

UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN SISTEMAS**  
**COMPUTACIONALES**

**Trabajo de Seminario de Graduación**

Previo a la Obtención del Título de:  
**INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

**Tema:**

Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camposantos del Ecuador.

**Realizado por:**

SR. MIGUEL EDGAR CÁRDENAS SOLÓRZANO  
SRTA. JENNIFER LISSETTE NAVARRO CARPIO

**Tutor del Trabajo de Grado:**

Ing. César Salazar Tovar, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador**

**2012**

# **TRABAJO DE SEMINARIO DE GRADUACIÓN**

## **Título**

**Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camosantos del Ecuador.**

Presentado a la Facultad de Ingeniería, Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

### **Realizado por:**

SR. MIGUEL EDGAR CÁRDENAS SOLÓRZANO  
SRTA. JENNIFER LISSETTE NAVARRO CARPIO

Para dar cumplimiento con uno de los requisitos para optar por el Título de:

**INGENIERO EN SISTEMAS COMPUTACIONALES**

### **Tribunal de Sustentación:**

**Ing. César Salazar Tovar, Mgs.**

**TUTOR**

**Ing. Luis Manrique Manrique, Mgs.**

**VOCAL**

**Ing. Ana Camacho Coronel.**

**VOCAL**

**Ing. Lilia Valarezo de Pareja, Mgs.**

**DECANA (E) DE LA FACULTAD**

**Ing. Beatriz Guerrero Yépez, Mgs.**

**DIRECTORA (E) DE LA CARRERA**

## **Agradecimientos**

Agradecemos a Dios y a nuestros padres por todo su apoyo incondicional brindado para culminar nuestra carrera, y darnos los valores morales y educativos que nos será útil para continuar avanzando y recorrer caminos nuevos.

Expresamos nuestro más cálido y sincero agradecimiento a la UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTIAGO DE GUAYAQUIL, especialmente a la FACULTAD DE INGENIERÍA por habernos dado la oportunidad de recibir los conocimientos de su eminente Cuerpo Docente en todas y cada una de las aulas de clases durante nuestra trayectoria universitaria.

A Ing. Cesar Salazar Tovar, en calidad de director del trabajo, por sus valiosos consejos y gran apoyo.

A los ingenieros miembros del tribunal de sustentación por su valiosa guía, Ing. Luis Manrique Manrique e Ing. Ana Camacho Coronel.

## **Dedicatoria**

Dedicamos la culminación de este proyecto primero a Dios por darnos la fuerza, sabiduría y guía necesaria para lograr todo lo propuesto.

A nuestros queridos padres MIGUEL CARDENAS DELGADO, LUPE SOLORZANO GUTIERREZ, LUIS NAVARRO SALVADOR, NANCY CARPIO LAINEZ, por sus abnegados sacrificios e incondicional constancia. Ellos siempre supieron alentar nuestra vida personal y estudiantil en sus deseos de que alcancemos los más altos logros y así obtener el título que habrá de identificarnos con la sociedad.

A nuestros profesores y tutores que nos acompañaron en este camino a la obtención de uno de los logros más importantes hacia la realización profesional.

## Prefacio

El presente trabajo del Seminario de Graduación de la Carrera de Ingeniería en Sistemas Computacionales de la Facultad de Ingeniería, nace del Convenio Marco de Colaboración entre la Universidad de Valencia-España y la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil- Ecuador cuya finalidad es la de formar a sus alumnos en el manejo de Proyectos en su fase inicial y posteriormente a los alumnos que estén interesados en profundizar con este conocimiento y mejores prácticas lo podrán realizar a través de la Maestría en Dirección y Administración de Proyectos.

El presente trabajo consiste en la presentación de un proyecto dividido en dos partes:

**Parte I: Propuesta del Tema,** el cual consiste en seguir la metodología de Investigación aplicada al proyecto planteado por los estudiantes siguiendo la estructura propuesta por la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

**Parte II: Desarrollo del proyecto final de la Universidad de Valencia,** de acuerdo a la elección del proyecto aprobado por la Universidad de Valencia y siguiendo un proceso desde la perspectiva de Dirección de Proyectos.

## Índice de Contenido

Prefacio .....	v
Índice General .....	vi
Introducción .....	1
Parte I.....	2
Propuesta del Tema .....	2
Capítulo 1 .....	3
Problema de la Investigación .....	3
1.1 Enunciado del Problema .....	3
1.2 Formulación del Problema.....	4
1.3 Justificación y delimitación de la investigación .....	4
1.3.1 Justificación .....	4
1.3.2 Delimitación .....	5
1.4 Objetivos de la investigación .....	6
1.4.1 Objetivo General .....	7
1.4.2 Objetivos específicos .....	7
Capítulo 2 .....	8
Marco referencial .....	8
2.1 Que es ITIL? .....	8
2.2 Estructura de ITIL.....	8
2.3 Beneficios de utilizar ITIL .....	11
2.4 Implementación de ITIL en las organizaciones.....	12
Capítulo 3 .....	15
Metodología de la investigación .....	15
3.1 Tipo de investigación.....	16
3.2 Diseño de la investigación.....	16
3.3 Población y muestra.....	16
3.4 Técnicas e instrumentos para obtener la información.....	19
3.5 Tratamiento de la información .....	19
3.6 Plan de trabajo .....	20
Parte II.....	21
Desarrollo del Proyecto.....	21
Capítulo 4 .....	22
Iniciación.....	22
4.1 Antecedentes .....	22

