



ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

REDISEÑO DE PROCESO APLICADO A LA GESTIÓN DE CAMBIO DE DATOS DE UNA EMPRESA FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA.

Trabajo de investigación para optar el grado académico de:

MAESTRO en Administración de Empresa.

Autores:

Ing. Javier Armando Jaque Castillo
Ing. Luis Fernando Huaman Soldevilla

Asesor:

Dr. Alfredo Larios Franco

Lima – Perú
2017

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor Dr. Alfredo Larios Franco, Docente de la Escuela de Postgrado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación de los estudiantes:

- Ing. Javier Armando Jaque Castillo
- Ing. Luis Fernando Huaman Soldevilla

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: **REDISEÑO DE PROCESO APLICADO A LA GESTIÓN DE CAMBIO DE DATOS DE UNA EMPRESA FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA** para aspirar al grado académico de **MAESTRO en Administración de Empresa** por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** al interesado para su presentación.

Dr. Alfredo Larios Franco

Asesor

ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El comité del trabajos de investigación, conformado por: Oscar, Silva Rojas; Luis, Bailly Velasco; Renzo, Vidal Caycho; designados como miembros del jurado evaluador ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación de los estudiantes: Javier Armando, Jaque Castillo; Luis Fernando, Huaman Soldevilla, para aspirar al grado académico de **MAESTRO en Administración de Empresa.**; con el trabajo de investigación: **REDISEÑO DE PROCESO APLICADO A LA GESTIÓN DE CAMBIO DE DATOS DE UNA EMPRESA FINANCIERA DE LIMA METROPOLITANA.**

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido los miembros del jurado acuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Calificativo:

Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

Buena [13 - 14]

Desaprobación

Firman en señal de conformidad

Dr. Oscar Silva Rojas

Miembro del Comité

Dr. Luis Bailly Velasco

Miembro del Comité

Mg. Renzo Vidal Caycho

Miembro del Comité

DEDICATORIA

A Dios quien nos inspiró nuestro espíritu con el entendimiento y razón para poder realizar la presente tesis, además por darnos la salud y bendición para alcanzar nuestras metas personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

A nuestra familia quienes con su amor nos apoyaron y con su comprensión incondicional estuvieron siempre dándonos muestras de aliento en los momentos difíciles y que han sido incentivos para nuestras vidas.

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO III. RESULTADOS	39
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Registros de Ticket de incidencias atendidos	21
Tabla N° 2: Costo del personal involucrado en el proceso.	22
Tabla N° 3: Registro de Quejas de los clientes.	23
Tabla N° 4: Registro de encuesta de Satisfacción del Cliente	24
Tabla N° 5: Recolección de Información	37
Tabla N° 6: Procesamiento de Información.	38
Tabla N° 7: Encuesta de satisfacción del cliente	39
Tabla N° 8: Revisión de las actas de acuerdos	40
Tabla N° 9: Registros de Ticket de incidencias atendidas en la agencia.	49
Tabla N° 10: Costo del personal involucrado en el proceso.	49
Tabla N° 11: Registro de encuesta de Satisfacción del Cliente.	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Mapa de proceso de la empresa	13
Figura N° 2: Mapa de procesos operativos	14
Figura N° 3: Mapa de procesos de la Gestión de Tecnología de Información.	15
Figura N° 4: Mapa de procesos de Gestión de Cambio de Datos.....	18
Figura N° 5: Diagrama de proceso de Gestión de cambio de Datos.....	25
Figura N° 6: Ficha de presentación del proceso de Gestión de cambio de Datos.	27
Figura N° 7: Leyenda de Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.	28
Figura N° 8: Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.....	28
Figura N° 9: Ficha de proceso de Gestión de cambio de Datos.	30
Figura N° 10: Ficha de indicador del proceso de Gestión de cambio de Datos.	31
Figura N° 11: Ficha de indicador de quejas registradas	32
Figura N° 12: Ficha de indicador de satisfacción del cliente.....	33
Figura N° 13: Diagrama de Proceso de Gestión de cambio de datos.....	42
Figura N° 14: Leyenda del Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos. Fuente:	43
Figura N° 15: Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.....	43
Figura N° 16: Ficha de proceso de Gestión de cambio de Datos.	45
Figura N° 17: Ficha de indicador del proceso de Gestión de cambio de Datos.	46
Figura N° 18: Ficha de indicador de quejas registradas	47
Figura N° 19: Ficha de indicador de satisfacción del cliente.....	48

RESUMEN

En la presente investigación se propone implementar el rediseño para optimizar el proceso de Gestión de cambio de datos aplicando la metodología de Gestión por procesos, en el cual se identificaron a la captación y satisfacción de los clientes como los procesos principales que apoyan al logro de los objetivos estratégicos planeados por la empresa. La investigación se obtuvo de una muestra de trecientos colaboradores de las agencias y con la participación de la gerencia de la entidad Financiera.

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, de corte transversal o transeccional, para lo cual se recabó datos a través de un periodo de tiempo específicos de modo tal que se pueda realizar una inferencia respecto a los cambios y consecuencias que tiene el proceso importante de soporte con relación a los procesos operativos.

De los datos obtenidos en la presente investigación, se obtuvo como resultado una mejora aproximada del 80 % al realizar el rediseño al proceso de soporte y como consecuencia esto apoyará a poder cumplir los objetivos propuestos por la empresa.

Palabras Claves: Empresa, Gestión de Proceso, Rediseño de proceso.

ABSTRACT

In this research it is proposed to implement the redesign to optimize the Management process of Changing Data applying Business Process Management, in which it is identified Customer's uptake and satisfaction as the main process which supports that achievement of strategic aims agreed by the company. The research was obtained of a sample of three hundred Agency employees with Management participation of the Financial Institution.

The design of this research is of not experiment type, of transversal or transactional character, for which it is obtained information through a specific time to doing an inference with regard to changes and effects that the important support process have in respect to operative process.

Of collected data in this research, it is obtained as a result an improvement of 80% doing the redesign to the support process and as effect this helps to be able to fulfill the proposed aims by the company.

Key words: Company, Business Process Management, Process Redesign

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Antecedentes.

A continuación se citan investigación sobre esta temática en donde se han realizado diversos estudios sobre el rediseño de proceso.

Dentro de las investigaciones encontradas tenemos la investigación Ludeña (2010) quien propone un rediseño de los procesos que permitirá mejorar la gestión y control de los recursos de la administración de servicios internos del Banco Solidario; realizando verificación del estado de la productividad, eficacia y nivel de costos de los procesos para determinar en donde se realizara una mejora para mantener la administración adecuada de los recursos internos y alcanzar la satisfacción del cliente externo.

El trabajo realizada por Guanín y Andranfo (2015) tiene como objetivo proponer un modelo de gestión por proceso y mejora de los procesos para la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Militar; realizando la identificación de los procesos, evaluando los procesos, medición de la eficacia de los procesos mediante los indicadores y la elaboración de diagramas que sirvan como modelo para otros procesos.

Dentro de la investigación de Silva (2013) tiene como principal propósito implementar una Gestión por Procesos, como una alternativa de solución para contribuir en aumentar el rendimiento de los procesos del Hospital, en donde se identifica los procesos claves con relación a los objetivos estratégicos encontrar puntos de mejora para dar solución a las problemáticas de la institución realizando la optimización de los recursos y la satisfacción de sus clientes. La propuesta de la implementación tiene como aportes en identificar, seleccionar y priorizar los procesos teniendo en considerando los desafíos que tiene la institución como son la productividad de la institución y las necesidades de sus usuarios.

El trabajo de investigación realizado por Schmal y Olave (2014) el cual tiene como objetivo realizar el rediseño del proceso de atención al cliente utilizando un software de apoyo para la gestión de la ampliación de la sala de cocina y la reposición anticipada de inventario, se logro elevar significativamente el nivel de satisfacción de los clientes, transformando al restaurante en un referente para su competidores y consolidando económicamente.

De igual manera Sánchez (2015) realizó el análisis y la propuesta de la mejora de los procesos productivos de la empresa DAS LEBEN, por la necesidad de implementar mejora

en ellos, mediante una aplicación adecuada de administración de procesos para alcanzar mejores niveles de productividad e incrementar la participación en el mercado.

1.1. Realidad Problemática

Dentro de las empresas, el retiro de los modelos jerárquicos funcionales tradicionales se mantiene por ello es importante identificar aquellos procesos críticos que se relacionan directamente en el éxito del negocio en donde las áreas funcionales son independientes. Por este motivo, se ha producido una evolución de una visión jerárquica a una perspectiva de integración donde la gestión de los procesos de negocio atraviesa los límites funcionales de las organizaciones (Machado y Pires, 2006).

Una de las principales importancia del rediseño de procesos, es buscar lograr los resultados de las organizaciones satisfaciendo las necesidades de los clientes y logrando reducción de costos y de tiempos de ciclo en los procesos (Serrano y Ortiz, 2012).

Dentro de las principales importancias para obtener una adecuada gestión de los procesos, tenemos que conocer a la organización como un sistema diseñado para satisfacer la necesidad del cliente interno y externo de la empresa basado en un planteamiento estratégico y operacional que oriente al éxito y la continuidad de las operaciones, en donde el proceso de soporte de Gestión de cambio de datos tiene relación con los objetivos estratégicos de la empresa.

La empresa financiera materia de nuestro estudio, es líder a nivel nacional teniendo presencia en 21 departamentos del país con una red de 199 puntos de atención, 56 agencias, 103 oficinas especiales y 4 oficinas compartidas mediante un convenio con el Banco de la Nación. A si mismo tiene un equipo de más de 4,000 colaboradores atendiendo las necesidades crediticias de más de 540 mil clientes pertenecientes a los sectores de microempresa y pequeña empresa.

A mediados del 2013 la empresa se consolidó como la primera entidad en participación del mercado en el segmento de microempresas y líder en bancarización, dando acceso al sistema financiero a más personas que requerían de un préstamo para hacer crecer sus negocios.

Dentro de las principales operaciones que tiene la empresa son: Desembolsos de los clientes, pagos de las cuotas de los clientes, evaluación y calificación de préstamos de los clientes, aprobación de préstamos, cierre y apertura de cajas en las agencias, recalcular contables de cuota de los clientes en donde se busca satisfacer la demanda creciente del mercado. Por ello las agencias realizan y registran diariamente las operaciones para la obtención de lo indicado. Las operaciones mencionadas están relacionadas con los procesos de Gestionar atención al cliente y Gestionar captación de clientes.

