

Tabla de Contenido

1. Introducción	1
2. Antecedentes generales	3
2.1. Características de la empresa	3
2.2. Mercado y marco institucional	4
2.3. Contexto histórico relevante	5
2.4. Declaraciones estratégicas	6
2.5. Cultura organizacional	6
2.6. Productos y servicios	7
2.7. Competencia y diferenciación	8
2.8. Planteamiento del problema y justificación	9
2.8.1. Problema, oportunidad y relevancia	10
2.8.2. Hipótesis, propuesta de solución y propuesta de valor	15
2.9. Apoyos institucionales	17
2.10. Alcances	18
2.11. Dificultades previsibles y estrategias de solución	19
2.12. Objetivos	20
2.12.1. Objetivo general	20
2.12.2. Objetivos específicos	20
2.12.3. Soluciones alternativas	20
2.13. Resultados esperados	22
3. Marco Conceptual	23
3.1. Introducción: cultura de datos	23
3.2. Glosario	24
3.3. Contexto relevante	26
3.4. Metodología base	28
4. Metodología del proyecto	30
5. Diseño de los procesos de negocios	33
5.1. Levantamiento de Situación Actual e Ideal	33
5.1.1. Mesa de Trabajo	33
5.1.2. Presentación y aprobación del proyecto	34
5.1.3. Entrevistas a Gerentes	34
5.1.4. Focus Groups y Cuestionarios Individuales por Gerencias	36
5.1.5. FlowChart AS IS	37
5.1.6. Situación ideal TO BE y direcciones de cambio	39

5.2.	Diseño: procesos de adopción y seguimiento	40
5.2.1.	Proceso de Adopción	40
5.2.2.	Proceso de Seguimiento	45
5.2.3.	Indicadores	46
5.2.4.	Roles	48
5.2.5.	Mock-ups de Entregables	50
5.3.	Plan de Implementación	51
5.3.1.	Contexto actual de LiderBCI	51
5.3.2.	Principales hitos	51
5.3.3.	Factores críticos del éxito	52
5.3.4.	Gestión del Cambio	53
5.3.5.	Política de Gestión del Cambio	55
5.3.6.	Gestión del Conocimiento	56
6.	Evaluación del Proyecto	58
7.	Conclusiones	61
8.	Trabajos futuros	64
	Bibliografía	65
	Anexo A. Rediseño de Estrategia de Datos	68
A.1.	Equipo de Trabajo	68
A.2.	Mesa de Trabajo	68
A.3.	Metodología de Trabajo	69
A.4.	Gobierno de Datos	69
A.4.1.	Arquitectura de Datos	71
A.4.2.	Seguridad de Datos	71
A.4.3.	Integración de Datos e Interoperabilidad	71
	Anexo B. Levantamiento AS IS y TO BE	72
B.1.	Entrevistas	72
B.1.1.	Pauta de entrevista a Gerentes	72
B.1.2.	Entrevistas realizadas	73
B.2.	Focus Groups	73
B.2.1.	Pauta de Focus Group	73
B.2.2.	Focus Groups realizados	75
	Anexo C. Resumen de Entrevistas realizadas	77
C.1.	Catalina Soza, Gerencia Legal	77
C.2.	Cristian Nieto, Gerencia Omnicanalidad y Clientes	77
C.3.	Viviana Campos, Gerencia Operaciones y Sistemas	78
C.4.	Omar Villanueva, Gerencia Riesgo	78
C.5.	Peter Chamberlain, Gerencia Finanzas y Control de Gestión	79
C.6.	Francisca Valles, Gerencia Personas	80
C.7.	Begoña Fernández, Gerencia Comercial e Intermediación	80
C.8.	Pío Marshall, ex-Gerencia Riesgo y Operaciones y Sistemas	81

Índice de Tablas

5.1. Definición de indicadores. Fuente: elaboración propia.	47
---	----