

# Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo .....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimientos .....	3
Tabla de Contenidos .....	4
Índice de Tablas .....	6
Índice de Ilustraciones .....	7
Introducción.....	8
1. Planteamiento del Problema y Justificación.....	9
2. Objetivos.....	11
2.1. Objetivo General.....	11
2.2. Objetivos Específicos .....	11
2.2.1. Caracterización de la Situación Actual.....	12
2.2.2. Estado del Arte, Contexto Organizacional y Generación de Propuesta .....	12
2.2.3. Evaluación Económica .....	12
2.2.4. Implementación, Control de Gestión y Gestión del Cambio.....	12
3. Marco Conceptual.....	13
3.1. SAAS o Software Como Servicio.....	13
3.2. Modelamiento de Proceso de Negocio .....	13
3.3. Maestras de Homologación .....	14
3.4. Experiencia del Usuario o User Experience .....	14
4. Metodología.....	14
4.1. Caracterización de la Situación Actual .....	15
4.2. Estado del Arte, Contexto Organizacional y Generación de Propuesta .....	16
4.3. Evaluación Económica .....	17
4.4. Implementación, Control de Gestión y Gestión del Cambio .....	17
5. Alcances.....	17
5.1. Caracterización de la Situación Actual .....	17
5.2. Estado del Arte, Contexto Organizacional y Generación de Propuesta .....	18
5.3. Evaluación Económica .....	19
5.4. Implementación, Control de Gestión y Gestión del Cambio .....	19
Desarrollo .....	20
1. Caracterización de la Situación Actual.....	20
1.1. Sistemas de Gestión .....	20

1.2.	Tipos de Tarea, Frecuencia y Costo.....	21
1.2.1.	Gestión Maestras .....	21
1.2.2.	Gestión de Análisis.....	22
1.2.3.	Gestión de Archivos Manuales.....	22
1.2.4.	Gestión de Configuración.....	22
1.2.5.	Gestión de Reenvío de Reportes.....	23
1.2.6.	Gestión de Usuarios.....	23
1.3.	Macro-proceso y Sub-tipos .....	30
1.3.1.	Gestión de Maestras .....	32
1.3.2.	Gestionar Configuración.....	33
1.3.3.	Gestionar Archivos Manuales .....	33
1.3.4.	Gestionar Usuarios .....	34
1.4.	Soporte a Usuarios y Reclamos .....	34
1.5.	Opinión Externa.....	35
1.6.	Costos Económicos Actuales.....	37
2.	Estado del Arte, Contexto Organizacional y Generación de Propuesta .....	38
2.1.	Estado del Arte.....	38
2.1.1.	Automatización y Retención .....	39
2.1.2.	Mesas de Ayuda o <i>Help Desks</i> .....	39
2.1.3.	Experiencia del Usuario (UX) .....	40
2.1.4.	Contexto Productivo.....	41
2.1.5.	Análisis y Consideraciones.....	41
2.1.6.	Propuesta .....	44
i.	Automatizar Procedimientos Manuales: Validación, Aplicación y Confirmación.....	45
ii.	Rediseño del Proceso con Mesa de Ayuda.....	46
iii.	Iteración Reglas Activas y Nuevas Reglas.....	47
iv.	Automatizar Reportes de Resultado.....	47
v.	Desarrollar Interfaz Web de Actualización de Maestras.....	47
vi.	Iteraciones Diseño Interfaz Web.....	48
3.	Evaluación Económica .....	49
4.	Implementación, Gestión del Cambio y Control de Gestión.....	52
	Conclusión.....	54
	Glosario .....	59
	Bibliografía.....	60
	Anexos.....	61

## Índice de Tablas

Tabla 1. Tiempo promedio de ejecución de las tareas por parte del área de mantenciones.....	24
Tabla 2. Estadísticos de participación por segmento de la cartera. ....	27
Tabla 3. Reglas de validación de maestra más y menos frecuentes. ....	32
Tabla 4. Reglas de aplicación de maestra más y menos frecuentes. ....	33
Tabla 5. Resumen de salarios de las áreas involucradas. ....	37
Tabla 6. Costos económicos proyectados al fin del 2016 bajo el régimen actual. ....	50
Tabla 7. Costos económicos proyectados al fin del 2016 bajo el régimen rediseñado. ....	51

## Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Evolución número de colaboradores. ....	10
Ilustración 2. Representación gráfica del concepto del proyecto. ....	10
Ilustración 3. Frecuencia de aparición de los distintos tipos de solicitud.....	24
Ilustración 4. Demanda de tiempo por tipo de solicitud.....	25
Ilustración 5. Evolución de la demanda por segmento de la cartera. ....	26
Ilustración 6. Evolución de la demanda por segmento de la cartera para tipo Maestra. ....	27
Ilustración 7. Evolución de la demanda por segmento de la cartera para tipo Configuraciones...	28
Ilustración 8. Evolución de la demanda por segmento de la cartera para tipo Archivo Manual...	29
Ilustración 9. Evolución de la demanda por segmento de la cartera para tipo Usuarios.....	30
Ilustración 10. Esquema que muestra las interacciones y flujos de información. ....	31
Ilustración 11. Macro-proceso general realizado por las áreas en estudio. ....	31
Ilustración 12. Frecuencia de aparición de reclamos por tipo de gestión relacionada. ....	35
Ilustración 13. Preferencia de mejora de los Interlocutores. ....	36
Ilustración 14. Triangulo de la Gestión de Proyectos.....	44
Ilustración 15. Macro-Proceso General del régimen rediseñado.....	47
Ilustración 16. Demanda observada y proyectada por gestión de maestras. ....	50