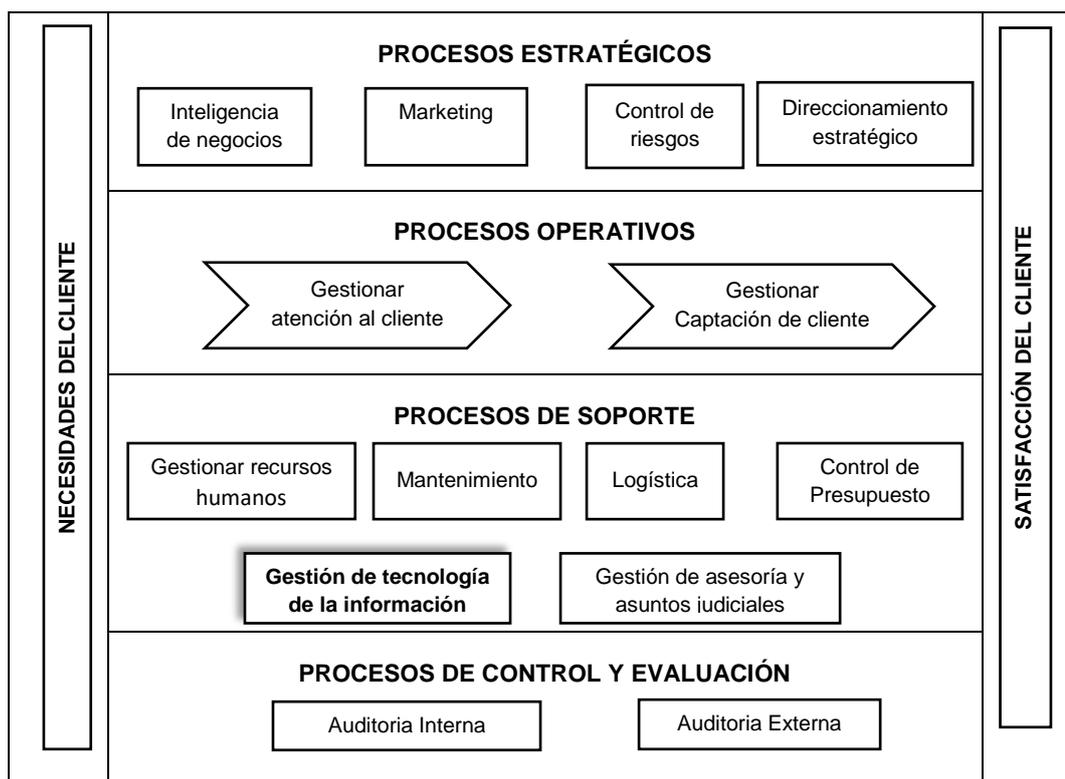


Figura 1. Mapa de proceso de la empresa.

En la Figura 1, en el mapa de proceso de la empresa se identifica la relación entre los procesos estratégicos, operativos, soporte y control.

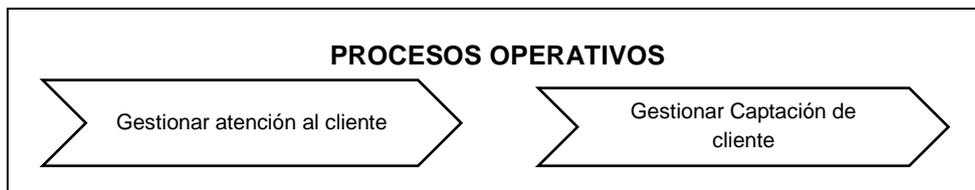


Figura 2. Mapa de procesos operativos.

En la Figura 2, En el mapa de procesos operativos se identifica los procesos: Gestionar atención al cliente tiene la finalidad de brindar al cliente la mejor calidad de servicios y los mejores productos de acuerdo con su necesidad brindándoles la confianza y amabilidad. El proceso Gestionar captación de cliente tiene la finalidad de captar nuevos clientes a los diversos productos que brinda la empresa, para poder lograr el éxito de los procesos la empresa realiza un estudio de mercado donde identifican a los futuros clientes para relacionarlos con los diversos productos acordes a las necesidades y capacidad adquisitiva de los clientes.

Dentro del mapa de procesos identificamos a los procesos de soporte los cuales son: Gestión de tecnología de la información, Gestión de recursos humanos, Mantenimiento, Logística, Control de Presupuesto, Gestión de asesoría y asuntos judiciales.

Los procesos de soporte nos brindan una adecuada funcionalidad a los procesos operativos de la empresa, Dentro de nuestro análisis consideramos como importante al proceso de Gestión de Tecnología de información.

La Gestión de Tecnología de Información está compuesta por:

- El proceso de gestión de atención requerimientos, se encarga de la implementación, actualización y modificación de los nuevos módulos en el aplicativo del sistema informático y de la infraestructura tecnológica.
- El proceso de gestión de atención de incidencias, se encarga de las incidencias presentadas en el sistema informático relacionados a la modificación y actualización en los aplicativos y cambios de datos, en donde se tiene los siguientes procesos: Gestión de cambio de Datos y Gestión de cambios de Aplicativos.

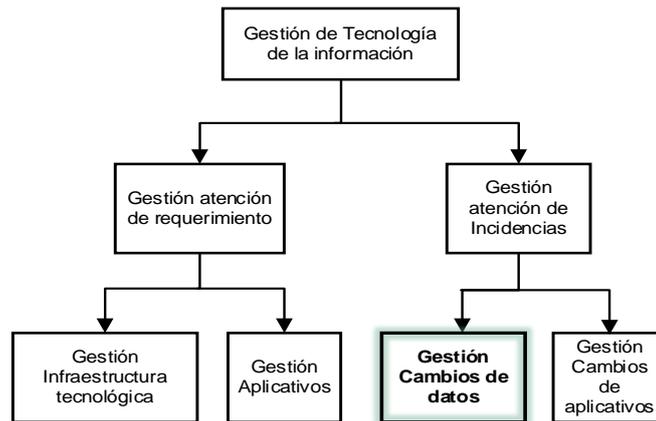


Figura 3. Mapa de procesos de la Gestión de Tecnología de Información.

En la Figura 3, En el mapa de proceso de Gestión de Tecnológica de Información se identifica al proceso de Gestión de cambios de datos como el principal proceso de soporte y está relacionado nado con el objetivo del negocio, apoyando en brindar solución a las incidencias en el Sistema informático en donde cumple el objetivo de las modificaciones directamente de los datos o registros en la base de datos permitiendo que las actividades puedan continuar los demás procesos.

Las atenciones no resueltas referentes a las incidencia en el sistema informático, tiene un alto impacto y riesgos en los procesos del negocio relacionados a la Gestion y captación de los clientes.

La demora en la atención de la incidencia presentada en el sistema informático, se identificó y detallo en el informe INF_GER_TEC_PROD_INCIDENCIA_01 presentado por el Área de Producción de la Gerencia de Tecnología de Información:

- Demoras en el flujo de la aprobación por los gerentes.
- Gerentes ocupados en reuniones para poder autorizar.
- Falta de conocimiento sobre la incidencia por parte de los gerentes.
- Se necesita la autorización de 4 Gerencias.

Aproximadamente se presenta 100 ticket al mes sobre requerimiento de modificaciones o cambios de registros en la base de datos y solo brinda solución al 40 %, por ello no se llega cumplir con los tiempos de acuerdos establecidos por la Gerencia de Riesgos, teniendo como consecuencias:

- La acumulación de ticket.

- El incumplimiento de los SLA.(acuerdo de nivel de servicio)
- Demoras en respuesta de las atención de los clientes
- Prestamos no aprobados.
- Perdida de captación de nuevos clientes.
- Deserción o retiro de los clientes.
- Insatisfacción de los usuarios internos y externos.

En el informe INF_GER_RI_INCIDENCIAS_01, presentado por la Gerencia de Riesgo nos indica que los requerimientos relacionados con la modificación o cambios de los registros en la base de datos son presentado por:

- Fallas en el sistema informático por malos requerimientos solicitados por los usuarios propietarios.
- El sistema informático adquirido no tiene módulos personalizados y para realizar el cambio de algún módulo en el sistema, el único que lo puede realizar es el propietario del producto.
- No se implementaron todos los módulos para la funcionalidad de la aplicación debido a los tiempos dispuestos por las Gerencias.
- Durante la implementación del sistema informático no se presentaron todos los casos de prueba para la funcionalidad correcta.
- A través del sistema informático se muestran datos errados, debido a la digitalización que realizaron las agencias.
- El sistema informático no tiene un módulo de mantenimiento para realizar la modificación o cambio en los datos.
- Se encontraron datos errados provenientes de la migración del sistema informático que se tenía anteriormente.

En el informe INF_GER_RI_INCIDENCIAS_02, presentado por la Gerencia de Riesgo indica el incumplimiento en la atención en donde se tiene un umbral de 4 horas para la atención del proceso de Gestión de cambio de datos, teniendo como consecuencia que se presenta un 80% de tickets que no se pueden cumplir con el umbral establecido e incrementando en un 30 % las quejas de los clientes en las temporadas de campañas.

El proceso de Gestión de cambios de datos, presenta inconvenientes en brindar una solución adecuada ante las incidencias relacionadas a los cambios o modificaciones en la base de datos en algunos casos toma un tiempo 16 Horas (2 días laborables).

Teniendo como consecuencia que se generen molestias, insatisfacción de los clientes, desembolsos y prestamos inconclusos; por lo descrito se tiene deficiencia en el proceso el cual está provocando pérdidas económicas y desprestigio para la empresa.

Ante la posibilidad de poder realizar modificaciones al sistema informático, se tendría que incurrir en gastos adicionales altos por ser un producto propietario y patentado por una empresa extranjera, por lo tanto la empresa se ve obligada en asumir el riesgo de aplicar los cambios o modificaciones de datos en forma directa a la base de datos del Sistema informático. Por otro lado la posibilidad igual tendría que requerir previamente un exhaustivo estudio de los procesos.

Por lo descrito el proceso de Gestión de cambio de datos es de vital de importancia para la continuidad de los procesos y su relación con los objetivos de la empresa; al tener una mejora en el proceso conllevará a que se pueda cumplir con los indicadores establecido, tener ganancias económicas y satisfacción de los clientes.

Mediante el análisis y revisión del estudio que realizaremos al proceso de Gestión de cambio de datos, se propone realizar un rediseño del proceso para solucionar los problemas mencionados además que será un modelo para otros procesos que brindan soporte operativos de la empresa.

1.1.1. Descripción del proceso de Gestión de Cambio de Datos.

El proceso de Gestión de cambios de datos es el principal proceso de soporte que está relacionado a estrategia del negocio y brinda solución a las incidencias relacionadas al sistema informático referentes a las operaciones de desembolsos, pagos y calificación al cliente.

Es por que es necesario entender la composición de manera integral, para ello a se realizara la descripción de cada una de las actividades que lo integran para identificar de manera detallada, clara y concisa como se encuentran conformados las actividades.