4.2	Selección del Director del Proyecto.....	22
4.3	Cultura de la Compañía y Sistemas Existentes.....	22
4.4	Procesos, Procedimientos e Información Histórica.....	23
4.5	Caso del Negocio.....	24
4.6	Objetivos Medibles.....	24
4.7	Acta de constitución del Proyecto.....	24
4.7.1	Propósito o justificación del proyecto .....	24
4.7.2	Descripción de alto nivel del proyecto .....	24
4.7.3	Objetivos del proyecto y criterios de éxito relacionados .....	25
4.7.4	Requisitos de alto nivel del proyecto .....	25
4.7.5	Enumeración de los riesgos generales del proyecto.....	25
4.7.6	Presupuesto resumido .....	26
4.7.7	Duración estimada del proyecto .....	26
4.7.8	Resumen de hitos del proyecto .....	26
4.7.9	Requisitos para la aprobación del proyecto.....	27
4.7.10	Nivel de responsabilidad, autoridad y nombre del director del proyecto.....	27
4.7.11	Nombre y nivel de autoridad del patrocinador que autoriza del proyecto .....	27
4.8	Identificación de los Stakeholders .....	28
4.9	Estrategia de Gestión de los Stakeholders .....	28
	Capítulo 5 .....	29
	Planificación .....	29
5.1	Gestión del Alcance. ....	29
5.1.1	Identificación y Recolección de requerimientos.....	29
5.1.2	Enunciado del Alcance.....	30
5.1.3	El equipo del proyecto.....	32
5.1.4	Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....	32
5.1.4.1	Creación de la EDT .....	32
5.1.4.2	Diccionario de la EDT .....	33
5.2	Gestión del Tiempo.....	34
5.2.1	Lista de Actividades .....	34
5.2.2	Diagrama de Red - Cronograma .....	34
5.2.3	Requisitos de recursos.....	35
5.3	Gestión de Costos.....	35
5.3.1	Presupuesto.....	35
5.4	Gestión de Calidad.....	37
5.4.1	Política de Calidad .....	37
5.4.2	Objetivo de la Calidad .....	37
5.4.3	Listado de estándares, normas y otros aplicables.....	37

5.4.4 Métricas del Proyecto.....	38
5.4.5 Programa de Calidad .....	38
5.5 Gestión de Recursos Humanos.....	38
5.6 Gestión de las Comunicaciones .....	42
5.7 Gestión de Riesgos.....	46
5.7.1 Identificación de los riesgos .....	46
5.7.2 Evaluación de los riesgos.....	47
5.8 Gestión de Adquisiciones .....	48
5.8.1 Procedimientos a seguir.....	48
5.8.2 Restricciones y Supuestos .....	49
5.8.3 Métricas a ser usadas: .....	49
Conclusiones y Recomendaciones .....	50
Referencias .....	52
Anexos .....	53
Anexo 1. Estructura Organizacional.....	54
Anexo 2. Mapa de Macroprocesos de Camposantos del Ecuador .....	55
Anexo 3. Listado de Políticas.....	56
Anexo 4. EDT .....	57
Anexo 5. Cronograma y Secuencia de Actividades.....	59
Anexo 6. Aprobación Final del Proyecto .....	62

## Índice de Cuadros

Cuadro 1: Cantidad de usuario que conforman la muestra .....	18
Cuadro 2: Cronograma de Plana de Trabajo .....	20
Cuadro 3: Enunciado del Alance .....	30
Cuadro 4: Equipo de Proyecto .....	32
Cuadro 5: Diccionario de la EDT.....	33
Cuadro 6: Costos .....	35
Cuadro 7: Presupuesto del Proyecto .....	36
Cuadro 8: Plan de Recurso Humano .....	38
Cuadro 9: Plan de Comunicaciones.....	42
Cuadro 10: Plan de Gestión de Riesgo.....	46
Cuadro 11: Plan de Evaluación de Riesgos.....	47
Cuadro 12: Plan de Adquisiciones .....	48

## Introducción

Un proyecto tiene fines para obtener un producto, procesos o servicios que se hacen mediante actividades que se agrupan en fases. A este conjunto de fases se las denomina ciclo de vida de un proyecto, las cuales facilitan el control sobre los tiempos del proyecto y el control sobre el trabajo subcontratado por dicho proyecto siendo estos la iniciación, planificación, ejecución, seguimiento y cierre del proyecto.

Se puede decir que las fases son un conjunto de actividades relacionadas con un objetivo en el negocio implicando requisitos y recursos humanos.

Los ciclos de vida del proyecto generalmente definen:

- Qué trabajo técnico se debe realizar en cada fase
- Cuándo se deben generar los productos entregables en cada fase y cómo se revisa, verifica y valida cada producto entregable
- Quién está involucrado en cada fase
- Cómo controlar y aprobar cada fase.

En nuestro desarrollo del proyecto hemos trabajado en las fases de iniciación y planificación las cuales nos van a ayudar en estimar costos, cual será nuestro propósito en el desarrollo del proyecto, definir quiénes serán los involucrados en todo el proceso y a partir de esto definir nuestro alcance del proyecto, para saber hasta dónde vamos a llegar, cuánto tiempo nos tomará la realización del proyecto, que riesgos se nos pueden presentar y como contrarrestarlos.

**Parte I**  
**Propuesta del Tema**

## Capítulo 1

### Problema de la Investigación

En el mundo empresarial, se busca siempre tener la capacidad de mejorar cada proceso existente en las empresas para poder tener una eficiencia mayor así como una calidad sobresaliente en cada gestión que las empresas u organizaciones realicen. Combinar diferentes metodologías puede dar la solución para llegar al éxito.

#### 1.1 Enunciado del Problema

El continuo avance de la tecnología y la gran necesidad de automatizar procesos, representan a las empresas u organizaciones cambios constantes, los mismos que al realizarlo sin un correcto lineamiento representarán problemas grandes que por lo general son detectados por el usuario final.

