

# Informe: Transportes Cruz del Sur S.A.C.

## Contenido

1. La Empresa 1.1. Descripción de la Empresa 1.2. Misión 1.3. Visión 1.4. Objetivos Estratégicos 1.5. Metas 1.6. Análisis FODA
  2. Situación Actual de los Servicios de TI 2.1. Organización actual de TI 2.2. Objetivos Estratégicos de TI 2.3. Situación Actual 2.4. Servicios de TI Actuales 2.5. Análisis FODA de TI 2.6. Análisis de Brecha 2.7. Análisis PESTEL
  3. Bibliografía
- 

## 1. La Empresa

### 1.1. Descripción de la Empresa

Transportes Cruz del Sur S.A.C. es una empresa peruana dedicada principalmente al transporte terrestre interprovincial de pasajeros. Con origen en la región de Arequipa, se consolidó como una de las marcas más reconocidas a nivel nacional gracias a la amplitud de sus rutas, la diversificación de servicios (pasajeros, encomiendas y transporte corporativo) y una flota destinada a viajes de larga distancia. Además del negocio de pasajeros, la compañía opera servicios de envíos y logística ligera (encomiendas) y ofrece transporte especializado para empresas del sector minero y corporativo.

### 1.2. Misión

Proveer soluciones de transporte y logística seguras, puntuales y confortables que conecten regiones del Perú, cuidando la experiencia del pasajero y contribuyendo al desarrollo del país.

### 1.3. Visión

Ser la compañía de transporte terrestre líder en Perú por su calidad, innovación en servicios y excelencia operacional, reconocida por su compromiso con la seguridad, la sostenibilidad y la satisfacción del cliente.

### 1.4. Objetivos Estratégicos

1. Mantener y aumentar la participación de mercado en rutas interprovinciales clave.
2. Diversificar y potenciar las unidades de negocio (encomiendas, transporte corporativo y servicios logísticos).
3. Mejorar la satisfacción del cliente mediante estandarización de procesos y digitalización de canales de atención.
4. Optimizar la gestión de flota para reducir costos operativos y mejorar la seguridad.
5. Desarrollar prácticas sostenibles y de responsabilidad social que mejoren la reputación corporativa.

## 1.5. Metas (ejemplos medibles y a corto/mediano plazo)

- Incrementar la ocupación promedio de buses en un 6% en 12 meses.
- Reducir el número de reclamos sin respuesta en un 50% en 9 meses.
- Implementar un sistema de gestión de mantenimiento preventivo para el 100% de la flota en 18 meses.
- Lanzar una plataforma de seguimiento de encomiendas con notificaciones en tiempo real en 9 meses.
- Obtener certificación de seguridad operacional (según normativa aplicable) en 24 meses.

## 1.6. Análisis FODA (Corporativo)

**Fortalezas** - Marca sólida y reconocimiento nacional. - Flota dedicada a viajes de larga distancia y oferta de servicios diversificados. - Red de agencias y presencia en múltiples destinos.

**Oportunidades** - Crecimiento del comercio electrónico que impulsa demanda de servicios de encomiendas. - Demanda de transporte corporativo para proyectos mineros y grandes empresas. - Digitalización de la experiencia de cliente y venta de servicios complementarios.

**Debilidades** - Variabilidad en la experiencia del cliente (puntualidad, atención posventa). - Riesgos reputacionales derivados de incidentes puntuales. - Dependencia operativa de la condición y mantenimiento de la flota.

**Amenazas** - Competencia de otras empresas terrestres y alternativas de transporte (aéreo low-cost, servicios regionales). - Cambios regulatorios o fiscalizaciones más estrictas por parte de autoridades. - Percepciones negativas amplificadas por redes sociales y foros.

---

## 2. Situación Actual de los Servicios de TI

Nota: Esta sección combina observaciones típicas para una compañía de transporte de la escala de Cruz del Sur con recomendaciones prácticas. Algunas suposiciones se basan en prácticas comunes del sector y en la necesidad de alinear TI con objetivos corporativos.