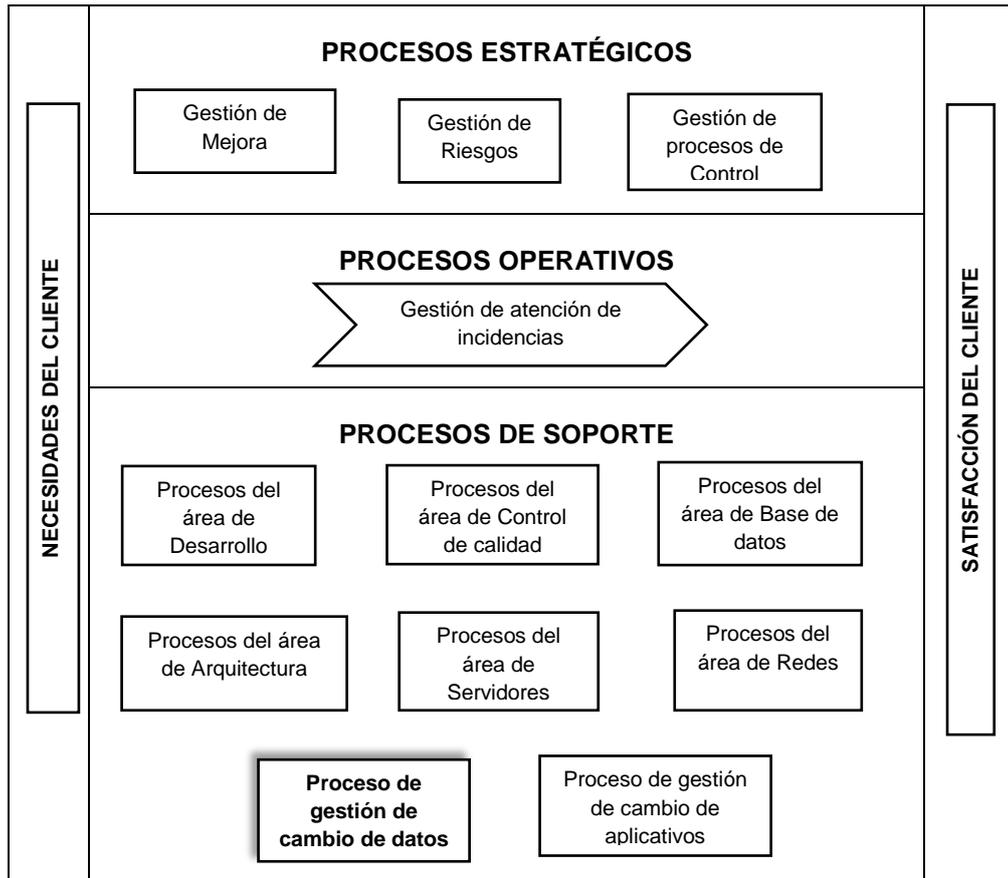


Figura 4. Mapa de procesos de Gestión de Cambio de Datos.

En la Figura 4, en el mapa de procesos de Gestión de cambio de datos se identifica al proceso operativo Gestión de atención de incidencia y la relación que tiene con proceso de soporte y estratégico, se detalla a continuación:

Procesos Estratégicos:

- Gestión de Mejora, es el proceso que realiza la mejora continua del proceso.
- Gestión de Riesgos, es el que realiza un control de los procesos mediante los indicadores y soporte de asesoría ante posibles incidencias presentadas, tenemos como por ejemplo el control de los indicadores de tiempos.
- Gestión de Procesos de Control, es el proceso que permite mitigar los posibles fraudes que se puede presentar y brinda la seguridad mediante la implementación de auditorías.

Procesos Operativos:

- Gestión de atención de incidencias es el proceso que se encarga de la gestión de las incidencias presentadas por el sistema informático cuyo objetivo es la corrección para su correcto funcionamiento.

Procesos de Soporte:

- Proceso del área de desarrollo, es el proceso que implementa la solución ante las incidencias presentadas en el sistema informático relacionados a la modificación o cambio de datos.
- Proceso de área de base de datos, es el proceso que ejecuta la implementación de la solución brindada por el proceso del área de desarrollo.

1.1.2. Situación actual del proceso de Gestión de Cambio de Datos.

En el análisis se identificó que el proceso de “Gestión de cambio de datos”, se encuentra dentro del macro proceso de Gestión de atención de la incidencia en donde se tiene los siguientes inconvenientes:

- Demoras en el flujo de la aprobación por los Gerentes.
- Gerentes ocupados en reuniones para poder brindar su autorización.
- Falta de conocimiento e desinterés sobre la incidencia por parte de los gerentes.
- Se necesita la autorización de 4 Gerencias.

Como consecuencia de lo indicado, se tiene el incumplimiento de la atención de los tickets para ello se detalla:

- Acumulación de ticket.
- El incumplimiento de los SLA (acuerdo de nivel de servicio).
- Demoras en respuesta de las atenciones a los clientes.
- Prestamos no aprobados.
- Pérdida de captación de nuevos clientes.
- Deserción de los clientes.
- Insatisfacción de los clientes internos y clientes externos.

El proceso de Gestión de cambios de datos, tiene inconvenientes en poder brindar una solución óptima ante las incidencias presentadas en el sistema informático relacionado a la modificación o cambio de datos en la base de datos para algunos

casos toma hasta 16 Horas por lo cual no se cumple con el umbral establecido que tiene de 4 horas como tiempo máximo para la atención, como consecuencia se tiene un incremento del 30 % de quejas presentadas por los clientes en los periodos de las campañas en donde la empresa registra mayores ingreso y ganancia provocando que se tenga pérdidas económicas y desprestigio a la empresa.

Con respecto a las solicitudes de modificación o cambios de datos, se tiene 100 ticket registrado mensualmente de los cuales el 80% no cumple con el tiempo establecidos por la Gerencia de Riesgos teniendo como consecuencias los siguientes inconvenientes:

- La acumulación de ticket.
- El incumplimiento de los SLA (acuerdo de nivel de servicio)
- Demoras en respuesta de las atenciones a los clientes
- Prestamos no aprobados.
- Perdida de captación de nuevos clientes.
- Deserción de los clientes.
- Insatisfacción de los clientes internos y clientes externos.

Se identificó que las solicitudes referentes a la modificación o cambios de datos en la base de datos proviene por consecuencia de:

- Fallas en el sistema informático debido a los malos requerimientos de los usuarios.
- El sistema informático se adquirió no contempla módulos personalizados y para la realización de cambios en los módulos en el sistema Informática el único que puede realizarlo es el propietario del producto.
- No se implementaron todos los módulos para la funcionalidad de la aplicación debido a los tiempos dispuestos por las gerencias.
- Durante la implementación del sistema informático no se presentaron todos los casos de prueba para la funcionalidad correcta.
- A través del sistema informático se presenta datos errados debido a digitalización por parte de las agencias.
- El sistema informático no cuenta con un módulo de mantenimiento para realizar modificación o cambio de datos.
- Se encontraron datos errados provenientes de la migración del sistema informático que se tenía.

A continuación se presenta los cuadros estadísticos del análisis realizado:

1.1.2.1. Incidencias Atendidas.

En la siguiente tabla se muestran los datos estadísticos del año 2016 sobre las incidencias atendidas, donde se identifica que se tiene una disminución en el porcentaje de ticket atendido que cumplen con los umbrales. La Gerencia de Riegos que se debe tener mensualmente un porcentaje del 90 % de cumpliendo de ticket atendidos con el tiempo máximo de atención de 4 horas.

Tabla 1

Registros de Ticket de incidencias atendidos

Meses	Registrado	TA.	PTA
Enero	80	20	25.00
Febrero	120	24	20.00
Marzo	140	35	25.00
Abril	85	37	43.53
Mayo	100	40	25.00
Junio	90	35	38.89
Julio	85	30	35.29
Agosto	70	32	45.71
Setiembre	65	33	50.77
Octubre	145	39	27.59
Noviembre	160	38	12.50
Diciembre	98	28	28.57

Nota. Se tiene un valor máximo en el porcentaje para el Mes de Setiembre de 50.77%. TA= Ticket Atendidos dentro del plazo; PTA =Porcentaje de Ticket no atendidos. Fuente: Elaboración y formulación propia.

En la Tabla 1, se muestra los registros de los tickets atendidos durante que cumplieron con los tiempos establecidos por el SLA (acuerdos de nivel de tiempo de servicio) y acordados por la Gerencia de Riesgos, se observa que los valores se encuentran por debajo del umbral establecido y un decrecimiento del porcentaje en la temporada de campaña que son en los meses de Febrero, Marzo, Mayo, Octubre y Noviembre.

1.1.2.2. Costo utilizado por el personal.

En la siguiente tabla se muestra el costo utilizado por el personal involucrado dentro de las actividades del proceso de Gestión de cambio de datos:

Tabla 2

Costo del personal involucrado en el proceso.

CARGO	SP	SH	TEP	CP
Analista de Agencia	3000	12.33	0.35	4.32
Analista de Incidencia	4000	16.44	0.25	4.11
Analista de Base de Datos	4000	16.44	0.15	2.47
Jefe de Incidencia	7000	28.77	0.15	4.32
Gerente de Sistemas	15000	61.64	1.5	92.47
Gerente de Riesgos	15000	61.64	0.25	15.41
Gerente de Seguridad de la información	15000	61.64	2.5	154.11
El Gerente propietario de la Información	15000	61.64	2.5	154.11
Total			7.65	431.30

Nota. Se tiene los valores del costo por cada proceso de 431.30 Soles y tiempo utilizado de 7.65 Horas. SP= Sueldo promedio en Soles; SH = Sueldo por Hora en Soles, TEP= Tiempo aproximado empleado; CP= Costo por proceso. Fuente: Elaboración y formulación propia.

En la tabla 2, se muestra los costó aproximados que se pagan al personal de la empresa que están relacionados a la atención de los tickets incidencias presentadas por el Sistema Informático en donde se identifica que el tiempo total promedio utilizado por el proceso es de 7.65 Horas y el costo total empleado es de 431.30 Soles.

1.1.2.3. Registro de quejas del cliente

En la siguiente tabla se muestra los datos sobre las quejas de los clientes relacionados a los tickets de incidencias por sistema informático en el año 2016:

Tabla 3

Registro de Quejas de los clientes.

Meses	Total
Enero	20
Febrero	80
Marzo	100
Abril	60
Mayo	80
Junio	45
Julio	50
Agosto	60
Setiembre	30
Octubre	100
Noviembre	110
Diciembre	50

Nota. Se tiene en el cuadro un valor máximo de 110 quejas.

En la Tabla 3, se muestran los datos estadísticos sobre las quejas presentados por los clientes en donde se tiene un incremento en algunos meses que coinciden con las temporadas de campañas que se realizan en los meses de Febrero, Marzo, Mayo, Octubre y Noviembre; además se identifica la relación con la Tabla 1 en el incremento en el número de Ticket por la temporada de campaña.

1.1.2.4. Encuesta de satisfacción del cliente.

En la siguiente tabla se presenta el registro de personas encuestadas referentes a satisfacción del cliente considerando al personal de agencia que interactúa directamente con el Sistema informático. La información recopilada se obtuvo de las actas de reuniones del mes de Marzo del 2016:

Tabla 4

Registro de encuesta de Satisfacción del Cliente.

Persona Encuestadas	Persona satisfechas	Porcentaje
100	15	15 %

Nota. Se tiene un valor de 15 %. Fuente: Actas de reunión.

En la tabla 4, se muestra insatisfacción de los clientes que interactúan con el Sistema Informático teniendo un porcentaje del 15 % de satisfacción.