Camposantos del Ecuador es una empresa que se dedica a la comercialización y prestación de servicios funerarios, cuya matriz está ubicada en la Ciudad de Guayaquil, en la cual laboran 500 personas.

En la actualidad en Camposantos del Ecuador existe falta de capacitación, problemas de conectividad en la red, fallos de servidores, problemas con los aplicativos, lentitud de las computadoras, estas y otras más son unas de las quejas que el usuario comunica constantemente al departamento de TI. El impacto que esto ocasiona a la empresa representa gastos administrativos, financieros, pérdida de tiempo y de estancamiento dentro de los procesos

Una mejora de los procesos mediante la aplicación de una metodología segura y confiable evitará que los problemas mencionados se presenten constantemente y no representen un impacto desfavorable para Camposantos del Ecuador.

## **1.2 Formulación del Problema**

La inexistencia de una correcta metodología al momento de implementar una nueva aplicación, un nuevo proceso, o un control para la gestión del departamento de TI de Camposantos del Ecuador, puede ocasionar una insatisfacción al usuario y a la empresa ya que no se están obteniendo los resultados requeridos.

La calidad y eficacia de los procesos de TI, deben tener una prioridad importante ya que representan el eje fundamental para poder lograr tener éxito, con una satisfacción del usuario final, lo cual para Camposantos del Ecuador representa reconocimiento social y económico.

La lentitud para gestionar algún cambio o implementación de una nueva aplicación o mejoras de infraestructura, sin que exista un correcto control de calidad, generará inconvenientes, que por el hecho de no manejar una correcta metodología, representarán problemas con el usuario final y en ciertos aspectos problemas económicos.

## **1.3 Justificación y delimitación de la investigación**

La aplicación de metodologías para los procesos de TI son consideradas importantes y significativas, las mismas que permiten mejorar la calidad y eficacia de la gestión del departamento de TI.

### **1.3.1 Justificación**

En Camposantos del Ecuador la necesidad de automatizar sus procesos ha tenido un auge importante del cual el área de TI se convertirá en la responsable de hacer realidad estos cambios. Para esto se debe considerar la aplicación de metodologías para que el resultado final sea óptimo, de alta calidad, eficiente y eficaz.

ITIL como metodología propone el establecimiento de estándares que nos ayudan en el control, operación y administración de los recursos. Plantea hacer una revisión y reestructuración de los procesos existentes en caso de que estos lo necesiten, lo que nos lleva a una mejora continua.

Otra de las cosas que propone es que para cada actividad que se realice se debe de hacer la documentación pertinente, ya que esta puede ser de gran utilidad para otros miembros del área, además de que quedan asentados todos los movimientos realizados, permitiendo que todo el personal esté al tanto de los cambios y no se tome a nadie por sorpresa.

Dado que el enfoque ITIL propone un índice de referencia de las mejores prácticas, los beneficios de implementación observados son:

- Satisfacción del usuario (empleado y cliente).
- Clarificación de roles.
- Mejora de la comunicación entre departamentos.
- Control de procesos con indicadores relevantes y mensurables, que se pueden usar para identificar las herramientas de ahorro.
- Competitividad mejorada.
- Seguridad incrementada (disponibilidad, confiabilidad, integridad).
- Capitalización de datos de la compañía.
- Uso de recursos optimizado.
- Herramienta de comparación y posicionamiento frente a la competencia.

### **1.3.2 Delimitación**

La metodología ITIL está representada en diversas áreas, que ayudarán a que los procesos de TI mejoren en calidad y eficacia.

Para el alcance del proyecto se están considerando las siguientes áreas:

- Soporte técnico del servicio
- Entrega del servicio
- Administración de infraestructura
- Administración de aplicaciones
- Administración del servicio
- Perspectiva empresarial
- Requisitos empresariales
- Tecnología

Las mismas que serán analizadas detenidamente para que la aplicación de la metodología tenga un resultado favorable y óptimo para Camposantos del Ecuador.

#### **1.4 Objetivos de la investigación**

Determinar o plantear los objetivos de una investigación representa identificar los problemas que presenta Camposantos del Ecuador, para tener un inicio de partida y en base a eso poder analizar y aplicar la solución más adecuada para tener éxito en la investigación.

El mal manejo de procesos en el departamento de TI, puede determinar productos erróneos, molestias internas e insatisfacción con el usuario final, aplicar una metodología para el manejo de procesos de TI es la mejor manera de llegar a tener una calidad y eficacia aceptable a nivel social y empresarial.

### **1.4.1 Objetivo General**

Implementar la Metodología ITIL para Camposantos del Ecuador con el fin de evolucionar sus procesos actuales, aprovechando los beneficios de los procesos que ya dispone y mejorando o implantando los procesos ITIL para aquellos cuyas deficiencias que obstaculizan la evolución de la empresa y siempre teniendo presente y buscando la alineación de la tecnología y el negocio.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Investigar acerca de los procesos que maneja Camposantos del Ecuador para poder diseñar la implementación de la metodología ITIL.
- Observar las falencias de sus procesos existentes, y los respectivos pasos que realizan hasta entregar un producto final.
- Implementar la metodología ITIL para mejorar la calidad y eficacia del departamento de TI.

## Capítulo 2

### Marco referencial

#### 2.1 ¿Qué es ITIL?

ITIL significa “Information Technology Infrastructure Library”, y se puede traducir como la Biblioteca de la Infraestructura de las Tecnologías de la Información. Es un estándar que fue desarrollado a finales de los años 80 por el Reino Unido dentro del departamento llamado OGC (Office of Government Commerce), antiguamente conocida como CCTTA (Central Computer and Telecommunications Agency).[1]

ITIL es un modelo para la Gestión de Servicios TI, se considera como el estándar de facto a nivel mundial y que ha sido adoptado como base para grandes compañías, tanto para la creación o ampliación de sus propios modelos, como para consultoría, educación y herramientas de software para el soporte.

