

UNIVERSIDAD  
**CIENTÍFICA**  
DEL SUR 

**FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS EMPRESARIALES**

**Sistema de Gestión de Documentos**

**Trabajo profesional para obtener el Título  
de Ingeniero de Sistemas Empresariales  
(Tesis Aplicada)**

**Presentado por:  
Laura Ysabel Mendoza Villena**

**LIMA – PERÚ**

**2012**

## IV. INDICE

### Contenido

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTOS .....	III
INDICE .....	IV
GLOSARIO DE TERMINOS Y ABREVIATURAS.....	V
INDICE DE FIGURAS.....	VI
INDICE DE TABLAS.....	VII
INDICE DE CUADROS .....	VIII
INDICE DE ANEXO .....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	X
ABSTRACT .....	XI
INTRODUCCION .....	1
CAPITULO I DESCRIPCION DEL CONTEXTO .....	3
1.1. AREA DE ESTUDIO.....	3
1.2. MOTIVACION .....	4
1.3. ANTECEDENTES .....	5
1.4. SOLUCIONES ACTUALES.....	8
1.4.1. Telefónicas Móviles .....	8
1.4.2. Municipalidad de Miraflores .....	9
1.4.3. Editora Perú – Diario El Peruano .....	9
1.4.4. Perú Petro .....	10
1.4.5. Ministerio Publico.....	10
1.4.6. Backus .....	11
1.5. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	11
1.6. JUSTIFICACION.....	12
1.7. OBJETIVOS.....	13
1.7.1. Objetivos Generales.....	13
1.7.2. Objetivos Especificos.....	13
1.8. GESTION DOCUMENTAL.....	14

<b>CAPITULO II</b>	<b>NORMAS LEGALES Y TECNICAS.....</b>	<b>20</b>
2.1.	<b>NORMAS INTERNACIONALES.....</b>	<b>20</b>
2.1.1.	Normas ISO 15489 .....	20
2.1.2.	Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's).....	21
2.2.	<b>NORMAS NACIONALES.....</b>	<b>22</b>
2.2.1.	Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros SBS .....	22
2.2.2.	El Reglamento de Transparencia .....	22
2.2.3.	El Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Financieras.....	23
<b>CAPITULO III</b>	<b>METODOS.....</b>	<b>26</b>
3.1.	<b>ENCUESTAS VIRTUALES.....</b>	<b>27</b>
3.1.1.	Publicación de Diario La Republica, sección Economía.....	27
3.1.2.	Publicación de Radio RPP. Encuesta a través de la Web.....	28
3.2.	<b>ENCUESTAS PROPIAS.....</b>	<b>29</b>
3.2.1.	Encuesta realizada a los clientes de la Oficina San Isidro .....	29
3.2.2.	Encuesta realizada a los clientes de la Oficina San Isidro .....	30
3.2.3.	Encuesta realizada a los clientes de la Oficina San Isidro .....	31
3.3.	<b>RESULTADOS DE LAS EVALUACIONES.....</b>	<b>32</b>
3.4.	<b>GENERACION DE PROCESOS.....</b>	<b>32</b>
3.4.1.	Digitalización de Documentos .....	32
3.4.2.	Carga de Imágenes.....	34
3.4.2.1.	Control de Calidad de Imágenes.....	34
3.4.2.2.	Control de Imágenes al ONBASE.....	35
3.4.2.3.	Carga de Entrega de Courier .....	37
3.4.3.	Canales Involucrados .....	38
3.4.4.	Consulta de EECC en OOEE.....	38
3.4.5.	Consulta de EECC en KIOSCOS.....	40
3.4.6.	Consulta de EECC en la Web del Banco Falabella.....	40
3.4.7.	Consulta a través del IVR.....	41
3.4.8.	Aplicativo de Consultas de Documentos.....	41
3.4.9.	Módulo de Consultas .....	41
3.4.10.	Módulo de Reportes .....	43
<b>CAPITULO IV</b>	<b>ETAPA DE PREPARACION Y EVALUACION DEL PROYECTO.....</b>	<b>52</b>