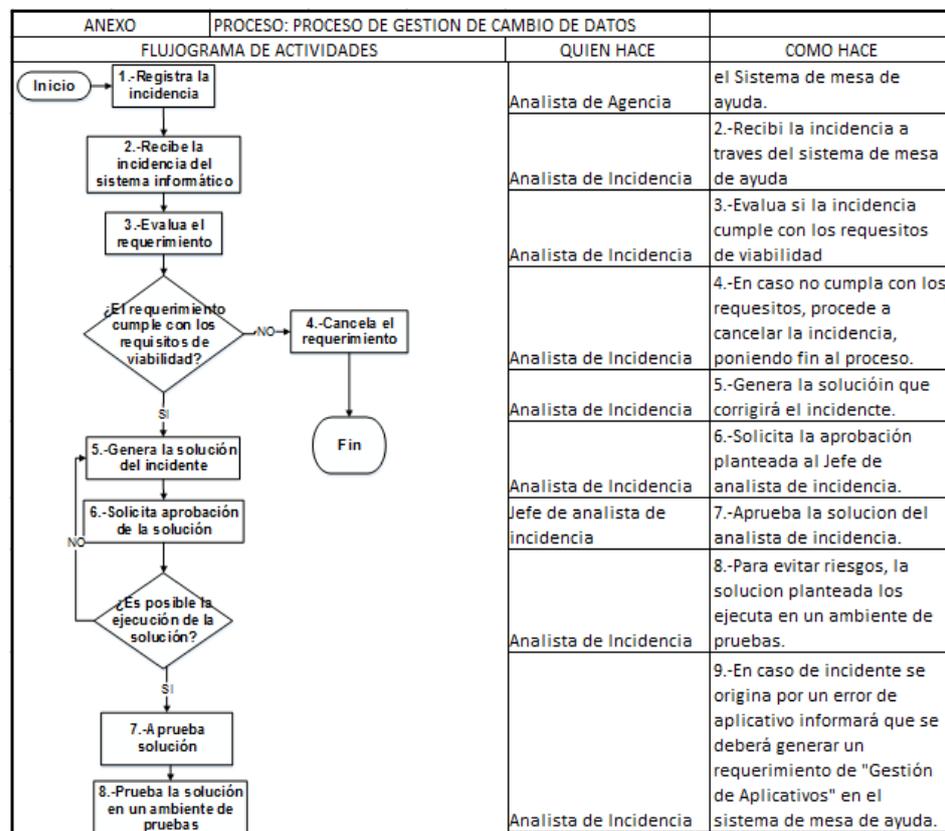
1.1.2.5. Diagrama de proceso de Gestión de cambio de Datos.

A continuación se muestra el diagrama de Gestión de cambios de datos:

En la Figura 5, se muestra el Diagrama de procesos de Gestión de cambio de datos en donde se detalla las actividades involucradas, los responsables, las áreas y los Stakeholder.

1.1.2.6. Ficha de presentación del Proceso de Gestión de Cambio de Datos. (AS IS)

Se muestra la ficha de presentación:



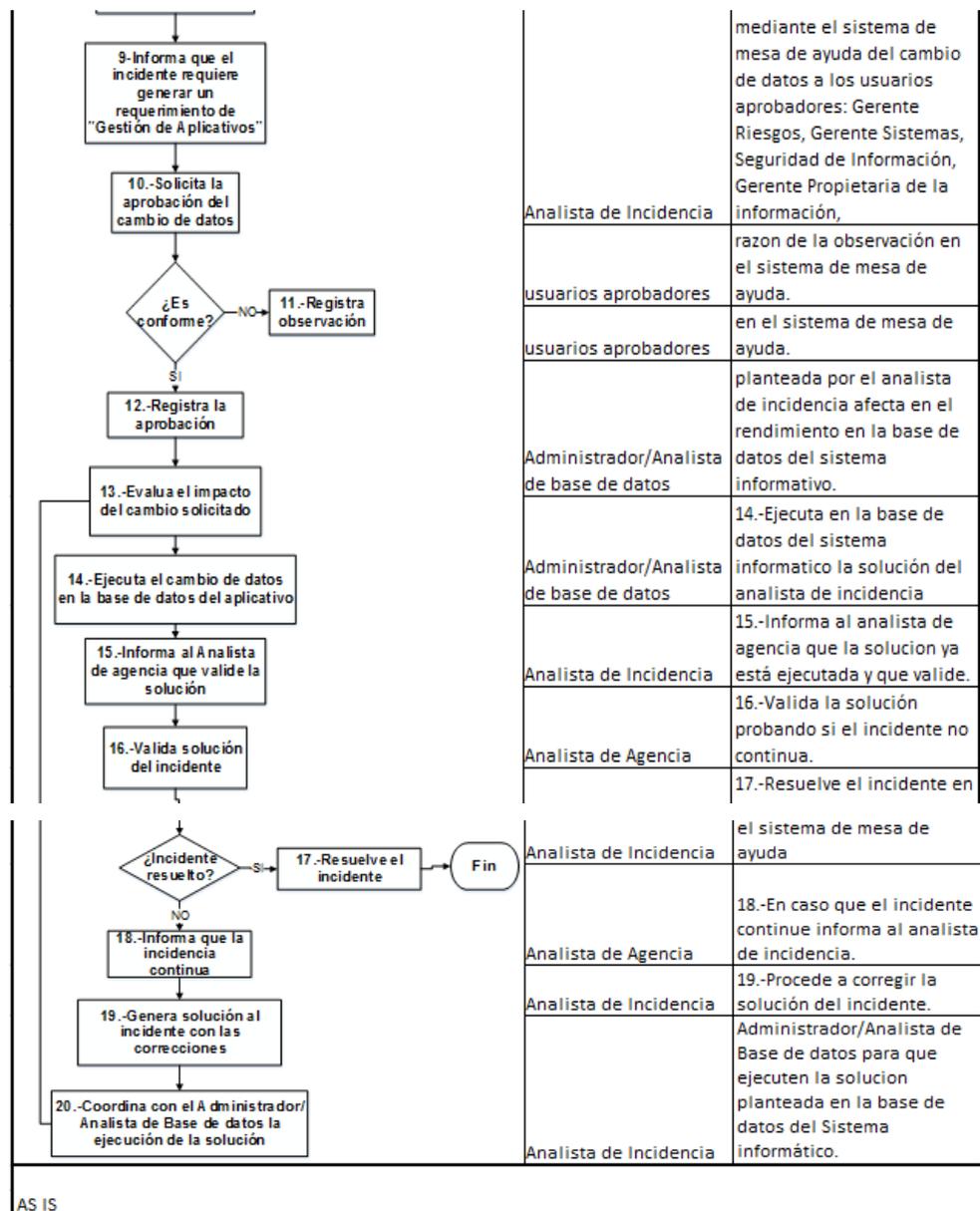


Figura 6. Ficha de presentación del proceso de Gestión de cambio de Datos.

En la Figura 6, se muestra la ficha de presentación del proceso Gestión de cambios datos en donde se tiene las actividades, las interacciones e identificando como y quien realiza.

1.1.2.7. Diagrama de transición del Proceso de Gestión de Cambio de Datos.

Se muestra el diagrama de transición:

Símbolo	Resumen	Actual	
		Cantidad	Tiempo (Minutos)
	Operaciones. (Op)	12	265
	Controles. (Ctr)	3	20
	Esperas (Esp)	1	480
	Transporte. (Trp)		
	Almacenamiento. (Alm)		
	TOTAL		765

Figura 7. Leyenda de Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.

N°	Descripción Actividades	Op.	Trp.	Ctr.	Esp.	Alm.	Tiempo (Minutos)
1	Registra la incidencia						5
2	Recibe la incidencia del sistema informático						5
3	Evalua el requerimiento						15
4	Cancela el requerimiento						10
5	Genera la solución del incidente						120
6	Solicita aprobación de la solución						10
7	Aprueba solución						10
8	Prueba la solución en un ambiente de pruebas						10
9	Informa que el incidente requiere generar un requerimiento de "Gestión de Aplicativos"						30
10	Solicita la aprobación del cambio de datos						480
11	Registra observación						5
12	Registra la aprobación						5
13	Evalua el impacto del cambio solicitado						15
14	Ejecuta el cambio de datos en la base de datos del aplicativo						5
15	Informa al Analista de agencia que valide la solución						5
16	Valida solución del incidente						5
17	Resuelve el incidente						5
18	Informa que la incidencia continúa						5
19	Genera solución al incidente con las correcciones						10
20	Coordina con el Administrador/Analista de Base de datos la ejecución de la solución						10
	TOTAL						765

Figura 8. Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.

En la Figura 7 y 8, se muestra el diagrama de transacción del proceso de Gestión de cambio de Datos en donde se detalla el tiempo que toman cada actividad obteniendo un tiempo de 765 minutos que corresponde 13 Horas aproximadamente (2 días laborables considerando que se trabaja 8 horas cada día.)

1.1.2.8. Ficha de proceso de Gestión de Cambio de Datos.

Se detalla la ficha del proceso:

PROCESO: Gestión Cambios de datos		PROPIETARIO: Jefe de Incidencias	
MISION: Contribuir en la atención de las incidencias presentados en el sistema informático.		DOCUMENTACION PA-06-2015	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • EMPIEZA: Solicitud de incidencia registrado por el analista de agencia. • INCLUYE: Registra, derivación y atención de la incidencia. . • TERMINA: Conformidad del analista de agencia. 		
<p>ENTRADAS: Ticket de incidencia de cambio de datos.</p> <p>PROVEEDORES:</p> <p style="text-align: center;">Analista de Agencia</p> <p style="text-align: center;">Analista de Incidencia</p> <p style="text-align: center;">Jefe de Incidencia</p> <p style="text-align: center;">Gerente de Sistemas</p> <p style="text-align: center;">Gerente de Riesgos</p> <p style="text-align: center;">Gerente de Seguridad de la información</p> <p style="text-align: center;">Gerente Propietario de la Información.</p>			
<p>SALIDAS: Ticket de incidencia de cambio de datos resuelto.</p> <p>CLIENTES: Analista de Agencias</p>			
INSEPECCIONES:		REGISTROS:	
<p>Interna: Trimestral a cargo del área de Riesgo y auditorio interna.</p> <p>Externa: Anual por la SBS, auditoria externa.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Registros de requerimiento de incidencia por atención de cambio de datos. • Registro de Derivación del analista de incidencia. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de la autorización del jefe de incidencia. • Registro de cambio para el analista de operaciones. • Registro de la autorizaciones de los Gerentes involucrados.
VARIABLES DE CONTROL Flujo del proceso. Autorizaciones. Capacitaciones.	INDICADORES: 1. % Ticket que no cumplen con los tiempos establecidos por la Gerencia de Riesgo. 2. Número de quejas registradas. 3. % de satisfacción al cliente.

Figura 9. Ficha de proceso de Gestión de cambio de datos.

En la Figura 9, se muestra la ficha de proceso de Gestión de cambio de datos donde se tiene la información del proceso, alcance, proveedores, indicadores, las entradas y salidas. Los indicadores se encuentran en estado crítico debido al incumplimiento en los tiempos, quejas e insatisfacción de los clientes.

