

1. INTRODUCCIÓN

El avance de Internet y las comunicaciones de los últimos años ha provocado un interés creciente por el desarrollo de propuestas metodológicas que ofrezcan un marco de referencia adecuado cuando se desarrolla un sistema de información Web.

En la década de los Noventa, el mundo de la tecnología de la Información y las Comunicaciones experimentó un gran paso de avance con la consolidación de la Internet y los servicios y facilidades que se ofrecían. Hoy en día, la tecnología Internet y sus aplicaciones en diversos ámbitos ha llegado al mundo empresarial en un momento muy particular para el desarrollo de su economía, en el que la información se ha convertido en un recurso sumamente estratégico para el éxito de toda organización. Es necesario tener en cuenta que no basta con poseer la información, sino que además es necesario que sea consistente y actualizada, pero por demás pertinente, de acuerdo con las aspiraciones de la organización y como complemento, es necesario poder procesarla, difundirla tan rápido como sea posible y usarla como el recurso estratégico que es.

Internet es una herramienta útil, pues ofrece una disponibilidad de consulta ilimitada, facilidad de intercambio de información y conocimiento, la adquisición de documentación actualizada para la toma de decisiones, así como gran cantidad de bases de datos de cualquier tema, economía, finanzas, negocios, ciencia, tecnología, entre otros, pero que es necesario clasificar según su utilidad y pertinencia. Las organizaciones en su accionar diario manejan gran cantidad de información, la cual permite a los gerentes y directivos la toma de decisiones. Con el surgimiento de Internet, esta información ha aumentado considerablemente, se han producido afectaciones en las decisiones y los procesos de gestión; a la par, el desarrollo de Internet ha generado servicios en los cuales los gerentes pueden apoyarse para generar un mejor ambiente para la Gestión de los Recursos de Información, entre otros procesos, muestra de ello son las Intranets Corporativas.

Las Intranets Corporativas pueden definirse como el conjunto de sitios Web que están instalados en la red interna de una organización y que permiten mostrar datos, documentos e información a todas las personas de la organización según su nivel de acceso permitido; igualmente, permiten que las organizaciones sean ágiles, capaces de dar respuestas flexibles a las fuerzas de mercado en cambio constante y a las demandas de sus clientes.

Para el correcto desarrollo de una Intranet es necesario comenzar con un buen tratamiento de requisitos, proceso mediante el cual se especifican y validan los servicios que debe proporcionar el sistema, así como las restricciones sobre las que se deberá operar.

Este proyecto de grado presenta el estado del arte y un desarrollo basado en las actuales propuestas que existen en el entorno de la Web y que utilizan diferentes técnicas y modelos para la elicitación y el análisis de requisitos. Para ello, en el capítulo 3 se presentará una visión general de las metodologías del ámbito Web para capturar, definir y verificar los requisitos de un sistema, y de las cuales se tomarán parte en el proyecto. En el capítulo 4 se clasificarán las propuestas presentadas en el apartado 3 y se aplican al caso tangible: Intranet AUTEKO S.A.; por último, en los capítulos 5 y 6 se presentan los resultados y las conclusiones.

1.1 Justificación

Las empresas se han dado cuenta que ahora, y muy especialmente en un futuro muy cercano, la Intranet va a ser un recurso indispensable, debido a la gran cantidad de datos que generan y que ayudaría a resolver algunos problemas de información. Una Intranet bien implementada puede resolver, por ejemplo, el problema de la distribución de información para todos los empleados, así pues se pueden publicar manuales, planes de acción, procedimientos, material de formación, folletos de marketing y productos, listas de precios, información comercial, anuncios, promociones etc. Y son accesibles para el empleado o cliente de forma inmediata, y con un ahorro considerable respecto a los métodos clásicos tales como panfletos, circulares, notas informativas, etc. Además cualquier actualización de datos es inmediata y no supone ninguna carga para la empresa, como los métodos tradicionales.

Una intranet permite organizar la distribución de las empresas, pues cada división podría tener su apartado en la intranet. Se puede organizar también una lista de encuentros y reuniones a la que cada empleado podrá acceder rápidamente, planificando así las reuniones de cada departamento de una forma más eficaz. Se mejora de esta forma la comunicación entre todos los trabajadores, y las sugerencias, peticiones o cualquier comunicación en general, se realizarían de una forma más rápida y eficiente.

Se aprovecharía también la potencia de una intranet para tener acceso rápido a cualquier documento de la empresa, siempre que se tenga el nivel de privilegios adecuado. Esta es otra de las ventajas de una intranet, su seguridad. Solo tendrán

acceso a los recursos aquellos empleados que lo necesiten realmente. Siguiendo con la potencia y velocidad de acceso a datos de una intranet, el tiempo empleado en realizar cualquier búsqueda de datos de cualquier departamento de la empresa se reduciría considerablemente, por lo que la productividad de la empresa mejoraría.

1.2 Alcance

En el portal del Conocimiento dentro de su análisis, diseño y desarrollo, se contemplará toda la información de los procesos administrativos y otra documentación general separada por departamento, documentación común para los empleados por parte de Gestión Humana tal como: manuales de procedimientos y políticas, organigrama de la empresa, entre otros; además, se tendrá un espacio para la difusión y la comunicación, en donde se encontrarán manuales de capacitación, catálogos, y otros usos comunes como el portal de gestión humana, el portal de servicios, preguntas frecuentes, reportes, etc.; en la compañía AUTEKO S.A., una empresa del sector moto-ciclístico nacional, ubicada en la zona industrial de Itagüí.

