

Propuesta de evolución DCMM

Resultados del análisis, hoja de ruta L1 – L3
y propuesta comercial de evolución.

Ibercontrol Servicios Técnicos, S.L.

Sector: Servicios técnicos B2B · 42 empleados

Documento de ejemplo · Empresa ficticia con datos ilustrativos

SUMARIO

- 01 Contexto de evaluación
- 02 Resultado del análisis DCMM
- 03 KPIs por nivel
- 04 Prerrequisitos por nivel
- 05 Pérdida anual sin madurez digital
- 06 Propuesta Fase 1 – Consolidar L1
- 07 Propuesta Fase 2 – Consolidar L2
- 08 Propuesta Fase 3 – Consolidar L3
- 09 Inversión y acompañamiento
- 10 Condiciones generales y siguiente paso

Situación de partida y motivación del análisis

Ibercontrol Servicios Técnicos, S.L.

Crecimiento con dependencia de Excel
y trazabilidad insuficiente

SECTOR

Servicios técnicos B2B

TAMAÑO

42 empleados

RESPONSABLE INTERNO

Antonio García – Director General

ALCANCE

Ventas, operaciones, soporte postventa y facturación

STACK

M365, Excel, Outlook, WhatsApp · facturación local sin integración

PROBLEMA 01

Excel como sistema operativo

Ventas, operaciones y facturación siguen dependiendo de hojas sueltas y trabajo manual.

PROBLEMA 02

Trazabilidad insuficiente

No toda transacción deja rastro completo de responsable, fecha, aprobación y evidencia.

PROBLEMA 03

Retrabajo y tiempos de ciclo

La empresa corrige demasiado, persigue información y no mejora con continuidad.

PROBLEMA 04

Dependencia de personas clave

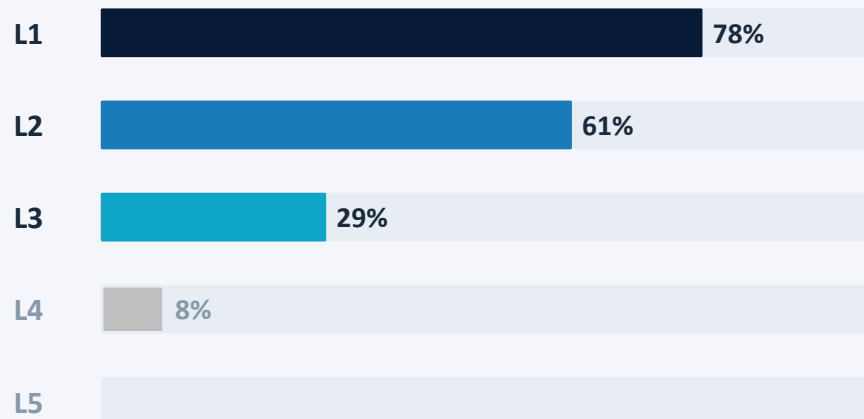
El conocimiento operativo vive en pocas cabezas. Una ausencia detiene decisiones y ninguna incorporación es rápida.

RESULTADO ESPERADO

Llegar a L3: procesos documentados, dato único y fiable, y capacidad de tomar decisiones sobre información consolidada. Sin dependencia de personas clave ni de Excel como infraestructura.

L1 avanzado, base insuficiente para escalar.

El scoring supera L1 en práctica diaria, pero los prerequisites organizativos siguen abiertos. Escalar sin cerrarlos multiplica el riesgo.



L1 activo pero sin consolidar

El nivel está operativo en práctica diaria. Los prerequisites organizativos todavía tienen huecos que el análisis identifica y la propuesta cierra.



L2 en marcha, base inconsistente

Hay procesos iniciados pero sin estandarizar. Sin cerrar L1, cualquier avance en L2 queda expuesto a retrabajo.



L3 incipiente — objetivo alcanzable

Hay conciencia del dato y primeros intentos de centralización. El camino a L3 es real y secuenciable en 18-24 meses.

Hoja de ruta en tres fases

La propuesta no salta niveles. Cierra L1, consolida L2, consolida L3. Cada fase entrega valor visible antes de arrancar la siguiente.

03 KPIs por nivel

Porcentaje de cumplimiento de prácticas evaluadas en cada nivel

Nivel	KPI global	Ítems cumplidos	Estado	Dentro del alcance
L1	78%	18 / 23	Avanzado, no consolidado	EN ALCANCE
L2	61%	14 / 23	En progreso	EN ALCANCE
L3	29%	7 / 24	Incipiente	EN ALCANCE
L4	8%	2 / 24	Casi inexistente	FUERA DE ALCANCE
L5	0%	0 / 24	Inexistente	FUERA DE ALCANCE

El KPI mide el porcentaje de prácticas activas en cada nivel. No determina por sí solo si el nivel está consolidado — eso depende también de que los prerequisites organizativos estén cubiertos.