1.1.2.9. Ficha De Indicadores del proceso de Gestión de Cambio de Datos.

Se detalla la ficha de Indicadores:

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.1
Nombre de Indicador	Porcentaje de ticket que no cumplen con los tiempos establecidos por la Gerencia de Riesgo
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.
Objetivo del indicador	Monitorear el nivel cumplimiento del tiempo de atención de la incidencia del proceso de Gestión de cambio de datos, el tiempo definido para la atención de

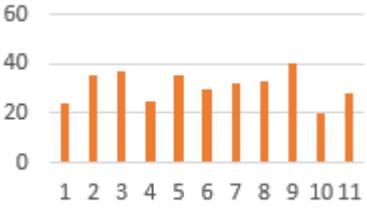
	cada ticket de incidencia debe ser de 4 horas.
Forma del calculo	(número de tickets cumpliendo el tiempo establecido * 100)/ total de ticket
Resultado Planificado (meta planteada)	No menor del 90% los tickets deberán estar dentro del tiempo establecido.
Fuentes de información.	Reporte mensual de requerimientos de cambio de datos.
Seguimiento y Presentación  <p>Numero de Ticket atendidos en el año 2016.</p>	Observaciones: El mayor porcentaje de ticket, se generar en los meses de campañas.(Escolar, Día de la Madre, Campaña navideña) Recomendaciones: Cumplir con el flujo planificado. Cumplir con los tiempos establecidos. Rediseño de Proceso.

Figura 10. Ficha de indicador del proceso de Gestión de cambio de Datos.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.2
Nombre de Indicador	Número de quejas registradas no deben ser mayor a lo establecida por la Gerencia de Riesgo.
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.
Objetivo del indicador	Monitorear la cantidad de quejas registradas no sobrepase las permitidas por la gerencia de Riesgos.
Forma del calculo	(Total de quejas registrada * 100) / 20.
Resultado Planificado (meta planteada)	No sobre pasar las 20 quejas mensuales.

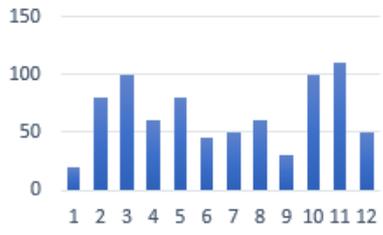
Fuentes de información.	Reporte mensual del registro de las quejas
Seguimiento y Presentación  <p>Quejas registradas</p>	Observaciones: <p>La mayor cantidad de quejas registradas se realizan durante las campañas (Escolar, Día de la Madre, Campaña navideña)</p> Recomendaciones: <p>Cumplir con el flujo planificado.</p> <p>Cumplir con la cantidad de queja definidas.</p> <p>Rediseño de Proceso.</p>

Figura 11. Ficha de indicador de quejas registradas.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.3
Nombre de Indicador	Porcentaje de satisfacción del cliente.
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.
Objetivo del indicador	Monitorear el nivel de satisfacción del cliente sobre el servicio brindado del proceso de Gestión de datos
Forma del calculo	$(\text{total de clientes satisfechos} * 100) / \text{total de clientes encuestados}$
Resultado Planificado (meta planteada)	No menor al 70% de clientes satisfechos.
Fuentes de información.	Reporte bimestral del resultado de las encuestas de satisfacción del cliente.

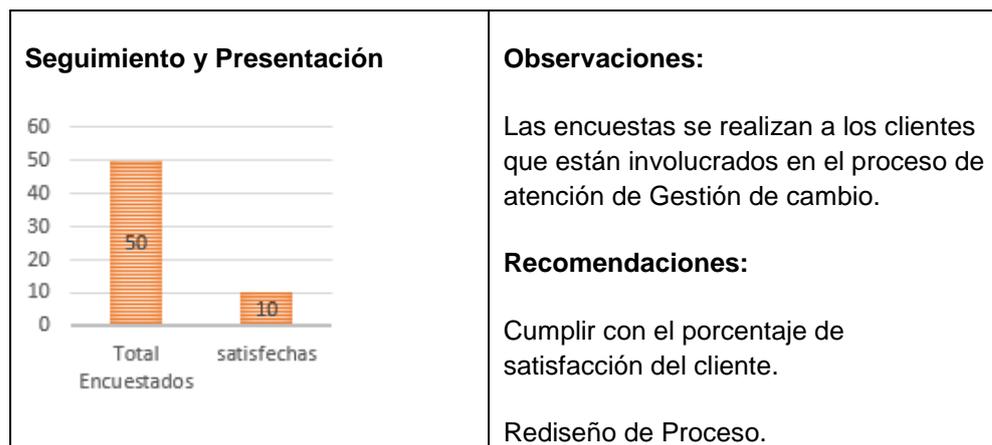


Figura 12. Ficha de indicador de satisfacción del cliente.

En las Figuras 10,11 y 12, se muestran los indicadores relacionados al proceso de Gestión de cambio de Datos, la medición de los indicadores es revisada y controlada por la Gerencia de Riesgos en donde el umbral establecido de los indicadores es que no excedan el margen del 70% de clientes satisfechos, 20 quejas mensuales y 90 % tickets atendidos.

Justificación de la Investigación.

El origen de la presente investigación surge del interés de brindar solución a las incidencias presentadas en los procesos que impactan con los objetivos estratégicos de la empresa, por ello se debe identificar a los procesos principales que brindan soporte a los procesos estratégicos de la empresa y proponer un rediseño que nos ayude a lograr los objetivos que tiene planteado la empresa.

Las empresas se ven en la necesidad de aplicar rediseño de procesos por ser más flexible en implementar en la organización a lo contrario de la reingeniería que es un cambio radical y cuando observan que los procesos afectan a los cumplimientos de los objetivos estratégicos de la empresa.

Alcance de la Investigación.

En la presente investigación se propone un modelo de rediseño que optimizará al proceso Gestión de cambio de datos siendo el principal proceso que brinda apoyo a los procesos estratégicos para el cumplimiento de los objetivos principales de la empresa.

1.2. Formulación del problema.

¿Cómo permite el rediseño optimizar el proceso de Gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Proponer el rediseño para optimizar el proceso de Gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima.

1.3.2. Objetivo Específico

- Disminuir el tiempo de atención de incidencias atendidas en el proceso de gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima.
- Disminuir el número de quejas de los clientes internos involucrados en el proceso de gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima.
- Disminuir el costo del personal involucrado en el proceso de gestión de cambio de datos aplicando el proceso de gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima.
- Aumentar la satisfacción de los clientes internos involucrados en el proceso de gestión de cambio de datos aplicando el proceso de gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

H1i: El rediseño de proceso permitirá optimizar el proceso de atención de gestión de cambio de datos de una empresa financiera del departamento de Lima

1.4.2. Hipótesis General

- H1i. El rediseño del proceso de gestión de cambio permitirá aumentar la satisfacción del cliente interno de una empresa financiera del departamento de Lima.
- H2i. El rediseño del proceso de gestión de cambio permitirá disminuir el número de quejas del cliente interno de una empresa financiera del departamento de Lima.
- H3i. El rediseño del proceso de gestión de cambio permitirá disminuir el costo del personal de una empresa financiera del departamento de Lima.
- H4i. El rediseño del proceso de gestión de cambio permitirá disminuir el tiempo de atención al cliente de una empresa financiera del departamento de Lima.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, es el estudio y aplicación de la investigación a problemas concretos, en circunstancias y características concretas. Esta forma de investigación se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías (Behar, 2008). Sus resultados se pueden aplicar para la solución directa e inmediata de los problemas que atañan.

1.2. Material de Estudio

1.2.1. Unidad De Estudio

Proceso de Gestión de cambio de datos de una empresa Financiera del departamento de Lima.

1.2.2. Población

La población está constituida por los clientes internos que corresponde al personal de agencia de la Empresa Financiera, la muestra seleccionada se realizó de forma directa y con la participación de 300 colaboradores.

1.2.3. Muestra

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple para la población.

Para calcular el tamaño de la muestra se realizó mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- n = Tamaño de la muestra
- N = Tamaño de la Población (1200 Colaboradores)

- Z = Nivel de confianza deseado al 95% ($Z = 1.96$)
- p = Probabilidad de la población con características deseada al 5% ($p = 0.05$)
- q = Probabilidad de la población sin la características deseada ($1 - 0.05 = 0.95$)
- d = Marge de error al 5% ($d = 0.05$)

Se obtuvo como resultado para el tamaño de la muestra (n) el valor de 292 colaboradores, con el objetivo de cumplir con el criterio se estableció el tamaño de la muestra a 300 colaboradores.

1.3. Técnicas e Instrumentos de recolección y análisis de datos

1.3.1. Para la recolección de Información

Para la presente investigación se utilizó tres instrumentos: Cuestionario y Acta de Acuerdos de reuniones.

Tabla 5

Recolección de Información.

Tipo de Información	Técnicas de Investigación	Instrumentos de Investigación
Información primaria	Encuesta.	Cuestionario.
Información Secundaria	Análisis de documentos	Acta de acuerdos de reuniones.

Nota: Tipos de recolección de información primaria y secundaria.

1.3.2. Instrumentos.

1.3.2.1. Cuestionarios.

Para el proceso de recolección de información, se utilizó el instrumento de cuestionario conformado por tipo de preguntas Cerrada aplicando a los colaboradores de las Agencias.

1.3.2.2. Análisis Documental.

Para la recolección de información, se realizó la extracción de datos de documentos contenidos en las actas de acuerdos de reuniones, informes presentados por la Gerencia de Riesgos y de Sistemas. Se aplicara como instrumentos la ficha de análisis documental.

1.4. Procedimiento

Tabla 6

Procesamiento de Información.

Indicador	Técnicas	Instrumento	Procedimiento
Nivel de Satisfacción	Análisis Síntesis.	Hoja de Cálculo. Escala de Likert	Se asigna valores a cada respuesta y se hace una sumatoria final.
Quejas de los clientes		Hoja de Cálculo.	Se registrar los resultados en la ficha de quejas en la hoja de cálculo para su comparación del antes y después.
Ticket		Hoja de Cálculo.	Se registrar el resultados de los Ticket atendidos en el tiempo estado en la hoja de cálculo para su comparación del antes y después.

Nota: Procedimiento para la recolección de la información con el nivel de indicador.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

1.1. Nivel de satisfacción

Los resultados obtenidos en la satisfacción se realizaron mediante la medición de la escala de Likert, donde se detalla:

Tabla 7

Encuesta de satisfacción del cliente

Puntaje	1	2	3	4	5		
Preguntas	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	M	TP
Esta usted satisfecho con el proceso de gestión de cambio de datos.	0	0	20	190	90	300	1270
El proceso actual de gestión de actividades es mejor que antes.	0	0	21	195	84	300	1263
Recomendaría el proceso actual de gestión de actividades a otras personas.	0	0	13	190	97	300	1284
La información brindada del proceso de gestión de cambio de datos es:	0	0	10	189	101	300	1291
Se cumple con los plazos establecidos para la solución del incidente.	0	0	14	194	92	300	1278
El proceso actual cubre eficientemente las necesidades de la empresa.	0	0	4	200	96	300	1292
La distribución del cambio de las actividades del proceso de gestión de cambio de datos, como lo percibe.	0	0	9	180	111	300	1302

Nota. En la muestra realizada a los 300 colaboradores encuestados se obtuvo un puntaje máximo de 1302 en la satisfacción; TP= Total de puntaje; M=Muestra.