ITIL se ha convertido en el estándar a nivel mundial para la gestión de servicios TI, y se utiliza como núcleo para el propio desarrollo de las grandes compañías de gestión de servicios. Las razones para este éxito se deben a las características de ITIL [2].

#### 2.2 Estructura de ITIL

ITIL es un conjunto principal de procesos de Gestión de Servicios TI. Los 7 conjuntos de procesos son [3]:

**Soporte a servicios:** Se centra en asegurar que el cliente tiene acceso a los servicios adecuados para soportar las funciones de negocio. Los puntos que incluye son Service Desk, gestión de incidencias, gestión de problemas, gestión de la configuración, gestión de cambios y gestión de la difusión.

También cubre las necesarias interacciones entre estas y otra disciplinas fundamentales de la gestión de servicios, y actualiza las mejores prácticas para reflejar los cambios recientes en la tecnología y las prácticas de negocio. Procesos tratados:

- Service Desk.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de problemas.
- Gestión de la configuración.
- Gestión de cambios.
- Gestión de software.

**Entrega de servicios:** Es el segundo elemento de la reestructuración de los procesos de ITIL.

Los proveedores de servicios deben ofrecer a los usuarios un adecuado soporte, la entrega de servicios cubre todos los aspectos que se deben tener en cuenta. El propósito de la entrega de servicios es mostrar los vínculos y las principales relaciones entre todos los procesos de gestión de servicios y de infraestructura.

Procesos tratados:

- Gestión de los niveles de servicio.
- Gestión de la capacidad.
- Gestión Financiera de los Servicios TI.
- Gestión de la continuidad.
- Gestión de la disponibilidad.
- Gestión de las relaciones con el cliente.

**Planificación de la implementación de la gestión de servicios:** Explica los pasos necesarios para identificar como una organización puede esperar beneficiarse de ITIL, y como que hacer para recoger estos beneficios.

Procesos tratados:

- Proceso de mejora continúa.

**Gestión de la Seguridad:** Esta es una de las nuevas guías introducidas tras la revisión de ITIL y explica los procesos de gestión de la seguridad con la gestión de servicios TI. La guía se centra en la implementación de una metodología de procesos para la mejora de TI en una empresa en el proceso de implementación de los requisitos de seguridad identificados en los acuerdos de Niveles de servicio TI más que en la consideración de las políticas de seguridad para el negocio. Procesos tratados:

- Gestión de la seguridad.

**La perspectiva de negocio:** Presta atención al conocimiento de la provisión de servicios TI. Los temas tratados cubren la gestión de la continuidad de negocio, el outsourcing y asociaciones, supervivencia a los cambios y la transformación de las prácticas de negocio a través del cambio radical. Procesos tratados:

- Gestión de la continuidad de negocio.
- Outsourcing y asociaciones.
- Sobrevivir a los cambios y transformación de las prácticas de negocio a través del cambio radical.
- Comprensión y mejora.

**Gestión de la infraestructura:** La gestión de la infraestructura cubre la gestión del servicio de red, la gestión de las operaciones, la gestión de los procesadores

locales, la aceptación e instalación de los ordenadores y por primera vez, la gestión de los sistemas. Procesos tratados:

- Gestión del servicio de red
- Gestión de las operaciones
- Gestión de los procesadores locales
- Aceptación e instalación de los ordenadores
- Gestión de los sistemas

**Gestión de aplicaciones:** Cubre el ciclo de vida del desarrollo de software, expandiendo los asuntos tratados en el soporte del ciclo de vida del software y en las pruebas de los servicios TI. También da más detalles sobre los cambios de negocios con el énfasis puesto en la clara definición de requisitos y la implementación de soluciones.

## 2.3 Beneficios de utilizar ITIL

Con la aproximación sistemática y profesional de la gestión de los servicios de TI ofrecida por ITIL se pueden conseguir beneficios como [4]:

- Incrementar la satisfacción de los usuarios con los servicios TI.
- Reducir el riesgo de no encontrar los requisitos de negocio para los servicios de TI.
- Reducir costes en el desarrollo de procedimientos y prácticas dentro de una organización.
- Mejor comunicación y flujo de información entre el personal de TI y los clientes.
- Guía y estándares para el personal de IT.
- Mayor productividad y mejor uso de los niveles de experiencia.
- Una aproximación de calidad a los servicios de TI.

También hay beneficios para los clientes de los servicios de TI, como:

- Reafirmación que los servicios de TI son dados de acuerdo a los procedimientos documentados que pueden ser auditados.
- La aptitud de depender de los servicios de TI, haciendo posible a los clientes encontrar los objetivos de negocio.
- Identificación de los puntos de contacto para preguntas o discusiones sobre requerimientos de cambio.
- Conocimiento que se produce información para la justificación de los cargos de los servicios de TI y el control de los acuerdos de niveles de servicio.

## **2.4 Implementación de ITIL en las organizaciones**

Teniendo en cuenta que los departamentos de TI están actualmente en el negocio de proveerservicio, deben adoptar una manera completamente nueva de pensar y abrazar los mismos conceptos de negocio que aquellos utilizados por todos los proveedores de servicios. Tienen mucho camino por recorrer para alcanzar a los demás [5].

El enfoque de gestión de servicio para ITIL es esa nueva manera de pensar. Pero, no debe implementarse porque ahora mismo esté de moda. Si no se entiende por qué está implementando ITIL, no tendrá éxito. El factor motor debe ser el deseo de hacer entrega de valor añadido y valor real al cliente.