1.3 Definición del problema

En la década de los Noventa, el mundo de la tecnología de la Información y las Comunicaciones experimentó un gran paso de avance con la consolidación de la Internet y los servicios y facilidades que se ofrecían. Hoy en día, la tecnología Internet y sus aplicaciones en diversos ámbitos, ha llegado al mundo empresarial en un momento muy particular para el desarrollo de su economía, en el que la información se ha convertido en un recurso sumamente estratégico para el éxito de toda organización. Es necesario, tener en cuenta que solo no basta con poseer la información, sino que además es necesario que sea consistente y actualizada, pero por demás pertinente, de acuerdo con las aspiraciones de la organización y como complemento, es necesario el poder procesarla, difundirla tan rápido como sea posible y usarla como el recurso estratégico que es.

Internet es una herramienta útil, pues ofrece una disponibilidad de consulta ilimitada, facilidad de intercambio de información y conocimiento, la adquisición de documentación actualizada para la toma de decisiones, así como gran cantidad de bases de datos de cualquier tema, economía, finanzas, negocios, ciencia, tecnología, entre otros, pero que es necesario clasificar según su utilidad y pertinencia. Las organizaciones en su accionar diario manejan gran cantidad de información, la cual permite a los gerentes la toma de decisiones. Con el surgimiento de Internet, esta

información ha aumentado considerablemente, se han producido afectaciones en las decisiones y los procesos de gestión; a la par, el desarrollo de Internet ha generado servicios en los cuales los Gerentes pueden apoyarse para generar un mejor ambiente para la Gestión de los Recursos de Información, entre otros procesos, muestra de ello son las Intranets Corporativas.

Las Intranets Corporativas pueden definirse como el conjunto de sitios Web que están instalados en la red interna de una organización y que permiten mostrar datos, documentos e información a todas las personas de la organización según su nivel de acceso permitido; igualmente, permite que las organizaciones sean ágiles, capaces de dar respuestas flexibles a las fuerzas de mercado en cambio constante y a las demandas de sus clientes.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO

Desarrollar una Intranet Corporativa que permita centralizar toda la información documental de los procesos organizacionales, con el propósito de facilitar la interconexión entre todas las áreas, solucionar cuestiones como la velocidad en la comunicación o en la toma de decisiones y eliminar posibles barreras para el trabajo en equipo.

2.1 Objetivos específicos

1. Realizar el levantamiento de requisitos.
2. Identificar y seleccionar correctamente la información.
3. Entrevistar a los dueños de los procesos para validar el adecuado flujo de los mismos.
4. Realizar las pruebas necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la intranet.

En el portal del Conocimiento Intranet-AUTECO, se contemplará toda la información de algunos de los procesos administrativos y otra documentación general separada por departamento, documentación común para los empleados por parte de Gestión Humana, tales como: manuales de procedimientos y políticas, organigrama de la empresa, entre otros; además, se tendrá un espacio para la difusión y la comunicación, en donde se encontrarán manuales de capacitación, catálogos, y otros usos comunes como el portal de gestión humana, el portal de servicios, preguntas frecuentes, reportes, etc.; se contará igualmente con un espacio definido para informar a varias áreas de la situación de las importaciones, dando agilidad a los procesos dependientes del departamento Comercio Exterior.

Los siguientes son algunos de los beneficios, dados por la implementación de una Intranet:

a. Facilitar la difusión de la información, el conocimiento y la capacitación.

Un beneficio clave de la tecnología Intranet es la capacidad de entregar información actualizada de manera rápida y a un costo eficiente, a toda la base de usuarios. Una Intranet pone información vital al alcance de todos los empleados con acceso a ella.

Otra característica que vale la pena mencionar, es la consistencia, porque la información es la misma a lo largo y ancho de la empresa. Al darles a las personas la

posibilidad de acceder a tiempo a información crítica, esta tecnología mejora el proceso de toma de decisiones. Es posible organizar y mantener información centralizada o distribuida según se requiera o se facilite para la obtención y actualización. Al proveer información instantánea y segura en formato electrónico, se elimina el tiempo y costo asociado con la publicación, duplicación y distribución asociados con la documentación en papel.

b. Enriquecer las comunicaciones y la colaboración.

Las tecnologías Intranet permiten compartir información y conocimientos independientemente de la ubicación. Los grupos multidisciplinarios y multidepartamentales muy en boga, pueden aprovechar los grupos de discusión virtuales y boletines informativos para preparar reuniones o mejorar la toma de decisiones.

2.2 Otros Beneficios

- Auteco S.A. tendrá una solución sencilla pero potente de *Business Intelligence*, ayudándole en su toma de decisiones.
- Fácil implementación de un sistema de Gestión Documental.
- Fácil salto a un sistema de Gestión de contenidos.
- Información compartida en espacios de trabajo virtuales, con agendas compartidas y posibilidad de que varias personas trabajen sobre un documento o sólo sobre parte de ellos.
- Automatización de procesos administrativos.
- Punto único y controlado de acceso a la información, mayor seguridad.
- Unificación del *know - how* de la empresa, mejorando la eficiencia.
- Personalización de la información basada en roles, de forma que cada empleado accederá únicamente a la información con la que tenga que trabajar.
- Posibilidad de establecer nuevos procesos de negocio y más servicios a los clientes finales.
- Integración y agregación de la información de valor crítico para el negocio, a pesar de que ésta se encuentre en aplicaciones y ambientes TI dispares, aumentando la productividad.