Para obtener el TP=Total de puntaje, se realizó la multiplicación y suma de los puntajes con la cantidad de encuestados que coincidieron con la respuesta.

1.2. Análisis de documentos

El análisis realizado a las actas de reuniones mediante la revisión del contenido y los acuerdos para el desarrollo del rediseño de proceso de Gestión de cambio de datos, se detalló de la siguiente manera: (El detalle de las actas de reuniones se encuentra en el Anexo 3,4 y 5)

Tabla 8

Revisión de las actas de acuerdos

N°	Contenido de las Actas	Acuerdos
1	Identificación de los problemas	
	Revisión de acumulación de Ticket	El rediseño de proceso estará a cargo de la Gerencia de Riesgo.
	Incumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio	La elaboración de una nueva encuesta para medir el nivel de satisfacción.
	Gerentes ocupados	
	Demoras en las respuesta de atención	Las Fallas en el sistema no se podrán cambiar por ser un alto costo de inversión.
	Encuesta realizada	
	Fallas en el Sistema informático	
2	Planificación del rediseño	
	Propuesta del rediseño	La propuesta se considera los nuevos aprobadores.
	Definición de indicadores	Se definirán indicadores que apoyaran al rediseño.
3	Implementación de prueba piloto	
	Aprobación de la prueba piloto	Se define la prueba piloto en donde se dispondrá de 2 agencias.
	Implementación de una encuesta	

Nota. En la revisión de acta se detalla los acuerdos realizados; N°= Numero.

1.3. Propuesta del rediseño del proceso

La empresa financiera tiene los siguientes objetivos estratégicos a cumplir:

- Consolidar la participación en el financiamiento de la micro y pequeña empresa, mejorando la productividad de los clientes con la inclusión financiera creando un compromiso social orientadas a su crecimiento
- Ser reconocidos como la primera opción de los clientes y la más rentable del país.

De los objetivos mencionados, la presente tesis tiene la finalidad de apoyar a lograr los objetivos estratégicos mediante el rediseño de los procesos.

Dentro del análisis del rediseño realizado encontramos al proceso de Gestión de cambio de datos como el proceso principal de apoyo a la estrategia, el proceso mencionado genera pérdidas económicas e insatisfacción a los clientes; por consecuencia no se cumple con los objetivos estratégicos trazados por la empresa.

Se propone en realizar un rediseño de proceso aplicando la Gestión por Proceso en donde se considera:

- La creación de nuevos indicadores que apoyen al proceso.
- Modificar el diagrama de actividades y los aprobadores.
- Mejora de tiempo de atención.
- Cumplir con los acuerdos establecidos.
- Mayor porcentaje de satisfacción para los clientes.
- Las operaciones principales de la empresa: como desembolsos a tiempo generando ganancias económicas
- Reducción de quejas.

A continuación se detalla los pasos realizados:

1.3.1. Diagrama de proceso de Gestión de Cambio de Datos. (TO BE)

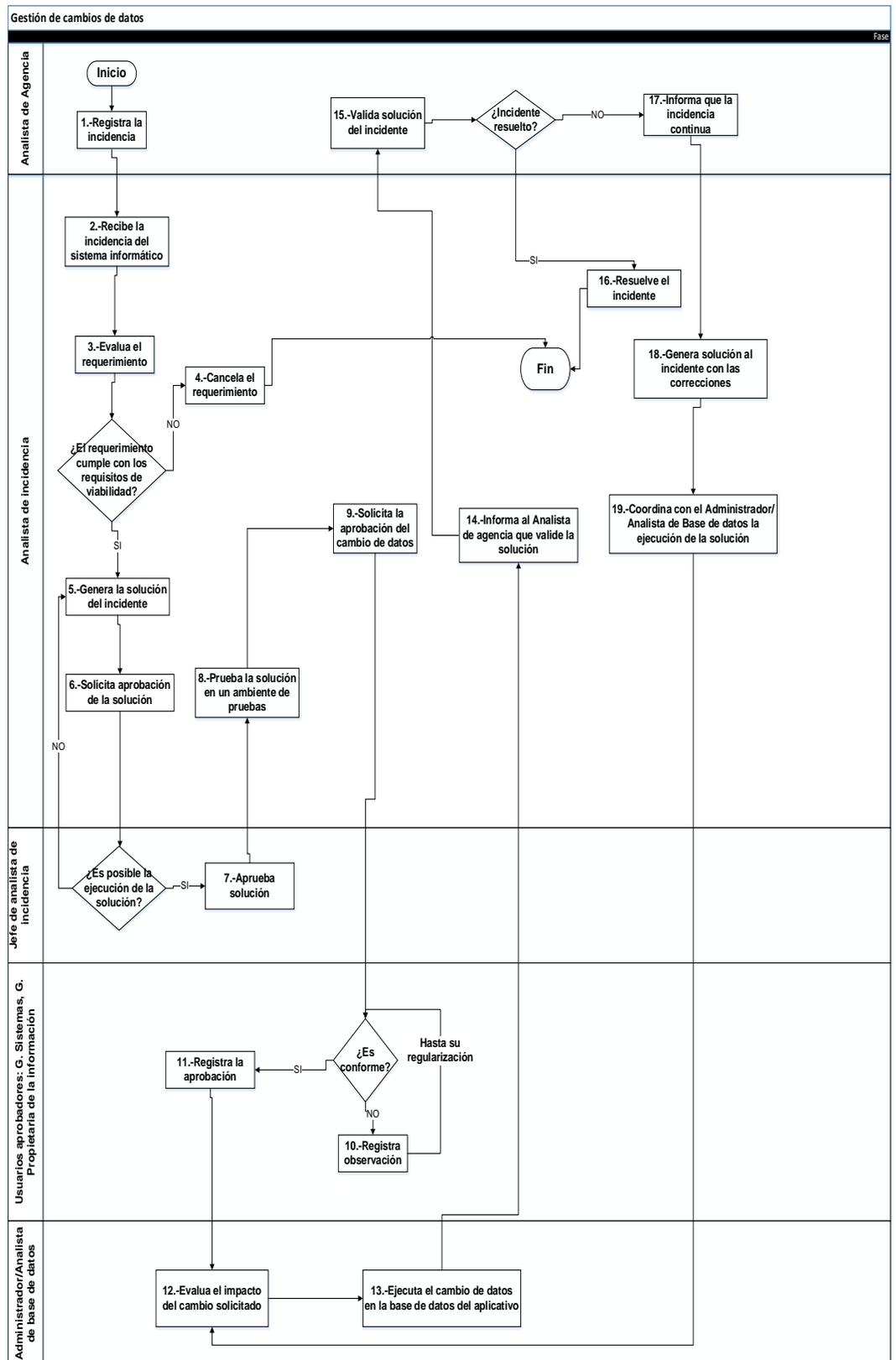


Figura 13. Diagrama de Proceso de Gestión de cambio de datos.

En la figura 13, se muestra el diagrama rediseñado del proceso de Gestión de cambio de datos en donde se modifican las actividades para mejorar los tiempos de espera en la actividad **Solicita la aprobación del cambio de datos** en donde se tenía el tiempo de 480 minutos debido al número de aprobadores (4 Gerentes) y porque no se encontraban disponible para aprobador. El diagrama rediseñado propone la aprobación de 1 Gerencia propietaria y un personal alterno, la aprobación de la Gerencia de Sistema será opcional para el flujo del proceso debido que su aprobación puede realizar posteriormente.

1.3.2. Ficha de presentación del proceso de Gestión de cambio de Datos

Se muestra el diagrama de transición:

Símbolo	Resumen	Actual	
		Cantidad	Tiempo (Minutos)
	Operaciones. (Op)	13	190
	Controles. (Ctr)	5	35
	Esperas (Esp)	1	15
	Transporte. (Trp)		
	Almacenamiento. (Alm)		
	TOTAL		240

Figura 14. Leyenda del Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos. Fuente:

Descripción Actividades	Op.	Trp.	Ctr.	Esp.	Alm.	Tiempo (m)
1 1.-Registra la incidencia						5
2 2.-Recibe la incidencia del sistema informático						5
3 3.-Evalúa el requerimiento						5
4 4.-Cancela el requerimiento						5
5 5.-Genera la solución del incidente						120
6 6.-Solicita aprobación de la solución						10
7 7.-Aprueba solución						10
8 8.-Prueba la solución en un ambiente de pruebas						5
9 9.-Solicita la aprobación del cambio de datos						15
10 10.-Registra observación						5
11 11.-Registra la aprobación						5
12 12.-Evalúa el impacto del cambio solicitado						10
13 13.-Ejecuta el cambio de datos en la base de datos del aplicativo						5
14 14.-Informa al Analista de agencia que valide la solución						5
15 15.-Valida solución del incidente						5
16 16.-Resuelve el incidente						5
17 17.-Informa que la incidencia continua						5
18 18.-Genera solución al incidente con las correcciones						10
19 19.-Coordina con el Administrador/Analista de Base de datos la ejecución de la solución						5
TOTAL						240

Figura 15. Diagrama de Transición del proceso de Gestión de cambio de Datos.

En la Figura 14 y 15, nos muestra el diagrama de transición y su leyenda rediseñadas en donde se detalla las actividades y los tiempos. En la actividad **Solicita la aprobación del cambio de datos** se tenía en el anterior diagrama un tiempo prolongado para poder minimizarlo la Gerencia de Riesgos propuso en reducir el número de usuarios aprobadores de la siguiente manera:

En el anterior diseño se necesitaba las aprobaciones de 4 Gerencias, en la propuesta del rediseño de proceso de Gestión de cambio de datos se designó la necesidad de tener 1 aprobador la cual sería responsable la Gerencia propietaria de la información y la designación de un alterno.

1.3.3. Ficha de proceso de Gestión de Cambio de Datos

PROCESO: Gestión Cambios de datos		PROPIETARIO: Jefe de Incidencias	
MISION: Contribuir en la atención de las incidencias presentados en el sistema informático.		DOCUMENTACION PA-06-2015	
ALCANCE	<ul style="list-style-type: none"> • EMPIEZA: Solicitud de incidencia registrado por el analista de agencia. • INCLUYE: Registra, derivación y atención de la incidencia. . • TERMINA: Conformidad del analista de agencia. 		
<p>ENTRADAS: Ticket de incidencia de cambio de datos.</p> <p>PROVEEDORES:</p> <p style="text-align: center;">Analista de Agencia</p> <p style="text-align: center;">Analista de Incidencia</p> <p style="text-align: center;">Jefe de Incidencia</p> <p style="text-align: center;">Gerente Propietario de la Información</p>			
<p>SALIDAS: Ticket de incidencia de cambio de datos resuelto.</p> <p>CLIENTES: Analista de Agencias</p>			

<p>INSEPECCIONES:</p> <p>Interna: Trimestral a cargo del área de Riesgo y auditorio interna.</p> <p>Externa: Anual por la SBS, auditoria externa.</p>	<p>REGISTROS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registros de requerimiento de incidencia por atención de cambio de datos. • Registro de Derivación del analista de incidencia. • Registro de la autorización del jefe de incidencia. • Registro de cambio para el analista de operaciones. • Registro de la autorizaciones de los Gerentes propietario de la información.
<p>VARIABLES DE CONTROL</p> <p>Flujo del proceso.</p> <p>Autorizaciones.</p> <p>Capacitaciones.</p>	<p>INDICADORES:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. % Ticket que no cumplen con los tiempos establecidos por la Gerencia de Riesgo. 2. Número de quejas registradas. 3. % de satisfacción al cliente.

