

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	2
ÍNDICE	5
ÍNDICE DE IMÁGENES	10
ÍNDICE DE DIAGRAMAS	11
ÍNDICE DE TABLAS	13
ÍNDICE DE ANEXOS	14
1 INTRODUCCIÓN	15
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	16
1.2 DESCRIPCIÓN DE LA FLOTA	17
1.2.1.1 SEMI CAMA.....	17
1.2.1.2 CAMA.....	18
1.2.1.3 CAMA PREMIUN	19
1.2.2 DIVISIONES PULLMAN	20
1.2.2.1 PULLMAN BUS	21
1.2.2.2 PULLMAN DEL SUR	21
1.2.2.3 PULLMAN BUS INTERNACIONAL.....	22
1.2.2.4 PULLMAN INDUSTRIAL	22
1.2.2.5 PULLMAN CARGO	23
1.2.2.6 PULLMAN VIAJES	23
1.2.2.7 EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS AUXILIARES.....	24

1.3	DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	29
1.3.1	FUNCIONAMIENTO DE LA EMPRESA	29
1.3.2	DEPARTAMENTOS OPERATIVOS DIVISIÓN COSTA	30
1.3.2.1	OFICINA H	31
1.3.2.2	DEPARTAMENTO DE CARATULAS	32
1.3.2.3	DEPARTAMENTO DE TARIFAS	32
1.3.2.4	DEPARTAMENTO VENTA DE PASAJES	33
1.3.2.5	DEPARTAMENTO TRÁFICO	33
1.3.2.6	DEPARTAMENTO DE VIAJES	34
1.3.3	PROBLEMÁTICA PRESENTADA	35
1.4	OBJETIVOS	36
1.4.1	OBJETIVO GENERAL	36
1.4.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	36
1.5	METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN	37
1.5.1	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	37
1.5.2	DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN	38
1.5.3	REDISEÑO DE PROCESOS	39
1.5.4	PROPUESTA DISEÑO DE SISTEMA INFORMÁTICO	39
1.6	RESULTADOS ESPERADOS	40
1.7	ALCANCE	40
2	MARCO TEÓRICO	41
2.1	DIAGRAMA DE CONTEXTO	42
2.2	REDISEÑO DE PROCESOS	43
2.2.1	ELEGIR EL PROCESO A REDISEÑAR	44
2.2.2	EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROCESO	44
2.2.2.1	CONOCIMIENTO	45
2.2.2.2	INTERPRETACIÓN	47
2.2.2.3	ANÁLISIS	48
2.2.2.4	DISEÑO DEL PROCESO	49

2.2.3	REVELAR SITUACIÓN ACTUAL	49
2.2.4	REDISEÑAR EL PROCESO	49
2.2.4.1	¿QUÉ SE HACE? ¿POR QUÉ SE HACE? ¿PARA QUE SE HACE?	50
2.2.4.2	¿CÓMO SE HACE?.....	50
2.2.4.3	¿CUÁNDO SE HACE?	50
2.2.4.4	¿EN DONDE SE HACE?	51
2.2.4.5	¿QUIÉN LO HACE?	51
2.2.4.6	REDISEÑAR EL PROCESO.....	52
2.2.5	AUTOMATIZAR EL PROCESO.....	53
2.3	DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	54
2.3.1	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	55
2.3.2	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	55
2.3.3	IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	56
2.3.4	DISEÑO LÓGICO.....	57
3	EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO	59
3.1	EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROCESO	60
3.1.1	CONOCIMIENTO	60
3.1.1.1	ENTREVISTA.....	60
3.1.1.2	OBSERVACIÓN	67
3.1.2	INTERPRETACIÓN	69
3.1.2.1	DESCRIPCIONES DE CARGO	69
3.1.2.2	HERRAMIENTAS DE LA OFICINA DE TRÁFICO	72
3.1.2.3	INTERACCIÓN CON LOS SISTEMAS PERIFÉRICOS	75
3.1.3	ANÁLISIS	82
3.1.3.1	CLIENTE.....	82
3.1.3.2	ÁREA DE TRÁFICO	86
4	ANÁLISIS PROCESO ADMINISTRACIÓN DE FLOTA	95
4.1	PROCESOS DEL SISTEMA DE TRÁFICO	96
4.1.1	CREACIÓN DE SERVICIOS.....	97
4.1.1.1	ACTUALIZACIÓN DIARIA DE SERVICIOS.....	97
4.1.1.2	CREACIÓN SERVICIOS POR AUMENTO EN LA DEMANDA	98

