

**Caso de estudio de  
clientes Marroco  
Technologies / EtiTech**

**MPO: permite gracias  
a una aplicación Web  
y Coaching que la red  
humana involucrada  
en la implementación  
de proyectos  
tecnológicos,  
funcione como una  
palanca que impulse  
el logro de los  
Objetivos potenciando  
mejoras cuantificables  
en los Procesos de  
negocio**



## **CANTV Y PRANICAL: GARANTIZANDO EL ÉXITO DE LOS PROYECTOS DE CAMBIO EN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

### **CANTV**

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela, conocida como CANTV, fue fundada en 1930, y hoy en día es el proveedor líder de servicios de telefonía fija, móvil, Internet y servicios de información del país, [HYPERLINK](http://www.cantv.com.ve/) "<http://www.cantv.com.ve/>" [www.cantv.com.ve](http://www.cantv.com.ve) .

### **PRANICAL TECHNOLOGIES**

Empresas líder en investigación y desarrollo de soluciones de negocios empleando tecnologías de ingeniería de software consideradas actualmente como mejores prácticas a nivel mundial, fundamentadas en modelos de calidad y mejoramiento continuo. Implantando Proyectos en conjunto con Hewlett Packard Consulting, BEA, Oracle y otros aliados de negocios, en diferentes proyectos de implantación de plataformas de eBusiness en diversos países de la región Andina y del Caribe, [HYPERLINK](http://www.pranical.com/) "<http://www.pranical.com/>" [www.pranical.com](http://www.pranical.com) .

### **CANTV-PRANICAL**

Conforman una alianza estratégica a partir del año 2005, con el objetivo de consumar el Ambicioso proyecto de Atención Total para modernizar, estandarizar y simplificar los procesos de negocio de CANTV.

## RETO DE NEGOCIOS

El proyecto de Atención Total de CANTV se vislumbraba como un éxito rotundo en las mesas de diseño, la Directiva de ambas empresas estaban posicionadas en la línea de partida de una carrera que involucra cambios importantes en la forma de llevar el negocio con los clientes internos y externos, sabiendo que la implantación de dicho Proyecto en las fases de desarrollo y migración requerirían inexorablemente de sincronización y trabajo en equipo tanto del personal funcional de CANTV, como del equipo de consultores de PRANICAL y si le agregamos a esta receta que la empresa de telecomunicaciones estaba gestionando pasar a control del estado Venezolano (Cambio de dueños) nos percatamos que existían tres elementos que debían ser canalizados con experticia expedita y eficiente para evitar que el camino al logro de los objetivos se viese obstaculizado.

La experiencia Global en empresas de alto nivel, ha demostrado que al implantar o modificar soluciones de negocios de importancia en el área de tecnología, específicamente en las fases de tienen que ver con la consultoría: adecuación, configuración, implantación y adiestramiento. Fases donde la tecnología de cambio debe necesariamente interactuar con las personas (Red Humana), se suscitan particularidades que según estudios realizados de distintos Ciclos de Vida de Proyectos, se convierten el limitantes para;

- La adecuación fluida y agradable de los usuarios al cambio de procesos
- Aprovechamiento total de cada bondad de la herramienta tecnológica
- Identificación y resolución temprana de brechas que interrumpen el desarrollo del Proyecto
- Conclusión de proyectos en el tiempo programado
- Conclusión de proyectos de forma satisfactoria para todas las partes involucradas

El que no se cumplan estos entre otros objetivos específicos suele acarrear: pérdidas económicas importantes, lucro cesante, demandas, descontento y en ocasiones el fracaso de proyectos que de fondo significaban una importante solución de negocios para la organización.

Motivado a esto, PRANICAL TECHNOLOGIES y CANTV desde la óptica de la gestión humana se apoyaron, en la empresa ETI Tech acordando la utilización del Sistema de Potenciación de proyectos de tecnología MPO, desarrollado por MARROCO

TECHNOLOGIES con la firme voluntad de garantizar el éxito y la inversión involucrada en el Proyecto.

## ¿QUE ES MPO?

Marroco Technologies Optimizer o como se le denomina por sus Siglas MPO, es un modelo de gestión de cambio para el éxito de las en las implementaciones tecnológicas y otros proyectos complejos.

Esta solución tecnológica que involucra Software y Coaching, permite la potenciación de la Red Humana que soporta la implementación de proyectos, puede complementarse con otras soluciones de Marroco Technologies para impactar el nivel de uso de la tecnología en la Organización.

Los resultados de la aplicación de este modelo son cuantificables y poseen una implicación directa en los indicadores de producción de los proyectos donde se aplique.

## SITUACIÓN PREVIA

En el desarrollo del Proyecto de Atención Total, La empresa de Investigación y Desarrollo PRANICAL TECHNOLOGIES, se topó con distintos ítems que pueden suscitarse en proyectos como por ejemplo; cambio de dueños de parte del cliente, lo que acarreó reemplazos de personal que le daba seguimiento al proyecto requiriendo una importante fase de transferencia de conocimiento. Como consecuencia algunas de las soluciones desarrolladas para CANTV, pasaron a ser operadas por parte del equipo de consultores de PRANICAL, convirtiendo un segmento de la gestión en continuidad operativa, Específicamente realizando tareas de soporte y monitoreo, situación que difería del planteamiento inicial de implantación y entrega.

Algunos procesos involucrados con las soluciones desarrolladas habían cambiado de responsables, los cuales requerían ser identificados en muchos de los casos.