Figura 16. Ficha de proceso de Gestión de cambio de Datos.

En la figura 16, nos muestra la ficha de procesos donde se detalla las principales características y alcances del proceso de Gestión de cambio de datos entre los destacado de la ficha tenemos a los indicadores que nos apoyaran a medir el proceso para que cumplan con las umbrales establecidas por la Gerencia de Riesgos.

1.3.4. Ficha de indicadores del proceso de Gestión de Cambio de Datos

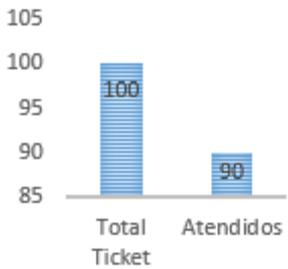
FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.1						
Nombre de Indicador	Porcentaje de ticket que no cumplen con los tiempos establecidos por la Gerencia de Riesgo						
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.						
Objetivo del indicador	Monitorear el nivel cumplimiento del tiempo de atención de la incidencia del proceso de Gestión de cambio de datos, el tiempo definido para la atención de cada ticket de incidencia debe ser de 4 horas.						
Forma del calculo	$(\text{número de tickets cumpliendo el tiempo establecido} * 100) / \text{total de ticket}$						
Resultado Planificado (meta planteada)	No menor del 90% los tickets deberán estar dentro del tiempo establecido.						
Fuentes de información.	Reporte mensual de requerimientos de cambio de datos.						
Seguimiento y Presentación  <table border="1" style="display: none;"> <caption>Data for Figure 17: Ticket Status</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Total Ticket</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Atendidos</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Valor	Total Ticket	100	Atendidos	90	Observaciones: <p>El mayor porcentaje de ticket, se generan en los meses de campañas. (Escolar, Día de la Madre, Campaña navideña)</p> Recomendaciones: <p>Seguimiento del flujo planificado. Seguimiento de los tiempos establecidos.</p>
Categoría	Valor						
Total Ticket	100						
Atendidos	90						

Figura 17. Ficha de indicador del proceso de Gestión de cambio de Datos

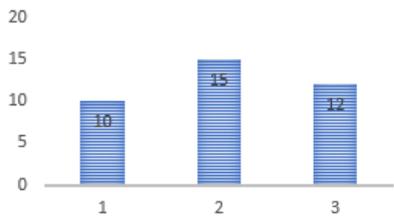
FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.2								
Nombre de Indicador	Número de quejas registradas no deben ser mayor a lo establecida por la Gerencia de Riesgo.								
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.								
Objetivo del indicador	Monitorear la cantidad de quejas registradas no sobrepase las permitidas por la gerencia de Riesgos.								
Forma del calculo	$(\text{Total de quejas registrada} * 100) / 20$.								
Resultado Planificado (meta planteada)	No sobre pasar las 20 quejas mensuales.								
Fuentes de información.	Reporte mensual del registro de las quejas								
Seguimiento y Presentación  <table border="1" data-bbox="427 1310 821 1534"> <caption>Data for Figure 18: Registered Complaints</caption> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cantidad de quejas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>12</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Cantidad de quejas	1	10	2	15	3	12	Observaciones: La mayor cantidad de quejas registradas se realizan durante las campañas (Escolar, Día de la Madre, Campaña navideña) Recomendaciones: Seguimiento del flujo planificado. Cumplir con la cantidad de queja definidas. Rediseño de Proceso.
Periodo	Cantidad de quejas								
1	10								
2	15								
3	12								

Figura 18. Ficha de indicador de quejas registradas.

FICHA DE INDICADOR	REFERENCIA: PROCESO PR-631 CODIGO DE FICH: FI.631.3
Nombre de Indicador	Porcentaje de satisfacción del cliente.
Responsable del indicador	Jefe de Incidencia.
Objetivo del indicador	Monitorear el nivel de satisfacción del cliente sobre el servicio brindado del proceso de Gestión de datos
Forma del calculo	$(\text{total de clientes satisfechos} * 100) / \text{total de clientes encuestados}$
Resultado Planificado (meta planteada)	No menor al 70% de clientes satisfechos.
Fuentes de información.	Reporte bimestral del resultado de las encuestas de satisfacción del cliente.
Seguimiento y Presentación  <p>A bar chart with a vertical axis from 0 to 25 in increments of 5. The horizontal axis has two categories: 'Total Encuestados' and 'satisfechas'. The bar for 'Total Encuestados' reaches the value 20, and the bar for 'satisfechas' reaches the value 15.</p>	Observaciones: Las encuestas se realizan a los clientes que están involucrados en el proceso de atención de Gestión de cambio. Recomendaciones: Cumplir con el porcentaje de satisfacción del cliente. Rediseño de Proceso.

Figura 19. Ficha de indicador de satisfacción del cliente.

En la figura 18 y 19, se muestra la ficha de indicadores que se propone en el rediseño de Gestión de cambio de datos, los indicadores propuestos podrán cumplir con las umbrales establecidas por la Gerencia de Riesgo y conllevando a que la empresa pueda cumplir con los objetivos estratégicos planteados

1.4. Simulación del rediseño.

La simulación se realizó en el mes de Enero del 2017 en donde participaron 30 colaboradores distribuido en 2 agencias con 15 colaboradores.

1.4.1. Registro de Ticket atendidos.

Se obtuvo el siguiente resultado:

Tabla 9

Registros de Ticket de incidencias atendidas en la agencia.

Meses	Registrado	TA.	PTA
Enero	45	45	100.00

Nota. Se tiene un valor máximo en el porcentaje de 100%. TA= Ticket Atendidos dentro del plazo; PTA =Porcentaje de Ticket atendidos. Fuente: Elaboración y formulación propia.

En la tabla 9, se observa que tiene como resultado un aumento en el porcentaje del 100% de los tickets atendidos cumpliendo con los acuerdos de niveles de servicios.

1.4.2. Costo utilizado por el personal

En la siguiente tabla se muestra la simulación de los costos que se empleara para el personal involucrado en las actividades con el rediseño implementado:

Tabla 10

Costo del personal involucrado en el proceso

CARGO	SP	SH	TEP	CP
Analista de Agencia	3000	12.33	0.35	4.32
Analista de Incidencia	4000	16.44	0.25	4.11
Analista de Base de Datos	4000	16.44	0.15	2.47

Jefe de Incidencia	7000	28.77	0.15	4.32
Gerente de Sistemas	15000	61.64	1.5	92.47
El Gerente propietario de la Información	15000	61.64	2.5	154.11
Total			4.9	261.80

Nota. Se tiene los valores del costo por cada proceso de 261.80 Soles y tiempo utilizado de 4.9 Horas. SP= Sueldo promedio en Soles; SH = Sueldo por Hora en Soles, TEP= Tiempo empleado para el proceso; CP= Costo por proceso. Fuente: Elaboración y formulación propia.

En la tabla 10, se muestra el costo utilizado por el personal de la empresa involucrados en la atención de los tickets de incidencias por el Sistema Informático considerando la propuesta del rediseño se obtiene el tiempo utilizado por el proceso de 4.9 Horas y el costo de 261.80 Soles comparando con la Tabla 1 se tiene una disminución del 50 % en el costo empleado por el personal de la empresa.

1.4.3. Encuesta de Satisfacción del Cliente

En la siguiente tabla se presenta el registro de personas encuestas referentes a satisfacción del cliente considerando al personal de agencia quien interactúa directamente con el Sistema informático.

Tabla 11

Registro de encuesta de Satisfacción del Cliente.

Persona Encuestadas	Persona satisfechas	Porcentaje
30	27	90.0%

Nota. Se tiene un valor de 90.0 %.

En la tabla 11, se muestra en la tabla el porcentaje del 90.0 % de colaboradores satisfechos la encuesta realizada comparando con la tabla 4 se tiene 75% de aumento de satisfacción.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

1.1. Discusión

En la investigación realizada se identifica la importancia que tiene el rediseño de proceso relacionado con la metodología de Gestión por proceso, para mejorar el proceso involucrado con la estrategia de la empresa y así poder cumplir los objetivos planteados y ser competitivos ante las otras empresas del mercado.

El estudio realizado en la tesis se enfoca en proponer un rediseño, al proceso crítico que apoya a los procesos estratégicos de la empresa para poder ser competitivos y cumplir con los objetivos planteados. Esta información resulta similar por lo indicado por (Serrano y Ortiz, 2012) que concluye que las empresas modernas, ágiles y exitosas dan como solución al rediseño de los procesos como la alineación de las operaciones con la prioridades estratégicas. Como concuerda (Bravo, 2011) sobre la importancia y la necesidad de adaptarnos al cambio en su enfoque al rediseño del proceso.

Se plantea la realización del enfoque del rediseño de proceso para la mejora de los procesos por no ser no tan radical comparado con la reingeniería, la cual realiza cambios en la estructura organizacional y no se orienta a lo estratégico. En este sentido coincide (Serrano y Ortiz, 2012) que el enfoque de la reingeniería no ha tenido gran acogida debido a su concepción, pues se centra en los cambios radicales, en lo táctico y en lo operativo, dejando atrás lo estratégico. La mejora de procesos centrada en el rediseño es el enfoque que permite dar respuesta a los cambios que ocurren en el ámbito empresarial.

En este sentido, es importante mencionar la adopción de la metodología de Gestión por procesos alineados a los procesos estrategia de la empresa para que sea sostenible y competitivo, como nos confirma Sánchez y Blanco (2014) que con el paso del tiempo y espacialmente en tiempos de recesión las empresas han comprendido que la gestión por procesos es mucho más que una herramienta, es un sistema de gestión que ayuda a las competitivas sostenibles.

En la investigación se concluye que al realizar el rediseño al proceso de Gestión de cambio de datos aplicando la metodología por Gestión de procesos, permitirá realizar una gestión más efectiva y productiva para la empresa, en donde se identifica las actividades que no aportan al proceso, el tiempo que toma el proceso y la evaluación del personas involucrados en las agencia y Gerencias.

1.2. Conclusiones

La disminución del tiempo de atención de incidencia se correlaciona con aplicar el rediseño para optimizar las actividades involucradas en el proceso de Gestión de cambio de Datos de una empresa Financiera de Lima Metropolitana, obteniendo una disminución del 80%.

La disminución del número de quejas de los clientes internos existe relación con aplicar el rediseño de proceso relacionado con la disminución del tiempo de atención de incidencias, obteniendo una disminución del 85%.

La disminución del costo del personal involucrado se correlaciona en aplicar el rediseño para optimizar el uso del personal y aprobadores del proceso de Gestión de cambio de datos de una empresa Financiera de Lima Metropolitana.