### 2.1. Organización actual de TI (modelo sugerido y roles clave)

En empresas de transporte consolidadas, la organización de TI suele incluir las siguientes áreas y roles (propuesta de organigrama funcional):

- **CIO / Responsable de TI:** responsable de la estrategia, presupuesto y alineamiento con la dirección general.
- **Arquitectura y Desarrollo:** desarrollo de plataformas web, apps móviles, integración de sistemas y APIs.
- **Operaciones / Infraestructura:** gestión de servidores, redes, centros de datos (o cloud), backups y disponibilidad.
- **Soporte y Service Desk:** atención a usuarios internos y soporte operativo en terminales/agencias.
- **Seguridad de la Información:** gestión de políticas, monitoreo de incidentes, continuidad del negocio.
- **Proyectos & PMO de TI:** gobernanza de proyectos, metodologías ágiles/híbridas.

- **Analítica / BI:** gestión de datos, informes, dashboards de indicadores operativos y comerciales.

(Dependiendo del tamaño, varias de estas funciones pueden estar tercerizadas o en modalidad mixta: in-house + proveedores).

## 2.2. Objetivos Estratégicos de TI

1. Digitalizar la experiencia del cliente para mejorar ventas y posventa (web, app, notificaciones, seguimiento de encomiendas).
2. Asegurar la continuidad operativa con alta disponibilidad de sistemas críticos (ventas, reservas, control de flota).
3. Implementar prácticas de ciberseguridad y protección de datos personales.
4. Optimizar la gestión de activos y mantenimiento mediante soluciones telemáticas y de IoT.
5. Proveer información analítica para la toma de decisiones (pricing, rutas, ocupación, mantenimiento predictivo).

## 2.3. Situación Actual (diagnóstico probable)

- **Infraestructura:** mezcla de servicios on-premise y cloud; posibles dependencias de proveedores externos para venta online y pasarelas de pago.
- **Canales al cliente:** sitio web transaccional y presencia en redes; posible app móvil (o plan de desarrollo) y call center. Canales requieren mejoras en integraciones y experiencia UX.
- **Gestión de flota:** uso parcial de sistemas telemáticos; oportunidad clara para escalar telemetría y mantenimiento preventivo/predictivo.
- **Seguridad:** controles básicos presentes, pero necesita programa formalizado de gestión de riesgos, respuesta a incidentes y protección de datos.
- **Soporte:** service desk operativo, con picos de demanda en temporadas altas; necesidad de SLAs y métricas más estrictas.

## 2.4. Servicios de TI Actuales (catálogo sugerido)

- **Plataforma de ventas online y reservas** (web + posible app móvil).
- **Sistema de gestión de agencia** (puntos de venta, emisión de tickets, gestión de encomiendas).
- **Portal de atención al cliente** (chat/CRM, gestión de reclamos y devoluciones).
- **Sistemas de operación y control de flota** (telemetría, GPS, seguimiento en tiempo real).
- **ERP / Finanzas** (contabilidad, facturación electrónica, conciliación bancaria).
- **BI y Reporting** (dashboards de ocupación, ventas, indicadores operativos).
- **Infraestructura de comunicaciones** (VPN, enlaces entre terminales y data center / cloud).
- **Backup y continuidad** (planes de recuperación ante desastres y backups regulares).

## 2.5. Análisis FODA de TI

**Fortalezas** - Existencia de canales transaccionales que permiten ventas y operaciones automatizadas. - Potencial para integrar analítica y telemetría en la mejora operativa.

**Oportunidades** - Implementación de mantenimiento predictivo con IoT para reducir fallas y costos. - Mejora de la experiencia digital del cliente para fidelizar y aumentar ventas. - Automatización de procesos administrativos y de gestión de encomiendas.

**Debilidades** - Integraciones incompletas entre sistemas (ERP, CRM, ventas, telemetría). - Falta de políticas formales y certificadas en seguridad de la información. - Recursos de TI posiblemente sobrecargados en temporadas altas.

**Amenazas** - Vulnerabilidades y riesgo de brechas de datos (exposición de información de clientes). - Dependencia de terceros para servicios críticos (pasarelas de pago, hosting) sin contratos robustos. - Interrupciones por fallas de red o incidentes físicos que afectan disponibilidad.

## 2.6. Análisis de Brecha (resumen y prioridades)

A continuación se listan brechas comunes entre la situación actual y el estado deseado, con prioridad propuesta:

**Brecha 1: Madurez de la ciberseguridad** - Situación actual: controles básicos; falta de programa formal. - Estado deseado: gestión de riesgos, políticas, DLP, monitoreo 24/7 y plan de respuesta. - Prioridad: Alta. - Acciones recomendadas: auditoría de seguridad, roadmap de remediación, servicios de MDR (Managed Detection & Response).