Prerrequisitos por nivel

Condiciones organizativas necesarias para consolidar cada nivel – en alcance: L1, L2 y L3

● Cumplido
 ● Parcial
 ● No cumplido

L1	L2	L3
● Identidad corporativa activa (cuentas corporativas para todos) ● Inventario de dispositivos y accesos actualizado ● Responsable digital designado formalmente ★ ● Política de altas/bajas de empleados documentada ★ ● Backups verificados con prueba de restauración ● Política de contraseñas y MFA activa ● Contrato de soporte TI activo ● Inventario de licencias actualizado ● Procedimiento de incidencias básico documentado ● Permisos revisados y ajustados al rol ★	● Mapa de procesos principales documentado ★ ● Responsable de procesos designado ★ ● ERP o herramienta operativa adoptada por el equipo (>80%) ● Flujos de aprobación definidos y operativos ● SLAs internos definidos en soporte ● Firmas digitales operativas en contratos ● Gestor de RRHH activo con datos al día ● Responsable de datos de cliente designado ★ ● Proceso de incorporación de empleado documentado	● Fuente única de datos de cliente activa ● Data Steward designado ★ ● Diccionario de datos básico documentado ★ ● Política de calidad del dato aprobada ● Auditoría de calidad realizada en último año ● Accesos a datos sensibles revisados ● Integración CRM-ERP operativa

★ Prerrequisito de carácter organizativo/personal — cubierto por Devantia mediante servicio de acompañamiento Partner Digital (ver slide de inversión)

05

Pérdida anual sin madurez digital

Lo que la situación actual cuesta cada año – antes de cualquier inversión

46.920 €

Coste anual estimado de fricción operativa

3.910 €/mes · 18 empleados afectados · 98 horas perdidas/mes

Retrabajo por errores manuales **13.392 €**



Búsqueda de información **10.560 €**



Duplicidades y doble entrada **8.712 €**



Coordinación ineficiente **7.392 €**



Incidencias TI evitables **6.864 €**



Estimación basada en horas perdidas por empleado · coste medio 22 €/h · análisis DCMM Devantia

No es un gasto puntual

Este coste se repite cada mes. Sin cambio estructural, en 3 años Ibercontrol habrá perdido más de 140.000 € en ineficiencia operativa acumulada.

La inversión se financia sola

La propuesta completa L1→L3 representa una fracción de este coste. Capturar el 35–45% de la fricción operativa cubre la inversión en menos de 18 meses.

El dato es conservador

Solo se han contabilizado horas directamente atribuibles a las fricciones identificadas. El impacto real en decisiones erróneas por dato inconsistente no está incluido.

La propuesta de las páginas siguientes está dimensionada para capturar una parte material de este coste con un alcance limitado, medible y adoptable.

Propuesta Fase 1 – Consolidar L1

Cierre de prerequisites abiertos e implantación de base digital segura

OBJETIVO: que Ibercontrol opere con identidad corporativa completa, backups verificados y ciberhigiene activa. Duración estimada: 8–12 semanas.

P1.1-S

Entorno Digital Gestionado

M365 Standard para 42 usuarios

Migración completa a M365 Standard: correo corporativo, Teams, SharePoint, OneDrive. Política de permisos, grupos y roles. Sustitución total del entorno fragmentado actual.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P1.3

Backups y Continuidad

Copia verificada con prueba de restauración

Implantación de backup gestionado para endpoints y M365. Política de retención, prueba de restauración documentada y protocolo de continuidad ante incidente.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P1.4

Ciberhigiene y Endpoints

EDR gestionado + MFA + política de contraseñas

Defender for Business activado en todos los endpoints. MFA obligatorio. Política de contraseñas fuerte. Formación básica de equipo en seguridad.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

Propuesta Fase 2 – Consolidar L2

Procesos digitales repetibles, trazabilidad operativa y RRHH sistematizado

OBJETIVO: que cada operación quede registrada, cada proceso tenga responsable y evidencia, y el equipo deje de depender de Excel para operar. Duración estimada: 10–16 semanas.

P2.2

ERP Operativo

Facturación, operaciones y compras integradas

Implantación de Odoo Standard: facturación, gestión de pedidos, compras y almacén. Integración con entorno M365. Migración de datos desde Excel y facturación legacy. Formación al equipo.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P2.5

Ticketing y Soporte

Trazabilidad de incidencias y SLA básicos

Sistema de tickets para soporte interno y postventa. Base de conocimiento inicial. SLAs definidos y monitorizados. Sustitución del canal WhatsApp/email por flujo trazable.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P2.6

Firma Digital Legal

Contratos y aprobaciones con evidencia jurídica

Signaturit integrado en flujos de contratos, presupuestos y aprobaciones internas. Sustitución de firma física. Trazabilidad documental completa.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P2.3

Portal RRHH

Gestión de personas sin papel ni Excel

Factorial o Sesame HR: ausencias, vacaciones, incorporaciones, documentos de empleado. Proceso de onboarding documentado y digitalizado.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

★ **PARTNER DIGITAL L2** — Devantia actúa como Responsable de Procesos Externo: documenta el mapa de procesos, designa y opera el rol de responsable de datos de cliente, acompaña la adopción del ERP y define los flujos de aprobación. Incluido en acompañamiento mensual.