El aumento de la satisfacción de los clientes internos tiene relación en aplicar el rediseño para la optimizar el proceso de una empresa Financiera de Lima Metropolitana, obteniendo una mejora del 70%.

Aplicar el rediseño de proceso tiene relación con el tiempo de atención, número de quejas, costo del personal involucrado y satisfacción del cliente interno.

REFERENCIAS

- Agudelo, L. F. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Medellín, Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC.
- Behar, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom. Recuperado de <http://www.trabajosocialbadajoz.es/colegio/wp-content/uploads/2011/05/Intriducci%C3%B3n-a-la-Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3.^a ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Bravo, J. (2013). *Gestión de Procesos, valorando la práctica*. (5.^a ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución.
- Bravo, J. (2011). *Gestión de Procesos, alineados con la estrategia*. (4.^a ed.). Santiago de Chile, Chile: Evolución.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: Pearson Educación.
- Guanín, A. & Andranfo, M. (2015). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la Atención de Enfermería en el servicio de emergencia del Hospital militar*. (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador, Quito.
- Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.^a ed.). DF, México: Ed Mc Graw Hill.
- ISO 9001:2008. *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:9001:ed-4:v2:es>
- Ko, R. K. L., Lee, S.S.G, & Lee, E. W. (2009). Business process management (BPM) standards: a survey. *Revista Business Process Management Journal* 15(5) pp. 744-791. Emerald Group Publishing Limited. Recuperado de <https://profesores.ing.unab.cl/~gbadillo/archivos/cursos/business-process->

management/Study%20Materials/Papers/Business%20process%20management%20Standars_a%20Survey.pdf

- Kolthof, A., Jong, A., & van Bon, J. (2008). *Operación del Servicio Basada en ITIL® V3. Guía de Gestión*. (1.ª ed.). Holanda. Van Haren Publishing.
- Longley, D., & Shain, M. (1986). *Dictionary of Information Technology*. (2.ª ed.). London, Reino Unido. Macmillan Press.
- Ludeña, A. (2010). *Propuesta de rediseño de los procesos de Administración de servicios internos de Banco Solidario*. (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar. Ecuador, Quito.
- Machado, V. C., & Pires, A. M. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Revista Información Tecnológica*, 17 (1) pp. 35-44. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642006000100005>
- Maldonado, J. A. (2015). *Gestión de Procesos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-procesos-mejoramiento-continuo-y-reingenieria/>
- Mallar, M. Á. (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. . Visión de Futuro. *Revista Visión de Futuro*, 13(1) pp. 1-22. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004
- Pérez, J. A. (2012). *Gestión por procesos*. (5.ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Roure, J. B., Moñino, M. & Rodriguez, M. A. (1997). *La Gestión por Procesos*. Madrid, España: Folio S.A.
- Sánchez, L. & Blanco, B. (2014). La Gestión por Procesos. Un campo por explorar. Dirección y Organización. *Revista Dirección y Organización*, 54 pp. 54-71. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/270157807>
- Schmal, R. & Olave, T. (2014). Optimización del Proceso de Atención al Cliente en un Restaurante durante Períodos de Alta Demanda. *Revista Información Tecnológica*, 25(4) pp. 27-34. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000400005

- Serrano, L. & Ortiz, N. (2012). Una revisión de los modelos de mejoramiento de procesos con enfoque. *Revista Estudios Gerenciales*, 28 pp.13-22. Recuperado de http://ac.els-cdn.com/S0123592312700037/1-s2.0-S0123592312700037-main.pdf?_tid=e6b584a0-9ce5-11e7-8436-00000aab0f01&acdnat=1505789869_3e75c044e6721d7d57d3652ea04ce792
- Smith, H. & Fingar, P. (2006). *Business Process Management: The Third Wave*. USA: Meghan Kiffer Pr.
- Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile. Chile, Santiago.
- Sánchez, R. (2015). *Análisis y propuesta de mejoramiento de los procesos productivos de la empresa DAS LEBEN*. (Tesis de Pre-grado). Universidad Politécnica Nacional. Ecuador, Quito.
- Valdunciel, L. M. Flórez, M. & Miguel J.Á. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestan las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente y la lealtad hacia la Entidad. *Revista Asturiana de Economía*, 38 pp.79-107. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3017921>
- Zaratiegui, J. R. (1999). La gestión por procesos: Su papel e importancia en la empresa. *Revista Economía Industrial*, 330 pp. 81-88. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=70066>

ANEXOS

Anexo N° 1: FORMULARIO DE QUEJAS/ RECLAMOS/ SUGERENCIAS

Este formulario es válido para quejas, reclamos y sugerencias referidas a la prestación del servicio de BNP PARIBAS - Corporación Financiera

Por favor complemente todos los datos. Utilice letras mayúsculas.

Desea formular (Marque con una X)				
Queja	<input checked="" type="checkbox"/>	Reclamo		Sugerencia
Datos personales				
Nombre y Apellidos/ Razón Social				
Dirección completa				
Teléfono				
Email				
En calidad de (Marque con una X)				
Cliente externo	<input checked="" type="checkbox"/>	Cliente interno		Otro (Proveedor, etc)
En representación				
Motivos para realizar la queja/reclamo/sugerencia				
Actuaciones realizadas (Que acciones hizo al respecto)				
Documentación que se adjunta				
Desea recibir nuestra respuesta via mail (marca con una X lo correcto)				
SI		NO		
Firma				

Anexo N° 2: ENCUESTA DE SATISFACCION DE CLIENTE

LOGO EMPRESA	Revisión:00 Fecha:	Código:XXPEFO820107	EMISIÓN 02/03/2016			
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN			PÁGINA 1 DE 1		
CLIENTE		PERIODO O	ABRIL 2016			
INSTRUCCIONES: Marque con un check <input checked="" type="checkbox"/> o una aspa <input type="checkbox"/> la opción que le merece cada una de las afirmaciones detalladas a continuación:						
SATISFACCIÓN DEL PROCESO		Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
A1	Esta usted satisfecho con el proceso de gestión de cambio de datos.					
A2	El proceso actual de gestión de actividades es mejor que antes.					
A3	Recomendaría el proceso actual de gestión de actividades a otras personas.					
A4	La información brindada del proceso de gestión de cambio de datos es:					
A5	Se cumple con los plazos establecidos para la solución del incidente.					
A6	El proceso actual cubre eficientemente las necesidades de la empresa.					
A7	La distribución del cambio de las actividades del proceso de gestión de cambio de datos, como lo percibe.					

Anexo N° 3: ACTA DE REUNION N° 1

ACTA DE REUNION No.	001			
PROYECTO	REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTIÓN DE CAMBIO DE DATOS			
FECHA	10/01/2016	HORA	03:00 pm – 03:30 pm	
LUGAR DE LA REUNIÓN	Sede Miraflores			
ASISTENTES	Nombre	Área	Iniciales	Asistió
	Juan Pérez	Gerente de Riesgos	JP	SI
	Inés Vargas	Gerente de Seguridad	IV	SI
	Abel de la Cruz	Gerente de Sistemas	AD	SI
	José Casas	Jefe de incidencias	JC	SI
	Juan Rocha	Gerente Propietaria de la Información.	JR	SI
TEMA	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS			
<p>La Gerencia de Riesgos identificó los siguientes problemas con respecto al proceso de Gestión de Cambio de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La acumulación de ticket. (se presentan 100 ticket al mes y se brinda la solución al 40 %) - El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicios. (4 Horas es el umbral) - Gerentes ocupados en reuniones para poder autorizar. (Se necesita 5 Autorización de diferentes Gerentes) - Demoras en respuesta de las atenciones a los clientes que se relaciona con préstamos no aprobados. - La encuesta realizada se tiene un 15% de Satisfacción de los colaboradores de la Agencia. - Fallas en el sistema Informático para realizar cambios de registros. 				
ACUERDOS		RESPONSABLE	FECHA LIMITE	
<p>La gerencia de Riegos liderara el proyecto en donde se evaluara la implementación de un rediseño y la creación de indicadores que apoyaran al rediseño propuesto.</p> <p>Se elaborara una nueva encuesta para revisar la satisfacción de los colaboradores de la Agencia.</p> <p>Las fallas en el Sistema Informático, no se podrán cambiar porque conllevara una gran inversión.</p>		JP	Feb - 17	
PROXIMA REUNION				
FECHA	Por confirmar	HORA	Por confirmar	
LUGAR	Por confirmar			

Anexo N° 4: ACTA DE REUNION N° 2

ACTA DE REUNION No.	002			
PROYECTO	REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTION DE CAMBIO DE DATOS			
FECHA	09/03/2016	HORA	05:00 pm – 07:30 pm	
LUGAR DE LA REUNIÓN	Sede Miraflores			
ASISTENTES	Nombre	Área	Iniciales	Asistió
	Juan Pérez	Gerente de Riesgos	JP	SI
	Inés Vargas	Gerente de Seguridad	IV	SI
	Abel de la Cruz	Gerente de Sistemas	AD	SI
	José Casas	Jefe de incidencias	JC	SI
	Juan Rocha	Gerente Propietaria de la Información.	JR	SI
TEMA	PLANIFICACIÓN DEL REDISEÑO			
<p>Propuesta del rediseño del proceso de Gestión de Cambio de datos.</p> <p>Se define los indicadores que apoyaran al rediseño propuesto.</p>				
ACUERDOS			RESPONSABLE	FECHA LIMITE
<p>La propuesta del rediseño del proceso de Gestión de cambio de Datos, se acuerda los nuevos aprobadores.</p> <p>La Gerencia de Riesgos define los siguientes indicadores :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de quejas registradas • % de tickets que no cumplen con el tiempo establecido. • % de satisfacción del cliente 			JP	Mar - 16
PROXIMA REUNION				
FECHA	Por confirmar	HORA	Por confirmar	
LUGAR	Por confirmar			

Anexo N° 5: ACTA DE REUNION N° 3

ACTA DE REUNION No.	003			
PROYECTO	REDISEÑO DEL PROCESO DE GESTION DE CAMBIO DE DATOS			
FECHA	30/03/2016	HORA	05:00 pm – 07:30 pm	
LUGAR DE LA REUNIÓN	Sede Miraflores			
ASISTENTES	Nombre	Área	Iniciales	Asistió
	Juan Pérez	Gerente de Riesgos	JP	SI
	Inés Vargas	Gerente de Seguridad	IV	SI
	Abel de la Cruz	Gerente de Sistemas	AD	SI
	José Casas	Jefe de incidencias	JC	SI
	Juan Rocha	Gerente Propietaria de la Información.	JR	SI
TEMA	IMPLEMENTACIÓN DE UN PILOTO			
Definir la implementación de una prueba piloto relacionado al rediseño propuesto.				
ACUERDOS		RESPONSABLE	FECHA LIMITE	
Se define que la prueba piloto se va a implementar en 2 agencias. Se realizar una encuesta a 30 colaboradores.		JP	Abril - 16	
PROXIMA REUNION				
FECHA	Por confirmar	HORA	Por confirmar	
LUGAR	Por confirmar			