4.1.	IDENTIFICAR EL TIPO DE NEGOCIO O EMPRESA A DESARROLLAR .....	52
4.1.1.	Banco Falabella Perú S.A. ....	52
4.1.2.	Servicios Informáticos S.A (SIFSA).....	57
4.1.2.1.	Objetivos .....	58
4.1.2.2.	Misión.....	58
4.1.2.3.	Visión.....	59
4.1.2.4.	Llaves del Éxito .....	59
4.1.2.5.	Principios Filosóficos .....	59
4.1.2.6.	Valores Institucionales .....	60
4.2.	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO BASICO DEL PROYECTO.....	60
4.3.	EL MARKETING Y LOS ESTUDIOS DEL MERCADO.....	64
4.3.1.	Mercado Objetivo .....	64
4.3.1.1.	Clientes Directos .....	64
4.3.1.2.	Clientes Indirectos .....	65
4.3.2.	Perfil del Consumidor.....	65
4.3.3.	Análisis de Demanda.....	66
4.3.4.	Mercado y Clientes Meta .....	66
4.3.5.	Mercado Potencial.....	67
4.4.	ORGANIZACIÓN Y LOCALIZACION DE PLANTA .....	67
4.5.	INGENIERIA DEL PROYECTO .....	68
4.5.1.	Descripción de la Propuesta y Administración de los EECC .....	68
4.5.2.	Consulta, Visualización y/o Transmisión de Documentos.....	71
4.6.	PANTALLAS DEL SISTEMA DE GESTION DE DOCUMENTOS.....	75
4.7.	RECURSOS HUMANOS .....	89
4.8.	PLAZOS Y GARANTIA DEL SERVICIO .....	91
4.9.	EVALUACION FINANCIERA DEL PROYECTO .....	92
4.10.	ESTIMACION DE RIESGOS DEL PROYECTO .....	112
CAPITULO V – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		114
5.1.	Conclusiones.....	114
5.2.	Recomendaciones.....	116
CAPITULO VI – BIBLIOGRAFIA.....		117
6.1.	Escrito .....	117

6.1.1. Periódicos.....	117
6.1.2. Revistas .....	117
6.1.3. Libros.....	117
6.2. Electrónico .....	118
6.2.1. Publicaciones Virtuales .....	118
6.2.2. En Páginas Web .....	118
<b>CAPITULO VII – ANEXOS .....</b>	<b>120</b>
7.1. PANTALLA DE EECC EN SISTEMA ACTUAL DE TC .....	120
7.2. EECC EN PAGINA WEB.....	121
7.3. DIAGRAMA DE FLUJO DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE .....	122
7.4. DIAGRAMA DE FLUJO DE LAS INCIDENCIAS O RECLAMACIONES.....	123

## **V. GLOSARIO DE TERMINOS Y ABREVIATURAS**

---

**EECC.-** Estados de cuenta, documento enviado al cliente por el Banco en el que se da a conocer las operaciones realizadas en un periodo de tiempo y los conceptos económicos aplicados, para conocimiento del cliente.

**OOEE.** - Oficinas especiales, asignadas para la atención de consultas y/o reclamos de los clientes.

**CONSERVACION DE DOCUMENTOS.-** Conjunto de medidas tomadas para garantizar el buen estado de los documentos.

**DOCUMENTO.-** Medio en que se registra o se tramita información en cualquier soporte y en sentido general contiene la expresión del trabajo de la creación humana en formato impreso o no impreso.

**TC—**Tarjeta de crédito, es una tarjeta de plástico numerada, que presenta una banda magnética, que permite realizar compras que se pagan a futuro.

**ONBASE.-** OnBase es un producto de gestión de contenidos empresariales (ECM, por sus siglas en inglés) de nivel empresarial diseñado para impulsar procesos de transacción de gran volumen y gran valor. Con OnBase, las organizaciones cumplen sus objetivos corporativos, imponen controles sistémicos empresariales e implementan la recuperación de datos en casos catastróficos. La gestión de procesos comerciales orientados a los contenidos con OnBase reduce gastos, aumenta ingresos, mejora el servicio al cliente y desarrolla una plataforma de apoyo para el gobierno corporativo y las iniciativas de gestión del riesgo y de cumplimiento.

**SBS.-** Es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y, a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (SPP) (Ley 27328). La labor de la SBS comprende dos tareas básicas: regulación y supervisión. La regulación establece las reglas a las cuales se someten las empresas supervisadas desde su entrada al sistema, durante su operación y eventual salida del mercado. La supervisión consiste en verificar el cumplimiento de las normas y la aplicación de políticas y prácticas prudenciales por parte de las empresas supervisadas.

