

Tabla de Contenido

1	INTRODUCCIÓN	1
1.1	PROBLEMA A RESOLVER	2
1.2	OBJETIVOS DE LA TESIS	4
1.3	PLAN DE TRABAJO	4
1.4	ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO DE TESIS	5
2	MARCO TEÓRICO	7
2.1	DESCRIPCIÓN DEL MODELO APPLICATION MAINTENANCE DELIVERY	7
2.2	EL MODELO AM DELIVERY APLICADO A TMAS CHILE	8
2.3	RESUMEN DE FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA SCL	11
2.4	PROCESOS DE GESTIÓN DE PETICIONES	12
2.4.1	<i>Proceso de Consultoría</i>	12
2.4.2	<i>Proceso de Desarrollo</i>	13
3	PROYECTO DE TRASFORMACIÓN	15
3.1	LINEAMIENTOS GENERALES	15
3.1.1	<i>Lineamientos de gestión de demanda de proyectos</i>	15
3.1.2	<i>Lineamientos de gestión de planificación</i>	17
3.1.3	<i>Lineamientos de gestión de desarrollos y servicios</i>	18
3.1.4	<i>Lineamientos de gestión de delivery</i>	18
3.1.5	<i>Lineamientos de gestión de demanda correctiva</i>	19
3.1.6	<i>Lineamientos de gestión de mantenimiento correctivo</i>	20
3.1.7	<i>Lineamientos del proceso de gestión del cliente</i>	20
3.1.8	<i>Lineamientos del área de procesos</i>	21
3.1.9	<i>Lineamientos de Software Quality Assurance (SQA)</i>	21
3.1.10	<i>Lineamientos para infraestructura</i>	21
3.1.11	<i>Lineamientos para Software Configuration Management (SCM)</i>	22
3.1.12	<i>Lineamientos de gestión operativa de productos</i>	23
3.1.13	<i>Lineamientos de gestión de configuración de la base de datos (GCBD)</i>	23
3.2	ANÁLISIS DEL NUEVO MODELO DE ANS VERSUS EL MODELO LEGADO	24
3.2.1	<i>Homologación de códigos</i>	24
3.2.2	<i>Indicadores y relación en el proceso actual</i>	26
3.3	GESTIÓN DE INDICADORES	29
3.3.1	<i>Indicador valoraciones en plazo</i>	30
3.3.2	<i>Indicador entrega para prueba de aceptación</i>	33
3.3.3	<i>Indicador implantaciones en plazo</i>	35
3.3.4	<i>Indicador de desviación en el plazo de implantación</i>	37
3.3.5	<i>Indicador de defectos en certificación resueltos en plazo</i>	38
3.3.6	<i>Indicador de incidencias resueltas en plazo</i>	40
3.3.7	<i>Indicador de problemas resueltos en plazo</i>	42
3.3.8	<i>Indicador reducción del número de defectos en certificación</i>	44
3.3.9	<i>Indicador de productividad</i>	45
3.3.10	<i>Indicador reducción del número de incidencias en producción</i>	47
3.4	PROTOCOLO DE ACUERDO CON EL CLIENTE	49
3.4.1	<i>Acuerdos</i>	49
3.4.2	<i>Proceso de medición</i>	50
3.4.3	<i>Proceso de descargos</i>	51
3.4.4	<i>Modelo de relación entre TMAS y la Operadora</i>	51
4	RESULTADOS OBTENIDOS	53
4.1	SITUACIÓN ACTUAL VERSUS LA ANTERIOR	53
4.2	RESULTADOS DEL PILOTO EN TMAS ECUADOR	54
5	CONCLUSIONES Y TRABAJO A FUTURO	56

6 BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	59
ANEXO A GLOSARIO	59
ANEXO B TEMPLATES COMUNICACIÓN FORMAL CON EL CLIENTE	62
<i>Anexo B.1 Template evidencia fecha planificada</i>	62
<i>Anexo B.2 Template evidencia fecha real o entrega</i>	63
ANEXO C HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN DE LA OPERADORA	65
ANEXO D CONTRAPARTE DE LA OPERADORA	66
ANEXO E DETALLE DE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	66
ANEXO F DETALLE DE LAS PRINCIPALES FUNCIONES DE TMAS	69
ANEXO G MAPA DEL PROCESO DE NEGOCIO	70
<i>Anexo G.1 Proceso General de Ventas</i>	71
<i>Anexo G.2 Proceso General de Facturación</i>	71
<i>Anexo G.3 Proceso General de Recaudación</i>	71
<i>Anexo G.4 Proceso General de Cobranzas</i>	72
<i>Anexo G.5 Proceso General de Atención al Cliente</i>	72
<i>Anexo G.6 Proceso General de Logística</i>	73
<i>Anexo G.7 Proceso General de Seguridad</i>	73
ANEXO H FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA SCL	74
<i>Anexo H.1 Módulo de Logística</i>	75
<i>Anexo H.2 Módulo de Ventas</i>	75
<i>Anexo H.3 Módulo de Tasación</i>	75
<i>Anexo H.4 Módulo de Facturación</i>	76
<i>Anexo H.5 Módulo de Correspondencia</i>	76
<i>Anexo H.6 Módulo de Recaudación</i>	76
<i>Anexo H.7 Módulo de Cobranzas</i>	76
<i>Anexo H.8 Módulo de Servicio de Atención al Cliente</i>	77
<i>Anexo H.9 Módulo de Beneficios y Promociones</i>	77
<i>Anexo H.10 Módulo de Servicio Técnico</i>	77
<i>Anexo H.11 Módulo de Interfaz con Centrales</i>	78
<i>Anexo H.12 Módulo de e-Commerce</i>	78
ANEXO I PROCESO DE DESARROLLO	78
ANEXO J PROCESO DE IMPLANTACIÓN	80
ANEXO K PROCESO DE SOPORTE	84