

Tabla de contenido

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN Y CONTEXTO	1
1.1 ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA	1
1.1.1 <i>El Sistema Educativo Chileno</i>	1
1.1.2 <i>El Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad (SAC)</i>	1
1.2 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ORGANIZACIÓN.....	2
1.3 PROBLEMA U OPORTUNIDAD IDENTIFICADA.....	3
1.4 OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	5
1.4.1 <i>Objetivo General</i>	5
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.4.3 <i>Resultados Esperados</i>	5
1.5 ALCANCE	6
1.5.1 <i>Dentro del Alcance</i>	6
1.5.2 <i>Fuera del Alcance</i>	6
1.6 RIESGOS POTENCIALES.....	7
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	8
2.1 METODOLOGÍA DE INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	8
2.2 REVISIÓN DE LA LITERATURA	9
2.2.1 <i>Ingeniería del Conocimiento</i>	9
2.2.2 <i>Sistemas Basados en Conocimiento</i>	9
2.2.3 <i>Representación del Conocimiento</i>	11
2.2.4 <i>Mecanismos para Procesamiento de Texto</i>	13
CAPÍTULO 3: PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y MODELO DE NEGOCIO	17
3.1 POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	17
3.1.1 <i>Identificación del posicionamiento de la organización mediante el modelo HAX</i>	17
3.2 BALANCED SCORECARD DE LA SUPERINTENDENCIA DE EDUCACIÓN	19
3.3 MODELO DE NEGOCIO.....	19
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	22
4.1 ARQUITECTURA DE PROCESOS	22
4.2 MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS	24
4.2.1 <i>Modelamiento IDEF0</i>	24
4.3 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	25

4.4	CUANTIFICACIÓN DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD	26
CAPÍTULO 5: PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS		27
5.1	DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE	27
5.2	DISEÑO DETALLADO DE PROCESOS TO BE	29
5.2.1	<i>Diseño en IDEF0.....</i>	29
5.3	DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIO.....	31
5.3.1	<i>Creación de base de conocimiento.....</i>	32
5.3.2	<i>Cálculo en función de algoritmo estadístico</i>	33
5.3.3	<i>Creación automática de relaciones.....</i>	34
5.3.4	<i>Cálculo en función de algoritmo semántico</i>	35
CAPÍTULO 6: PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO.....		40
6.1	ESPECIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	40
6.1.1	<i>Requerimientos Funcionales.....</i>	40
6.1.2	<i>Requerimientos No Funcionales</i>	40
6.2	ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	41
6.3	DISEÑO DE LA APLICACIÓN	42
6.3.1	<i>Casos de Uso</i>	42
6.3.2	<i>Diagramas de Secuencia.....</i>	43
6.3.3	<i>Diagramas de Clases.....</i>	43
6.4	PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO.....	45
CAPÍTULO 7: GESTIÓN DEL CAMBIO		47
7.1	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	47
7.2	OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN A REALIZAR.....	47
7.3	ANÁLISIS DE LOS PRINCIPIOS DE DISEÑO	47
7.3.1	<i>Liderazgo y Gestión del proyecto de cambio.....</i>	47
7.3.2	<i>Estrategia y sentido del proceso de cambio</i>	48
7.3.3	<i>Organización y Estructura del proyecto de cambio</i>	48
7.3.4	<i>Cambio y Conservación, Gestión Emocional, Comunicaciones, Desarrollo de las habilidades</i> 49	
7.4	FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO.....	49
7.5	PLAN DE GESTIÓN DEL CAMBIO	50
CAPÍTULO 8: EVALUACIÓN DEL PROYECTO.....		51

8.1	PLAN PILOTO.....	51
8.1.1	<i>Definición del Plan Piloto.....</i>	<i>51</i>
8.1.2	<i>Resultados Obtenidos.....</i>	<i>51</i>
8.2	DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS	52
8.2.1	<i>Inversión.....</i>	<i>53</i>
8.2.2	<i>Costos.....</i>	<i>54</i>
8.2.3	<i>Ingresos</i>	<i>54</i>
8.3	FLUJO DE CAJA.....	56
8.3.1	<i>Indicadores</i>	<i>57</i>
8.4	ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD	57
CAPÍTULO 9: CONCLUSIONES		59
9.1	DE LA INGENIERÍA DE NEGOCIOS.....	59
9.2	DEL NUEVO MODELO DE ATENCIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE ATENCIÓN CIUDADANA (SIAC).....	59
9.3	DE LA BASE DE CONOCIMIENTO.....	59
9.4	DEL MOTOR DE INFERENCIA	60
9.5	DEL SERVICIO DE AUTOATENCIÓN Y LA INFRAESTRUCTURA UTILIZADA	61
9.6	TRABAJO FUTURO.....	62
CAPÍTULO 10: BIBLIOGRAFÍA.....		63
CAPÍTULO 11: ANEXOS		64
11.1	ANEXO A.	64
11.2	ANEXO B.....	65
11.3	ANEXO C.....	67