

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA INDUSTRIA	1
1.2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	2
1.2.1. PARTICIPACIÓN DE MERCADO, CLIENTES Y COMPETIDORES	2
1.3. ACERCA DEL PROBLEMA Y SU JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS Y RESULTADOS ESPERADOS DEL PROYECTO	5
1.4.1. RESULTADOS ESPERADOS	5
1.4.2. ALCANCE Y RIESGOS	5
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. METODOLOGÍA DE REFERENCIA	7
2.2. MARCO TEÓRICO PARA LA LÓGICA DE NEGOCIOS	8
2.2.1. INTERNATIONAL SOFTWARE TESTING QUALIFICATIONS BOARD (ISTQB)	8
2.2.2. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	8
3. PLANTEAMIENTO ESTRATÉGICO Y ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	11
3.1. POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	11
3.2. MODELO DE NEGOCIOS	12
3.3. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	14
3.3.0.1. ARQUITECTURA DE PROCESOS	14
3.3.0.2. MODELAMIENTO DE PROCESOS AS-IS	14
3.4. PROBLEMA(S) IDENTIFICADO(S)	16
3.5. ANÁLISIS CUANTITATIVO	16
4. PROPUESTA DE DISEÑO DE PROCESOS	19
4.1. DIRECCIONES DE CAMBIO Y ALCANCE	19
4.2. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	20
4.2.1. ARQUITECTURA DE PROCESOS TO-BE	20
4.2.2. MODELAMIENTO DETALLADO DE PROCESOS TO-BE	21
4.2.3. DISEÑO DE LÓGICA DE NEGOCIOS	24

5. PROPUESTA DE APOYO TECNOLÓGICO	27
5.1. ARQUITECTURA TECNOLÓGICA	27
5.2. PROTOTIPO FUNCIONAL DESARROLLADO	29
6. PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN	32
6.1. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	32
6.2. GESTIÓN DEL CAMBIO	34
7. EVALUACIÓN DEL PROYECTO	37
7.1. EVALUACIÓN TÉCNICA	37
7.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA	38
7.2.1. DEFINICIÓN DE BENEFICIOS Y COSTOS	38
7.2.2. FLUJO DE CAJA	40
8. CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS	42
8.1. CONCLUSIONES	42
Bibliografía	45
A. Aporte del sector TIC en Chile	47
A.1. Fundación País Digital	47
A.2. Accenture Digital	48
B. Participación de mercado de Getronics - Connectis	49
C. Arquitectura de procesos de negocios APQC	50
D. Preguntas realizadas en entrevista	52
E. Levantamiento AS-IS	53
F. Propuesta TO-BE	55