Mientras hay beneficios a corto plazo, muchas organizaciones necesitarán programar a largo plazo mejoras de proceso antes de poder considerarse mejor de su clase.

Es importante reconocer que esto es uno de los mayores beneficios de implementar la metodología de la gestión de servicio para la organización. Dará a la organización [6]:

- Mejor calidad de servicio- soporte de empresa más fiable
- Procedimientos de continuidad de servicio de TI más enfocados, más confianza en la habilidad de seguirlos cuando sea necesario.
- Visión más clara de la capacidad actual de IT
- Mejor información de servicios actuales.
- Mayor flexibilidad para el negocio mediante mejor entendimiento de soporte de IT.
- Empleados más motivados; mayor satisfacción de trabajo mediante mejor entendimiento de capacidad y mejor gestión de expectativas
- Mayor satisfacción de Cliente al saber y entregar los proveedores de servicio lo que se espera de ellos
- Es probable que exista mayor flexibilidad y adaptabilidad dentro de los servicios
- Ventajas conducidas por el sistema, por ejemplo mejoras en seguridad, exactitud, velocidad, disponibilidad según se requiera para el nivel de servicio acordado.
- Tiempo de ciclo mejorado para cambios y un mayor nivel de éxito.
- Los costes operativos bajarán a medida que menos esfuerzo se pierda en dar a los clientes productos y servicios que no quieren
- Los márgenes de beneficio mejorarán a medida que se consiga más negocio de repetición, es mucho más barato vender a un cliente existente que rondarle a uno nuevo.
- La eficacia mejorará a medida que el personal trabaje de forma más efectiva como equipos.
- La moral y el movimiento de personal mejorará a medida que los empleados consigan satisfacción de trabajo y seguridad de empleo.

- La calidad de servicio mejorará constantemente, resultando en una reputación más favorecedora para el departamento de TI lo cual tentará a nuevos clientes y animará a clientes existentes a comprar más.
- El departamento de TI se hará más eficaz en soportar las necesidades del negocio y se hará más interesado en cambios en la dirección de la empresa.

La importancia y nivel de éstos variará entre organizaciones. Definir estos beneficios para cualquier organización de una manera medible más tarde puede convertirse en una cuestión.

Seguir la guía de ITIL puede ayudar a cuantificar algunos de estos elementos.

Las principales motivaciones para el fallo de la implantación de ITIL en las organizaciones son [7]:

- Carencia de compromiso y entendimiento de la plantilla
- Carencia de formación
- Los empleados con la responsabilidad de la implementación no son dotados con la autoridad suficiente para la toma de las decisiones necesarias.
- Pérdida de la persona a cargo de la implementación de la gestión de servicios.
- Pérdida del ímpetu desde el primer anuncio.
- Pérdida de la financiación inicial y de los beneficios cuantificables a largo plazo.
- Demasiada concentración en la parte táctica, se buscan soluciones tácticas en lugar de estratégicas. Por ejemplo, llevar a cabo elementos individuales de la gestión de servicios en lugar de toda la situación.
- Demasiadas expectativas en los beneficios inmediatos o en intentar hacerlo de una sola vez.
- Planificación de la implementación irrealista.

- Dificultades para cambiar la cultura de la organización.
- Las herramientas son incapaces de respaldar el proceso, necesitando ajustar a la medida el proceso y la herramienta.
- Ámbito de los procesos inadecuado.
- Carencia de apreciación del trabajo y disciplina necesarios para implementar la gestión de servicios.

### **Capítulo 3**

## **Metodología de la investigación**

“En la investigación es incluso más importante el proceso que el logro mismo.”(Emilio Muñoz Vázquez, 1985). Para llevar a cabo una buena investigación hay que aplicar una correcta metodología para llegar a cumplir los objetivos planteados.

### **3.1 Tipo de investigación**

La metodología a utilizarse en el desarrollo de este proyecto es la Pre-Experimental o también conocida como Ex Post Facto, la cual se basa en analizar eventos de causa - efecto, es decir que puede suceder al momento de aplicar la metodología ITIL en un proceso existente en Camposantos del Ecuador.

### **3.2 Diseño de la investigación**

Para llegar a obtener los resultados deseados, empezando con el análisis de los problemas y plantear la solución adecuada obteniendo éxito en la investigación, se realizará una investigación “proyectiva” para comprender y analizar alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado y finalmente elaborar una propuesta o modelo que conduzca a la solución del problema analizado.

Este tipo de investigación también se lo conoce como “proyecto factible” y usualmente se desarrolla en dos etapas: la primera, “descriptiva”, que consiste en la realización de un diagnóstico de la situación existente con la finalidad de determinar las necesidades del hecho a estudiar, y una segunda etapa, la “proyectiva” que implica la formulación de un diseño o modelo operativo, en función de las demandas de la realidad abordada (Hurtado León & Toro Garrido, 2001).

### **3.3 Población y muestra**

La población objeto de esta investigación está constituida por 500 personas las mismas que pertenecen a la empresa Camposantos del Ecuador S.A. cuya matriz está en el cantón Guayaquil a la cual está orientada esta investigación.

La población estará dividida en dos grupos, 24 personas que pertenecen al Departamento de TI y los 476 restantes divididos en los diferentes departamentos.

En este estudio de muestreo se utilizará la siguiente fórmula, la cual nos permitirá obtener la información precisa sobre la cantidad de personas de los diferentes departamentos se necesitan encuestar:

$$n = \frac{Z^2 (P \cdot Q) N}{(N \cdot E^2) + Z^2 P \cdot Q}$$

*n*: Tamaño de muestra                      *PQ*: Varianza =0.25

*N*: Población

*E*: Margen de error

*Z*: Es el nivel de confianza

### **Muestra de Personas**

Se detallan los datos a utilizar para poder calcular el tamaño de la muestra.

