

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| ANTECEDENTES GENERALES | 1 |
| Características de la empresa | 1 |
| 1.1.1 Misión y Visión | 1 |
| 1.1.2 Estructura organizacional | 2 |
| 1.1.3 Servicios | 2 |
| EVoters | 2 |
| E.holders | 3 |
| 1.1.4 Clientes | 3 |
| 1.1.5 Tamaño de ventas | 5 |
| 1.1.6 Ventaja competitiva | 7 |
| 1.2 Mercado y/o Marco institucional | 7 |
| 1.2.1 Actores principales | 7 |
| Clientes | 7 |
| Proveedores | 8 |
| Reguladores | 8 |
| 1.2.2 Nivel de venta con respecto al sector industrial | 9 |
| 1.2.3 Posicionamiento de la empresa en el mercado | 10 |
| 1.3 Estrategia de expansión | 10 |
| 1.4 Desempeño organizacional | 11 |
| DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y JUSTIFICACIÓN | 13 |
| 2.1 Área de Operaciones | 13 |
| 2.2 Problema u oportunidad | 15 |
| 2.3 Objetivos | 22 |
| 2.3.2 Objetivos Específicos | 22 |
| 2.4 Alcances | 22 |
| 2.5 Resultados esperados | 23 |
| MARCO CONCEPTUAL | 24 |
| 3.1 Rediseño de procesos | 24 |
| 3.1.1 Six Sigma | 24 |
| 3.2 Automatización de procesos | 26 |
| 3.3 Gestión del cambio | 27 |
| 3.3.1 Modelo CHESS | 27 |
| 3.3.2 Modelo de ocho pasos de Kotter | 29 |
| METODOLOGÍA | 30 |
| LEVANTAMIENTO SITUACIÓN ACTUAL | 33 |
| 5.1 Modelamiento, narrativa y herramientas del proceso de entrega del servicio de votaciones | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 5.2 Modelamiento, narrativa y herramientas del proceso de entrega del servicio de asambleas | 35 |
| 5.3 Medición de etapas | 37 |
| 5.4 Subprocesos críticos | 42 |
| 5.4.1 Proceso de asignación | 42 |
| 5.4.2 Proceso de configuración de una votación | 44 |
| 5.4.3 Proceso de preparación de la reportería final de una votación | 45 |
| 5.5 Diagnóstico situación actual | 49 |
| PROPUESTA DE REDISEÑO DE PROCESOS | 51 |
| 6.1 Lineamientos de cambio | 51 |
| 6.1.1 Integración | 51 |
| 6.1.2 Apoyo tecnológico | 53 |
| 6.1.3 Mejorar programación y control | 55 |
| 6.1.4 Prácticas de trabajo | 56 |
| 6.2 Modelamiento del rediseño | 58 |
| 6.2.1 Rediseño del servicio de votaciones | 58 |
| Rediseño del subproceso crítico: configuración de la votación | 60 |
| Rediseño del subproceso crítico: asignación de eventos | 63 |
| 6.2.2 Rediseño del servicio de asambleas | 66 |
| Rediseño del subproceso crítico: configuración de una asamblea | 68 |
| 6.3 Estados y métricas por servicio | 69 |
| 6.3.1 Definición de estados para una votación | 69 |
| 6.3.2 Definición de estados para una asamblea | 70 |
| 6.3.3 Métricas e indicadores relevantes | 72 |
| i. Métricas | 72 |
| ii. Indicadores | 73 |
| 6.4 Herramientas de apoyo computacional | 76 |
| 6.5 Matriz de Fisher considerando las propuestas de rediseño | 77 |
| PLAN DE IMPLEMENTACIÓN | 78 |
| 7.1 Aplicación del modelo CHESS | 78 |
| 7.2 Plan de acción | 81 |
| EVALUACIÓN DEL PROYECTO | 86 |
| 8.1 Costos | 86 |
| 8.1.1 Costos de implementación | 86 |
| 8.1.2 Costos fijos | 87 |
| 8.2 Beneficios | 88 |
| 8.2.1 Beneficios económicos | 88 |
| 8.2.2 Beneficios operacionales | 88 |
| 8.3 Flujo de caja | 91 |

| | |
|---------------------|-----------|
| CONCLUSIONES | 92 |
| BIBLIOGRAFÍA | 95 |
| ANEXOS | 99 |