4.1.2	ASIGNACIÓN, PRESTACIÓN Y CIERRE DEL SERVICIO	99
4.1.2.1	PROCESOS OFICINA CENTRAL, SANTIAGO	100
4.1.2.2	PROCESOS OFICINA DE COSTA	104
4.1.3	GENERACIÓN Y ENVÍO DE REPORTES	105
4.1.4	PAGO DE SERVICIO A EMPRESARIOS	105
4.2	DIAGRAMA DE CONTEXTO	106
4.2.1	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	107
4.2.2	FLUJOS RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON TRÁFICO	108
4.2.3	FLUJOS NO RELACIONADOS DIRECTAMENTE CON TRÁFICO	110
5	REDISEÑO DE PROCESOS	112
5.1	PROCESOS DEL SISTEMA DE TRÁFICO	113
5.1.1	ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS	115
5.1.1.1	ACTUALIZACIÓN DIARIA DE LA PLANILLA DE SERVICIOS	116
5.1.1.2	COMPORTAMIENTO DE LA DEMANDA	119
5.1.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	122
5.1.2.1	ASIGNACIÓN DE SERVICIO	124
5.1.2.2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	127
5.1.2.3	CIERRE DE SERVICIOS	130
6	PROPUESTA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN	133
6.1	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA	134
6.2	ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL	134
6.3	IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	134
6.4	DISEÑO LÓGICO	135
6.4.1	ACTORES DEL SISTEMA	135
6.4.2	PERFILES DE USUARIO, ACCIONES	136
6.4.2.1	JEFE DE TRÁFICO	136
6.4.2.2	OPERARIO DE TRÁFICO	142
6.4.3	PANTALLAS OPERATIVAS	142

7	CONCLUSIONES GENERALES.....	145
8	BIBLIOGRAFÍA.....	150
9	ANEXOS.....	152

ÍNDICE DE IMÁGENES

IMAGEN 1, ASIENTOS BUSES PULLMAN _____	17
IMAGEN 2, LOGO DIVISIÓN PULLMAN BUS _____	21
IMAGEN 3, LOGO DIVISIÓN PULLMAN DEL SUR _____	21
IMAGEN 4, LOGO DIVISIÓN PULLMAN INDUSTRIAL _____	22
IMAGEN 5, LOGO DIVISIÓN PULLMAN CARGO _____	23
IMAGEN 6, LOGO DIVISIÓN PULLMAN VIAJES _____	23
IMAGEN 7, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS JOTA B _____	24
IMAGEN 8, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS ATACAMA VIP _____	25
IMAGEN 9, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS FICHTUR VIP _____	26
IMAGEN 10, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS LOS CORSARIOS _____	26
IMAGEN 11, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS LOS CONQUISTADORES _____	27
IMAGEN 12, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS LOS LIBERTADORES _____	28
IMAGEN 13, LOGO EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS ELQUIBUS _____	28

ÍNDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA 1, DIVISIONES DE LA ASOCIACIÓN PULLMAN BUS COSTA CENTRAL _____	20
DIAGRAMA 2, METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN _____	37
DIAGRAMA 3, EJEMPLO DIAGRAMA DE CONTEXTO _____	42
DIAGRAMA 4, FASES EN EL DISEÑO DE SISTEMAS _____	54
DIAGRAMA 5, REQUERIMIENTOS DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN _____	56
DIAGRAMA 6, ORGANIGRAMA OFICINA COSTA _____	61
DIAGRAMA 7, PUNTOS CON OFICINA DE TRÁFICO _____	62
DIAGRAMA 8, OFICINAS DONDE SE APLICÓ LA ENCUESTA _____	62
DIAGRAMA 9, PERSONAL ENTREVISTADO DE LA OFICINA CENTRAL _____	63
DIAGRAMA 10, PERSONAL DEL LITORAL ENTREVISTADO _____	65
DIAGRAMA 11, TIPO DE PERSONAL ENTREVISTADO _____	65
DIAGRAMA 12, TOTAL ENTREVISTADOS DEL PERSONAL DE TRÁFICO _____	66
DIAGRAMA 13, PROCESO DE OBSERVACIÓN _____	68
DIAGRAMA 14, INTERACCIÓN DEL SISTEMA DE TRÁFICO CON LOS SISTEMAS PERIFÉRICOS _____	75
DIAGRAMA 15, ASIGNACIÓN DE TARIFAS DE UN SERVICIO _____	76
DIAGRAMA 16, INTERACCIÓN CON EL SISTEMA DE VENTA DE PASAJES _____	77
DIAGRAMA 17, INTERACCIÓN CON EL SISTEMA DE OFICINA H _____	78
DIAGRAMA 18, INTERACCIÓN CON EL SISTEMA DE CARÁTULAS _____	80
DIAGRAMA 19, INTERACCIÓN CON EL SISTEMA DE VIAJES _____	81
DIAGRAMA 20, VIAJES EFECTUADOS _____	83
DIAGRAMA 21, PROBLEMAS PRESENTADOS _____	83
DIAGRAMA 22, MACRO PROCESO ADMINISTRACIÓN DE FLOTA _____	96
DIAGRAMA 23, ACTUALIZACIÓN DIARIA DE SERVICIOS _____	97
DIAGRAMA 24, CREACIÓN DE SERVICIOS POR AUMENTO EN LA DEMANDA _____	98
DIAGRAMA 25, ASIGNACIÓN DE SERVICIO, OFICINA CENTRAL _____	100
DIAGRAMA 26, PRESTACIÓN DEL SERVICIO _____	101
DIAGRAMA 27, CIERRE DEL SERVICIO _____	103
DIAGRAMA 28, PROCESO COMPLETO OFICINA DE TRÁFICO COSTA _____	104
DIAGRAMA 29, DIAGRAMA DE CONTEXTO _____	106
DIAGRAMA 30, DIAGRAMA DE CONTEXTO _____	107