P = Probabilidad de éxito (0.50)

Q = Probabilidad de fracaso (0.50)

N= Tamaño de la población (476)

E= error de estimación (5%)

Z= Nivel de confianza (95%) 1.96

n = Tamaño de la muestra (476)

En base a esta información se reemplaza los valores en la fórmula:

$$n = \frac{0.50 \times 0.50 \times 476}{(476 - 1)0.05^2 / 2^2 + 0.50 \times 0.50}$$

$$n = \frac{119}{(475)(0.0025) / 4 + 0.25} \quad 17$$

$$n = \frac{119}{0.296875 + 0.25}$$

$$n = \frac{119}{0.546875}$$

$$n = 217.6$$

Esto significa que la muestra total es de 218 personas pero de lo cual se tomará un 20% de esa muestra por cada departamento para obtener una información confiable con relación al número de empleados que no están involucrados con el departamento de TI, estas personas se escogerán mediante el muestro no probabilístico por conveniencia de acuerdo al cargo desempeñado en el departamento.

**Cuadro 1. Cantidad de usuario que conforman la muestra**

Departamentos	Total de Usuarios	Usuarios que conforman la muestra
Cobranzas	22	4
Caja	4	1
Archivo	3	1
Adm. De Ventas	6	2
Legal y Documentación	2	1
Dirección comercial	5	1
Contabilidad	8	2
Financiero	5	1
Telemercadeo	5	1
Recursos Humanos	5	1
Grupos de Ventas	137	27
Auditoria	5	1
Servicio al cliente	4	1
Exequiales	4	1
Parque	3	1
<b>TOTAL</b>	<b>476</b>	<b>218</b>

**Elaborado por: Autores**

### **3.4 Técnicas e instrumentos para obtener la información**

Se utilizarán técnicas mixtas cualitativas y cuantitativas las cuales serán la entrevista, la encuesta y el método de observación.

La entrevista a realizar será aplicada a las personas que se encuentran involucradas con los procesos de TI, en base a la muestra que determinamos en el punto anterior, se realizarán preguntas cuyo fundamento va hacer los problemas presentados frecuentemente, si siguen algún lineamiento en el desarrollo de una solución y cuál es la satisfacción del usuario final con los resultados presentados.

La encuesta será enfocada a preguntas de opción múltiple la cual va a ser distribuida al personal que trabaja en la empresa que no se encuentre involucrado con el departamento de TI.

Observar el tiempo y respuestas al final de cada proceso nos proporcionará información, la misma que en conjunto con la entrevista podremos determinar la base del problema. Los procesos a observar son:

- Soporte técnico del servicio
- Entrega del servicio

### **3.5 Tratamiento de la información**

En esta etapa se refiere al procesamiento de la información el cual se recolectará a través de las herramientas que se usará entrevista, encuesta y la observación.

Se reciben los datos, captados por la entrevista y encuesta, y luego se transforman en un formato conveniente para la etapa siguiente, el análisis.

Los datos serán recogidos en papel e informes digitales. Análogamente, su tratamiento puede ser electrónico o no. Una vez obtenida la información, la organización de los datos se realizará a través de una matriz de tabulación.

El análisis cualitativo de la información se lo realizará mediante el uso de técnicas de categorización y análisis de contenido.

La información que se desea obtener está enmarcada de que datos ingresan como se procesa, cuáles son sus salidas, el tiempo estimado de duración en la atención del cliente.

### 3.6 Plan de trabajo

Con el fin de organizar el desarrollo de este proyecto, se deben establecer medidas de tiempo, de manera que se obtenga la culminación del mismo. La distribución del cronograma de actividades con su tiempo aproximado se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Cronograma de Plan de Trabajo**

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPO</b>
Elaboración de preguntas para entrevista	4 días
Elaboración de la encuesta	4 días
Imprimir las encuestas	2 días
Distribución del material y captación de personas encargadas de encuestar y entrevistar	5 días
Preparar personal que encuestará y entrevistará	7 días
Recolección de datos	40 días
Tabulación de datos	25 días
Evaluación de resultados	36 días
<b>TOTAL DE DÍAS</b>	<b>123 DÍAS</b>

Elaborado por: Autores

La realización de la investigación tomará aproximadamente 4 meses y 10 días.

**Parte II**  
**Desarrollo del Proyecto**

#### 4.1 Antecedentes

La realización de proyecto se basa en un supuesto de la planificación, mas no en una realidad ya que se ha realizado el Proyecto de la Implementación ITIL en Camposantos del Ecuador como un ejercicio de los conocimientos adquiridos.

#### 4.2 Selección del Director del Proyecto

Se ha seleccionado a la Srta. Jennifer Navarro Carpio como Directora del Proyecto por su amplio conocimiento en la dirección y gestión de proyectos así como su experiencia en la metodología ITIL, y sobre todo su capacidad de convertirse en líder y poder actuar eficazmente ante cualquier situación adversa.

#### 4.3 Cultura de la Compañía y Sistemas Existentes

La cultura de la empresa Camposantos del Ecuador se crea todos los días por todos los profesionales automotivados y comprometidos que trabajan ahí desglosado en una estructura organizacional (Ver Anexo 1). Los valores fundamentales son importantes para todos sus empleados y se expresan en la forma de trabajar unos con otros y con sus clientes.

Los sistemas que maneja la compañía son Memsys1, MemsysPlus, Microsoft Dynamics GP, Adam, las cuales más se enfocan en apoyar a la área Financiera, Contable, Ventas y Recurso Humanos.

