

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1. Tecnologías que apoyan a los componentes de una memoria organizacional	31
Tabla 4.1. Definición de información necesaria para usuarios, dispositivos y técnicos.....	68
Tabla 4.2. Definición de información para casos.....	70
Tabla 4.3. Definición de información para una bitácora.....	71
Tabla 4.4. Definición de información para procedimientos	72
Tabla 4.5. Tabla de indicadores de evaluación de servicio	74
Tabla 4.6. Definición de indicadores de evaluación de una memoria organizacional en un contexto organizacional	76
Tabla 4.7. Definición de indicadores de evaluación de una memoria organizacional en un contexto tecnológico	77
Tabla 4.8. Evaluación de indicadores de servicio obtenidos por algún cálculo (Precisos)	78
Tabla 4.9. Encuesta para el personal externo del departamento (Usuarios)	78
Tabla 4.10. Asignación de roles.....	82
Tabla 4.11. Descripción de tecnologías seleccionadas	84
Tabla 4.12. Listado de pasos para la instalación de tecnologías.....	85
Tabla 4.13. Formato de evaluación del SMO en su parte tecnológica.....	90
Tabla 4.14. Encuesta para evaluar al SMO en el contexto organizacional	91
Tabla 5.1. Información requerida para el elemento usuario del SMO	94
Tabla 5.2. Información requerida para el elemento Dispositivo del SMO	94
Tabla 5.3. Información requerida para el elemento Técnico del SMO	95
Tabla 5.4. Información requerida para el elemento Casos del SMO	96
Tabla 5.5. Información requerida para el elemento Bitácoras del SMO.....	97
Tabla 5.6. Información requerida para el elemento procedimientos del SMO	98
Tabla 5.7. Tabla de indicadores tecnológicos para la evaluación del servicio del departamento	99
Tabla 5.8. Tabla de indicadores de actividad funcional para la evaluación del servicio del departamento	99
Tabla 5.9. Tabla de indicadores de proceso para la evaluación del servicio del departamento	100
Tabla 5.10. Tabla de indicadores departamentales para la evaluación del servicio del departamento	100

Tabla 5.11. Tabla de indicadores de servicio para la evaluación del servicio del departamento	101
Tabla 5.12. Tabla de indicadores para la evaluación del SMO en un contexto organizacional	102
Tabla 5.13. Tabla de evaluación de servicio con obtenidos por cálculo	103
Tabla 5.14. Tabla de evaluación de servicio con obtenidos por percepción de los usuarios	104
Tabla 5.15. Matriz de selección para las herramientas de apoyo a las notificaciones de usuario y asignación de tareas	107
Tabla 5.16. Matriz de selección para las herramientas de apoyo a la búsqueda de información y creación y gestión de contenidos	107
Tabla 5.17. Matriz de selección para las herramientas de apoyo a la comunicación en tiempo real	107
Tabla 5.18. Matriz de selección para las herramientas de base de datos	108
Tabla 5.19. Asignaciones para personal del área de atención usuarios	108
Tabla 5.20. Asignaciones para personal del área de soporte técnico.....	109
Tabla 5.21. Asignaciones para personal del área de redes y telecomunicaciones	109
Tabla 5.22. Asignaciones para el grupo de expertos del departamento	109
Tabla 5.23. Asignaciones para el grupo evaluador de procedimientos.....	109
Tabla 5.24. Estrategias para promover el uso del SMO	110
Tabla 5.25. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de funcionalidad	118
Tabla 5.26. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de confiabilidad	119
Tabla 5.27. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de comprensibilidad	119
Tabla 5.28. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de eficiencia.	120
Tabla 5.29. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de usabilidad.....	120
Tabla 5.30. Evaluación tecnológica del SMO aspectos de portabilidad.....	120
Tabla 5.31. Encuesta para la evaluación del SMO en su parte organizacional	121
Tabla 5.32. Tabla de evaluación de servicio con obtenidos por cálculo	123
Tabla 6.1. Comparación de evaluación de servicio obtenida por cálculo antes y después de la implementación del SMO	127
Tabla 6.2. Comparación de evaluación de servicio obtenida por encuestas antes y después de la implementación del SMO	130