DIAGRAMA 31, DIAGRAMA DE CONTEXTO _____	109
DIAGRAMA 32, DIAGRAMA DE CONTEXTO _____	110
DIAGRAMA 33, REDISEÑO ADMINISTRACIÓN DE FLOTA _____	113
DIAGRAMA 34, REDISEÑO ACTUALIZACIÓN DIARIA PLANILLA DE SERVICIOS _____	116
DIAGRAMA 35, REDISEÑO DE PROCESOS, ADMINISTRACIÓN DE FLOTA _____	119
DIAGRAMA 36, REDISEÑO DE PROCESOS, PRESTACIÓN DEL SERVICIO _____	122
DIAGRAMA 37, REDISEÑO DE PROCESOS, PRESTACIÓN DEL SERVICIO _____	124
DIAGRAMA 38, PROCESO OFICINA COSTA _____	127
DIAGRAMA 39, REDISEÑO DEL PROCESO, CIERRE DE SERVICIOS _____	130
DIAGRAMA 40, CASOS DE USO JEFE DE TRÁFICO _____	136
DIAGRAMA 41, ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS _____	137
DIAGRAMA 42, INTERACCIÓN DEL SISTEMA _____	138
DIAGRAMA 43, INTERACCIÓN DEL SISTEMA _____	138
DIAGRAMA 44, ADMINISTRACIÓN DE FLOTA _____	139
DIAGRAMA 45, ASIGNACIÓN DEL SERVICIO _____	140
DIAGRAMA 46, MODIFICAR ASIGNACIÓN _____	140
DIAGRAMA 47, CIERRE DEL SERVICIO _____	141
DIAGRAMA 48, CASOS DE USO OPERARIO DE TRÁFICO _____	142

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1, OFICINAS DE TRÁFICO _____	61
TABLA 2, DATOS PUNTOS CON OFICINA DE TRÁFICO _____	62
TABLA 3, PERSONAL DEL ÁREA DE TRÁFICO _____	63
TABLA 4, PERSONAL DEL ÁREA DE TRÁFICO _____	64
TABLA 5, DESCRIPCIONES DE CARGO _____	72
TABLA 6, EVALUACIÓN DE LOS PROBLEMAS DETECTADOS _____	85
TABLA 7, TABLA DE PONDERACIONES _____	86
TABLA 8, DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS _____	93
TABLA 9, EVALUACIÓN DE PROBLEMAS, SEGÚN PONDERACIÓN _____	93
TABLA 10, EVALUACIÓN DE PROBLEMAS SEGÚN PONDERACIÓN _____	94
TABLA 11, MODIFICACIÓN DEL PROCESO _____	114
TABLA 12, MODIFICACIÓN DEL PROCESO _____	117
TABLA 13, INDICADOR DE GESTIÓN _____	118
TABLA 14, DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES NUEVAS _____	120
TABLA 15, INDICADORES DE GESTIÓN _____	122
TABLA 16, DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES _____	123
TABLA 17, DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES NUEVAS _____	125
TABLA 18, INDICADORES DE GESTIÓN _____	126
TABLA 19, DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES NUEVAS _____	128
TABLA 20, INDICADORES DE GESTIÓN _____	129
TABLA 21, DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES NUEVAS _____	131
TABLA 22, INDICADORES DE GESTIÓN _____	132

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1, CONSULTA Y ASIGNACIÓN DE SERVICIO _____	153
ANEXO 2, CONSULTA Y ASIGNACIÓN DE SERVICIO, BÚSQUEDA DE RUTAS _____	153
ANEXO 3, CONSULTA Y CREACIÓN DE SERVICIOS POR AUMENTO _____	154
ANEXO 4, RESULTADOS DE UNA BÚSQUEDA DE SERVICIOS POR AUMENTO _____	154
ANEXO 5, BÚSQUEDA DE SERVICIOS PARA ASIGNACIÓN _____	155
ANEXO 6, ASIGNACIÓN DE MÁQUINA A SERVICIO _____	155
ANEXO 7, ASIGNACIÓN DE TRIPULACIÓN A LA MÁQUINA _____	156
ANEXO 8, BÚSQUEDA DE TRIPULANTE SEGÚN SU CARGO _____	156
ANEXO 9, CONSULTAR ASIGNACIÓN _____	157
ANEXO 10, CIERRE DE SERVICIOS _____	157
ANEXO 11, LIBRO DE TRÁFICO _____	158
ANEXO 12, MANTENEDOR DE RAZÓN SOCIAL _____	158
ANEXO 13, AGREGAR RAZÓN SOCIAL AL MANTENEDOR _____	159
ANEXO 14, MANTENEDOR DE TRIPULACIONES _____	159
ANEXO 15, AGREGAR TRIPULANTE AL MANTENEDOR _____	160
ANEXO 16, MANTENEDOR DE MÁQUINAS _____	160