**Memsys1 – MemsysPlus:** Sirven para ingresar las ventas, ingreso de pagos y gestiones de cobranzas de los clientes.

**Microsoft Dynamics GP:** Sirve para ingresar toda la contabilidad financiera y tributaria de la compañía

**Adam:** Se ingresa todos los datos que se necesita para calcular nóminas de los empleados.

#### **4.4 Procesos, Procedimientos e Información Histórica**

Camposantos del Ecuador cuenta con: procesos, políticas y procedimientos documentados:

**Procesos:** Camposantos del Ecuador ha documentado sus procesos de valor, facilitadores y estratégicos en un Mapa de procesos. Entre los más principales tenemos:

- Elaborar Plan estratégico y Establecer Costos.
- Elaborar Plan de ventas y Monitorear Resultados.
- Monitorear Recursos Humanos y Controlar Estados Financieros.

Para ver más de los procesos existentes (Ver Anexo 2), además se han detallado las actividades y tareas específicas de los procesos más críticos en procedimientos narrados y flujo gramas.

Dentro de las principales políticas mencionamos las siguientes:

- Políticas de Caja General
- Arqueo de Documentos
- Cuadre de recibos
- Ingreso de Ventas
- Documentación

Las políticas o reglas de negocio que norman y controlan los procesos detallados en el mapa de procesos, se encuentran documentadas de igual manera. (Ver Anexo 3).

## **4.5 Caso del Negocio**

Camposantos del Ecuador es una empresa que se dedica a proveer soluciones exequiales de calidad de manera rentable a toda la comunidad.

Construyendo, operando y comercializando cementerios en todos los mercados que haya capacidad de compra para mantener un nivel de rentabilidad con la mejor calidad para lo cual se acordará y evaluará mensualmente las prioridades del equipo gerencial.

## **4.6 Objetivos Medibles**

Entre los objetivos medibles se encuentran:

- Alcanzar el 100% de presupuesto de ventas y gestiones de cobranzas de los cementerios del Camposantos del Ecuador
- Lograr que los egresos no se excedan al presupuesto asignado

## **4.7 Acta de constitución del Proyecto**

### **4.7.1 Propósito o justificación del proyecto**

Proporcionar una infraestructura tecnología lógica para poder llevar un adecuado orden y control de los procesos, así como lograr obtener una eficiencia y una alta calidad en las operaciones de TI.

### **4.7.2 Descripción de alto nivel del proyecto**

Se espera poder implementar ITIL, en Camposantos del Ecuador S.A. para que ofrezcan un servicio de alta calidad, y que el propósito del proyecto se canalice al éxito. Cuyo tiempo de duración será de 5 meses.

### 4.7.3 Objetivos del proyecto y criterios de éxito relacionados

El objetivo del proyecto consiste en mejorar la prestación de servicios de Camposantos del Ecuador, logrando la eficiencia en cada uno de sus procesos, en un tiempo aproximado de 6 meses. La eficiencia y eficacia se medirá por medio de indicadores de desempeño por cada proceso. El éxito se logrará con la implementación de la Metodología ITIL.

### 4.7.4 Requisitos de alto nivel del proyecto

- **Escalabilidad:** Se requiere que el proyecto se vayan ajustando a todos los procesos existentes y que la calidad del mismo se mantenga
- **Seguridad:** Toda la información manejada dentro del proyecto sea únicamente utilizada con el fin de cumplir las metas del proyecto, sin que estas en algún caso se vean afectadas por terceros.
- **Conocimiento:** Se solicita que la metodología se aplique y que el personal que labora en la misma identifique bien y conozca bien todos los beneficios de la metodología.
- **Capacitación:** Que exista las capacitaciones adecuadas al personal para que la metodología sea aplicada adecuadamente y la herramienta a utilizar sea aprovechada al máximo en cada una de sus características.

### 4.7.5 Enumeración de los riesgos generales del proyecto

- Falta de capacitación y conocimiento de la metodología ITIL y de la herramienta a utilizar.
- Poca aceptación del usuario final con respecto al uso de la infraestructura ITIL.
- Falta de experiencia en la implementación de la metodología ITIL.

#### **4.7.6 Presupuesto estimado**

El costo de la implementación de ITIL es de \$ 8600.00

#### **4.7.7 Duración estimada del proyecto**

El proyecto tendrá una duración aproximada de 6 meses, dentro de los cuales se espera cumplir a cabalidad los objetivos planteados.

#### **4.7.8 Resumen de hitos del proyecto**

**Primer hito:** Levantamiento de la información de la empresa Camposantos del Ecuador S.A desde el 7 de Marzo hasta el 7 de Abril

**Segundo hito:** Conocer la estructura de ITIL y que beneficios usar desde la segunda semana de Abril.

**Tercer hito:** Implementación de un Proceso desde la tercera semana hasta la cuarta semana de Abril.

**Cuarto hito:** Describir los procesos de la Metodología ITIL desde la primera semana hasta la segunda semana de Mayo.

**Quinto hito:** Levantar información del Estado actual de la implementación de ITIL en Camposantos del Ecuador S.A desde la tercera semana de Mayo hasta la primera semana de Junio.

**Sexto hito:** Planificar la implementación de la Metodología ITIL en Camposantos del Ecuador la segunda semana de Junio hasta la primera semana de Agosto.

**Séptimo Hito:** instalar la herramienta que ayudará en el proceso de la Implementación de la Metodología ITIL.

**Octavo hito:** Conclusión del Proyecto la segunda semana de Agosto.

#### **4.7.9 Requisitos para la aprobación del proyecto.**

- Los usuarios deberán estar dispuestos al cambio de procesos de trabajos.
- Tener mucho conocimiento de la metodología ITIL.
- Tener el apoyo de la alta gerencia para implementar los procesos en la compañía.