**Brecha 2: Integración de canales y sistemas** - Situación actual: sistemas aislados o integraciones parciales. - Estado deseado: plataforma integrada (ERP, CRM, ventas, telemetría) con APIs. - Prioridad: Alta. - Acciones: proyecto de integración por fases, uso de middleware o iPaaS.

**Brecha 3: Gestión proactiva de la flota** - Situación actual: telemetría limitada y mantenimiento reactivo. - Estado deseado: mantenimiento predictivo, dashboards de salud de activos. - Prioridad: Media-Alta. - Acciones: despliegue de dispositivos telemáticos estandarizados, pilotos de analítica predictiva.

**Brecha 4: Experiencia digital del cliente** - Situación actual: sitio transaccional funcional pero con experiencia variable. - Estado deseado: app móvil + experiencia omnicanal y notificaciones en tiempo real. - Prioridad: Media. - Acciones: rediseño UX, roadmap móvil, integración de CRM para comunicaciones automatizadas.

**Brecha 5: Disponibilidad y continuidad** - Situación actual: backups y continuidad parcial. - Estado deseado: SLA formalizados, recuperación ante desastres probado. - Prioridad: Media. - Acciones: pruebas periódicas de DR, políticas de RTO/RPO.

## 2.7. Análisis PESTEL

**Político** - Regulaciones de transporte y normativas de seguridad que pueden requerir reportes y sistemas de control; políticas de protección de datos personales que obligan a medidas de cumplimiento para TI.

**Económico** - Variaciones en precio del combustible y en la economía nacional afectan la demanda y presupuestos para inversión en TI; crecimiento del comercio electrónico impulsa la demanda de servicios de encomiendas.

**Social** - Expectativas crecientes de los usuarios sobre servicios digitales y atención al cliente omnicanal; preferencia por canales móviles y seguimiento en tiempo real.

**Tecnológico** - Avances en telemetría, IoT y analítica permiten optimizar mantenimiento y operaciones; cloud computing y plataformas SaaS facilitan escalabilidad.

**Ecológico / Ambiental** - Presión por prácticas más sostenibles (reducción de emisiones, optimización de rutas) que pueden requerir soluciones tecnológicas para planificación de rutas eficientes.

**Legal / Ámbito legal** - Legislación y normativa sectorial: obligaciones de cumplimiento con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), incluyendo permisos de operación, certificados de seguridad y requisitos para rutas interprovinciales. - Protección al consumidor y derechos del pasajero: cumplimiento de normas sobre información al consumidor, manejo de reclamos y políticas de reembolso (posibles vinculaciones con Indecopi). - Protección de datos personales: cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales y su reglamento (tratamiento de datos de pasajeros, facturación electrónica, y seguridad de la información en canales digitales). - Laboral y seguridad social: regulaciones sobre condiciones de trabajo, jornadas y descansos del personal de conducción y tripulación; cumplimiento de obligaciones ante entidades laborales y de seguridad social. - Fiscal y tributario: obligaciones de facturación electrónica, registros contables, reportes ante SUNAT y cumplimiento de obligaciones tributarias que impactan en procesos de TI (integraciones con ERP y emisión electrónica). - Medioambiental y de seguridad vial: normas sobre inspección técnica vehicular, control de emisiones y requisitos medioambientales que pueden afectar renovación de flota y procesos operativos. - Sanciones y contingencias legales: riesgos por incumplimiento normativo (multas, suspensión de rutas, sanciones administrativas) que obligan a mantener controles, registros y auditorías.

### **3. Bibliografía (fuentes consultadas y recomendaciones para la tarea)**

- Sitio oficial de Cruz del Sur (corporativo, servicios y contacto).
- Páginas de registro empresarial y RUC (consultas públicas sobre razón social y domicilio).
- Noticias y artículos sobre la historia y evolución de Cruz del Sur.
- Foros y plataformas de opinión: TripAdvisor, Reddit, foros de viajeros.
- Documentos regulatorios y resoluciones del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) relacionadas con transporte terrestre.

---

#### **Anexos sugeridos (opcional para tu informe)**

- Tabla de metas con indicadores (KPI), responsables y plazos.
- Diagrama organizacional propuesto de TI.
- Ejemplo de roadmap de implementación de mejoras de TI (12-24 meses).
- Glosario de términos técnicos (telemetría, RTO, RPO, DLP, MDR).

*Fin del informe.*