## **VI. INDICE DE FIGURAS**

---

Figura 1: Operaciones con los documentos .....	17
Figura 2: Digitalización EECC-OOEE.....	46
Figura 3: Digitalización EECC-Control Calidad: Continuidad Operativa. ....	47
Figura 4: Digitalización EECC-Control Calidad: Cargos Courier Digitalizados.....	48
Figura 5: Digitalización EECC-Canal Kioscos.....	49
Figura 6: Digitalización EECC-Canal Internet. ....	50
Figura 7: Digitalización EECC-Canal IVR.....	51
Figura 8: Organigrama Grupo Falabella.....	56
Figura 9: Organigrama Banco Falabella Perú S.A.....	57
Figura 10: Mercado Potencial de SIFSA .....	64
Figura 11 Tiempos de Disponibilidad del Sistema.....	66
Figura 12: Esquema Grafico del Proceso de Importación.. ....	70
Figura 13: Esquema Grafico del Proceso de Consulta, Visualización y/o Transmisión.....	74
Figura 14: Pantalla de Acceso al Sistema de Gestión de Documentos.....	75
Figura 15: Pantalla de Consulta de Documentos.....	76
Figura 16: Pantalla de Consulta de Cuentas.....	77
Figura 17: Pantalla de Consulta de Documentos, ingreso de datos.....	78
Figura 18: Pantalla de Resultados de Consultas de Documentos.....	79
Figura 19: Pantalla de Resultados de Consultas con documentos vinculantes.....	80
Figura 20: Pantalla vista de EECC.....	81
Figura 21: Pantalla vista de Documentos vinculados al EECC.....	82
Figura 22: Pantalla Impresión de documentos .....	83
Figura 23: Pantalla Guardar copia de Documentos.....	84
Figura 24: Pantalla Enviar Documentos por Mail.....	85
Figura 25: Pantalla de Generación de Reportes.....	86
Figura 26: Pantalla de Reporte Detallado por Tipo de Documento.....	87
Figura 27: Pantalla de Reporte Detallado por Grupo de Documento.....	88
Figura 28: Matriz de Riesgos del Proyecto.....	113



## **VII. INDICE DE TABLAS**

---

Tabla 1: Número de Reclamos en Indecopi .....	27
Tabla 2: Elección de Banco que brinda mejor servicio .....	28
Tabla 3: Evaluación de Satisfacción del cliente por obtención de EECC.....	29
Tabla 4: Evaluación de Satisfacción del cliente por obtención de EECC.....	30
Tabla 5: Evaluación: que espera el cliente, ante la solicitud de copia de EECC.....	31
Tabla 6: Acciones de Falabella Perú.....	53
Tabla 7: Empresas Subsidiarias Falabella Perú S.A. ....	54
Tabla 8: Tiendas y Locales Grupo Falabella S.A. ....	55

**VIII. INDICE DE CUADROS**

---

Cuadro 1: Proyección de Ventas.....	94
Cuadro 2: Costos de Mano de Obra.....	95
Cuadro 3: Alquiler Inmueble y Servicios.....	96
Cuadro 4: Costos de Marketing y Ventas.....	97
Cuadro 5: Costos de Operación.....	97
Cuadro 6: Materiales y Equipos.....	98
Cuadro 7: Inversión Inicial.....	101
Cuadro 8: Ingresos Financieros.....	101
Cuadro 9: Gastos Bancarios.....	101
Cuadro 10: Proyección Anual Costos y Gastos.....	102
Cuadro 11: Costos de Oportunidad.....	103
Cuadro 12: Flujo de Caja Proyectado.....	104
Cuadro 13: Ganancias y Perdidas Proyectados.....	108
Cuadro 14: TIR.....	110

**IX. INDICE DE ANEXOS**

---

Anexo 1: Pantalla de EECC en sistema actual de tarjeta de crédito.....	120
Anexo 2: EECC en páginas Web. ....	121
Anexo 3: Diagrama de flujo del servicio de atención al cliente .....	122
Anexo 4: Diagrama de flujo de las incidencias o reclamaciones. ....	123