.6.	Análisis Multicriterio.....	46
7.7.	Balanced ScoreCard	53
8.	Propuesta de Rediseño	57
8.1.	Objetivos del Proyecto.....	57
8.2.	Análisis FODA del Proyecto	60
8.3.	Rediseño de Arquitectura y Procesos	61
8.4.	Rediseños en Macroprocesos Principales.....	62
8.5.	Diagramas BPMN.....	72
8.6.	Árbol de Procesos	83
8.7.	Diseño de Balanced ScoreCard	84
8.8.	Centralizar Información de Negocio	95
8.9.	Integración de Procesos Mediante Aplicaciones TI.....	97
9.	Lógicas de Negocio	100
9.1.	Modelo de Priorización de Planes de Mejora	101
10.	Diseño de Sistemas de Apoyo.....	108
10.1.	Diagrama de Casos de Uso.....	109
10.2.	Modelo de Datos.....	111
11.	Implementación	112
11.1.	Desarrollo de la Aplicación	112
11.2.	Validación del Prototipo	112

11.3.	Aspectos Técnicos.....	113
12.	Gestión de Cambio.....	114
12.1.	Contexto Organizacional.....	114
12.2.	Desafíos.....	114
12.3.	Estrategia de Gestión de Cambio	115
12.4.	Sentido de Urgencia	115
12.5.	Gestión de Poder.....	116
12.6.	Definición de Coalición Conductora	117
12.7.	Gestión de Narrativas	118
12.8.	Observando lo que se Conserva.....	119
12.9.	Estrategia Comunicacional	119
12.10.	Evaluación y Cierre del Proceso de Cambios.....	120
13.	Resultados de la Implementación.....	122
13.1.	Evolución de Objetivos Estratégicos Durante el 2015	123
13.2.	Tiempos Medios de Solución.....	125
13.3.	Evolución de Satisfacción de Clientes	126
14.	Análisis Económico	127
14.1.	Medición de Beneficios	127
14.2.	Medición de Costos	131
14.3.	Flujo de Caja.....	132
14.4.	Análisis de Sensibilidad	134
15.	Framework.....	136
15.1.	Alcance del Framework	136
15.2.	Definición de Dominio	137

15.3.	Generalización de la Lógica de Negocios.....	138
16.	CONCLUSIÓN.....	139
16.1.	Trabajo Futuro	140
17.	BILBIOGRAFIA.....	142
18.	Anexos.....	144
18.1.	Resumen Estado de Resultados Sonda 2015	144
18.2.	BPM.....	145