Por otro lado, Algunos desarrollos requerían cuentas de usuario o VPN en servidores y la gestión para la adjudicación de estas era intrincado y dilatado.

Se realizan constantemente nuevos requerimientos que son atendidos por el personal de consultores.

## EL PROYECTO

El proyecto de Atención llevaba un año de desarrollo e implantación cuando se decide la utilización del modelo de Potenciación de Proyectos MPO, del partner ETI-TECH (Marroco Technologies Inc).

La definición del proyecto de implementación de MPO se dividió en 2 fases previamente estipuladas que fueron; MFP (Mapa Funcional del Proyecto) y RFT (Red Funcional de trabajo)

En el Mapa Funcional del Proyecto se desarrolla el proceso de Diagnóstico en el que se **IDENTIFICA** todos los elementos inherentes a las personas involucradas;

- Personas Involucradas directa e indirectamente (Elaboración de la Red Humana)
- Relaciones entre personas, clientes, proveedores
- Tipo de Relación entre personas (Canales de Comunicación, Frecuencia de encuentros, resultados de los encuentros)

En la fase de Red Funcional de Trabajo (RFT), se le dio atención expresa a las brechas y conflictos que hacían vida en las tareas del desarrollo del proyecto, esta etapa se subdividió en dos fases principales;

1. Identificación de Brechas
2. Ejecución del Proyecto

La fase de Ejecución del Proyecto tiene gran importancia, ya que aquí se solventan de forma muy puntual todas las brechas, además de potenciar las fortalezas existentes. El equipo de consultores MPO logra esto aplicando distintas Herramientas de Mejora de Prácticas Gerenciales, una de las más importantes es la formación del Personal de PRANICAL en cambios del **MODELO DE COMPORTAMIENTO**, que abarca los siguientes ítems:

- **Modelos de Pensamiento:** lógico, creativo
- **Modelos de Actitud:** comunicación, motivación, liderazgo y negociación
- **Modelos de Acción:** análisis de situaciones, de decisiones, de situaciones complejas

Para la aplicación del cambio de Modelo de Comportamiento, se implementan las soluciones inherentes a este, de forma táctica durante la ejecución de las tareas pertinentes a la Gestión de los consultores de Pranical en sincronización con el consultor MPO.

En la ejecución del proyecto los consultores MPO, previa identificación, solventaron directamente con el cliente

CANTV, brechas que incidían en la utilización del **tiempo efectivo** de los Consultores de PRANICAL.

Se establecieron enlaces comunicacionales productivos logrando por ejemplo: Asignación de cuentas de usuario en bases de Datos, Alienación de procedimientos a aplicar en las guardias, etc...

Se establecieron mecanismos de coordinación representados por:

- Agenda
- Equipos de Trabajo

## BENEFICIOS

La aplicación Web de MPO permitió documentar todo el ciclo de vida de la implantación del modelo. Entre algunos beneficios específicos de la aplicación están la generación de reportes como:

- Mapa de la Red Humana que soporta el Proyecto
- Calendario de encuentros con detalle (puntos tratados, actividades acordadas, forma de seguimiento a actividades acordadas, próximos encuentros, etc.)
- Reporte de Dificultades iniciales de la Red Humana involucrada en el Proyecto
- Reporte de Brechas en las Tareas

El uso de estas herramientas promovió el compromiso y cumplimiento de acuerdos tanto en los proveedores como en el cliente, facilitó el flujo de información, generando conciencia en el rol y el impacto que posee cada actor sobre el proyecto.

De tal forma que al finalizar el proyecto estas personas han estado cualificadas para ampliar la funcionalidad contemplada inicialmente.

Gracias a la implementación de MPO la Alta Gerencia de PRANICAL consiguió

Enfocar la Gestión de dirección y monitoreo del Proyecto, solo en el desarrollo de las soluciones tecnológicas conforme a la planificación inicial.

Las distintas brechas que se presentaron con las personas involucradas y sus interrelaciones, relación entre clientes y proveedores, trasferencia de información etc., no afectó la programación ni el flujo del desarrollo de las distintas soluciones implantadas.

Todos los procesos que fueron cambiados por el Proyecto de Atención Total, obtuvieron la mejor recepción por parte de los operadores de dichas aplicaciones.

La implantación de las soluciones de negocios contratadas con sus proveedores en los tiempos programados.

Garantizar que el presupuesto programado con los proveedores no se incremente.

La transición a nuevas tecnologías se desarrolló con fluidez

**Gestión exitosa en el desarrollo e implementación de un cambio en la plataforma tecnológica de la empresa de CANTV para optimizar la operatividad e incrementar la utilidad**

## DE UN VISTAZO

### Nombre de la empresa:

CANTV y PRANICAL TECHNOLOGIES  
Venezuela

[HYPERLINK "http://www.cantv.com.ve"](http://www.cantv.com.ve)  
[www.cantv.com.ve](http://www.cantv.com.ve) , [www.pranical.com](http://www.pranical.com)

### Sector:

Telecomunicaciones y Desarrollo de Software

### Objetivos Principales:

Garantizar el éxito de proyecto tecnológico de cambio que involucra una extensa Red Humana

### Soluciones y servicios:

Método de Potenciación de Proyectos MPO  
Modelo de Comportamiento, Aprendizaje  
Perfil AP-XXI  
Optimización de Herramienta Docente MSL