Propuesta Fase 3 – Consolidar L3

Integridad del dato, fuente única de verdad y gobierno básico

OBJETIVO: que todos los sistemas compartan la misma información, el dato sea fiable y haya una persona responsable de su calidad. Duración estimada: 8–12 semanas.

P3.1

Gestión de Datos Maestros e Integración

CRM-ERP-RRHH conectados. Fuente única de cliente, empleado y producto.

Integración de Odoo con M365 y herramientas existentes. Definición de datos maestros (cliente, producto, contrato). Eliminación de duplicidades entre sistemas. Make/n8n como motor de integración.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

...

P3.2

Auditoría y Limpieza de Calidad del Dato

Diagnóstico del estado real del dato en todos los sistemas.

Revisión de bases de datos actuales: duplicados, vacíos, inconsistencias. Limpieza estructurada con OpenRefine y herramientas nativas. Informe de calidad y plan de mantenimiento. Proyecto de alcance cerrado.

IMPLANTACIÓN

...

SOPORTE MENSUAL

★ PARTNER DIGITAL L3 — Devantia actúa como Data Steward Externo: elabora y mantiene el diccionario de datos, define la política de calidad, revisa accesos a datos sensibles y opera el rol de gobierno del dato. Incluido en acompañamiento mensual.

TRAS CONSOLIDAR L3

Con L3 consolidado, Ibercontrol tendrá la base suficiente para abordar L4 (cuadros de mando reales sobre datos fiables y automatización) y L5 (IA sobre procesos claros y dato gobernado). Esos niveles no forman parte de esta propuesta — se evaluarán en una segunda sesión DCMM una vez consolidado L3.

Inversión y acompañamiento

Estructura económica completa – implantación por fases + acompañamiento continuo

IMPLANTACIÓN POR FASES

F1 · P1.1-S Entorno Digital Gestionado ...

F1 · P1.3 Backups y Continuidad ...

F1 · P1.4 Ciberhigiene y Endpoints ...

F2 · P2.2 ERP Operativo ...

F2 · P2.5 Ticketing y Soporte ...

F2 · P2.6 Firma Digital Legal ...

F2 · P2.3 Portal RRHH ...

F3 · P3.1 Datos Maestros e Integración ...

F3 · P3.2 Auditoría Calidad del Dato ...

IMPLANTACIÓN TOTAL (rango) ...

SOPORTE ACTIVO MENSUAL (acumulado por nivel)

Tras F1 (L1)

P1.1-S + P1.3 + P1.4

Tras F2 (L2)

+ P2.2 + P2.5 + P2.6 + P2.3

Tras F3 (L3)

+ P3.1 (P3.2 es one-shot)

★ PARTNER DIGITAL — Acompañamiento en prerequisites de carácter personal



Responsable Digital Externo (L1)

Designación, operativa de altas/bajas, revisión de permisos



Responsable de Procesos Externo (L2)

Mapa de procesos, adopción ERP, responsable de datos de cliente



Data Steward Externo (L3)

Diccionario de datos, política de calidad, revisión de accesos sensibles

Importes económicos visibles únicamente en propuestas emitidas a cliente · Precio y alcance cerrados por fase

10 Condiciones generales y siguiente paso

Qué incluye, qué no incluye y cómo arrancar el proyecto

Alcance

Precio y alcance cerrados por fase.
Cambios o integraciones no previstas se valoran aparte antes de ejecutar.

Faseado

Cada fase arranca al validar los entregables de la anterior. No hay obligación de contratar las tres fases en el mismo momento.

Responsable del cliente

Es necesario designar un interlocutor operativo que facilite accesos, datos y validaciones en plazo para cada fase.

Licencias y terceros

Las licencias de software de terceros (M365, Odoo, Factorial...) se presupuestan aparte y van a cargo del cliente.

Forma de pago

50% a la aceptación · 30% al inicio de cada fase · 20% a la validación y entrega de cada fase.

1

Revisión de propuesta

Validación de alcance de la Fase 1, ajuste de presupuesto y aceptación.

2

Sesión de arranque F1

Accesos, datos, responsables y plan de 8 semanas para consolidar L1.

3

Entrega y validación F1

Verificación de entregables L1. Decisión de arranque de Fase 2.

4

Fases 2 y 3

Mismo esquema: arranque · ejecución · validación · decisión de siguiente fase.

No proponemos llegar a L3 de golpe.

Proponemos recorrer el camino con orden, entregar valor en cada fase y que Ibercontrol llegue a L3 con una base que sostenga lo que venga después.