#### **4.7.10 Nivel de responsabilidad, autoridad y nombre del director del proyecto.**

El director del proyecto será Jennifer Navarro Carpio., quien tiene potestad de tomar decisiones a nivel administrativo, financiero y tiene la última palabra en las decisiones a nivel tecnológico tomadas por el Jefe de proyecto, si estas decisiones implican cambios en el desempeño, tiempo o costos.

#### **4.7.11 Nombre y nivel de autoridad del patrocinador que autoriza del proyecto**

Luego de presentar las respectivas propuestas, explicando ventajas y beneficios, se ha recibido el financiamiento por parte de los accionistas de Camposantos del Ecuador S.A.

La autoridad del patrocinador se limita a aceptar o hacer sugerencias sobre los avances presentados a lo largo de los hitos del proyecto, debido a su desconocimiento de temas técnicos, prefiere mantenerse al margen de los detalles

de esta índole y sólo hacer sugerencias sobre los beneficios en base al resultado final.

---

Director del Proyecto  
Jennifer Navarro Carpio

#### **4.8 Identificación de los Stakeholders**

- Usuarios de Camposantos del Ecuador
- Departamento de TI

#### **4.9 Estrategia de Gestión de los Stakeholders**

Se procederá a realizar conferencia y capacitaciones de las mejoras que se obtendrán con la implementación de la Metodología ITIL, explicando y resaltando los beneficios que se obtendrán con videos instructivos.

## **Capítulo5**

### **Planificación**

La planificación de este proyecto constara de un conjunto de gestiones las cuales se enfocarán en el análisis del Alcance, Tiempo o Duración, Costos, Calidad, Recurso humanos, Riesgos, Adquisiciones, Comunicaciones.

Cada uno de ellos será un factor importante al momento de planificar el proyecto teniendo en cuenta a lo largo de la planificación el objetivo del proyecto así como el cumplimiento de los requerimientos.

#### **5.1 Gestión del Alcance.**

##### **5.1.1 Identificación y Recolección de requerimientos**

La implementación de la metodología de ITIL es una herramienta que nos ayudará a llevar de una forma correcta el soporte técnico a usuarios dentro de la empresa Camposantos del Ecuador S.A esto se pensó debido a la desorganización del departamento tecnológico al resolver los problemas de los usuarios que tenían con el sistema y servicios que este presta.

Para implementar los procesos, se tendrá que reunir con los involucrados, para definir los procesos a utilizar para establecer el estado actual y a donde queremos llegar y que herramienta de software se va requerir.

Cada gestión tendrá un administrador o responsable el mismo que tendrá que capacitar al usuario para que el proceso se lleve adecuada y correctamente.

Para medir el nivel de cada una de las gestiones se crearán informes mensuales.

Se prevé que el proyecto genere mejoras en la atención del soporte técnico a los usuarios para brindarles un excelente servicio, así como también organizarse en los tiempos y planificación de las demás tareas que los responsables de las gestiones tengan.

### 5.1.2 Enunciado del Alcance

**Cuadro 3. Enunciado del Alcance**

<b>ENUNCIADO DEL ALCANCE DEL PROYECTO</b>	
<b>Nombre del proyecto</b>	
Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camposantos del Ecuador S.A.	
<b>Nombre del solicitante</b>	<b>Área de aplicación (Sector / Actividad)</b>
Miguel Cárdenas	Sector comercial
<b>Fecha de inicio del proyecto</b>	<b>Fecha tentativa de finalización del proyecto</b>
07/03/2012	07/08/2012
<b>Nombre del Director del Proyecto</b>	
Jennifer Navarro Carpio	
<b>Descripción y Alcance del Proyecto (Descripción del producto o servicio que generará el proyecto)</b>	
<p>La metodología ITIL está representado en diversas áreas, que ayudarán que los procesos de TI mejoren en calidad y eficacia en Camposantos del Ecuador. Para el alcance del proyecto se están considerando los siguientes grupos de procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Soporte técnico del servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Service Desk.</li> <li>✓ Gestión de incidencias.</li> <li>✓ Gestión de problemas.</li> <li>✓ Gestión de la configuración.</li> <li>✓ Gestión de cambios.</li> </ul> </li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrega del servicio</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestión de los niveles de servicio.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Objetivos del proyecto</b>
Implementar la Metodología ITIL para Camposantos del Ecuador S.A. con el fin de mejorar los procesos del Departamento de TI para brindar un mejor servicio.
<b>Requisitos del Proyecto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de las Herramientas de la Metodología ITIL.</li> <li>• Capacitación de las personas involucradas en la implementación.</li> <li>• Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>
<b>Entregables finales del Proyecto</b>
<b><u>Procesos</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desglose estructurado de los procesos ITIL a implementar</li> </ul>
<b><u>Gestión de Proyectos</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el plan de gestión del proyecto</li> <li>• Determinar los canales de comunicación dentro del equipo del proyecto</li> <li>• Definir la frecuencia y temas a tratar de las reuniones de estatus</li> <li>• Determinar los indicadores que disparan un riesgo</li> <li>• Determinar los encargados de gestión de los riesgos</li> <li>• Determinar la fecha de presentación de entregas parciales al cliente</li> <li>• Revisar Estatus de proyecto</li> <li>• Elaborar el documento de cierre de proyecto</li> </ul>
<b>Criterios de Aceptación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar en un 30% en el Control de los procesos.</li> <li>• Control de problemas, mediante almacenamiento por orden de llegada.</li> <li>• Distribuir en un 30% los recursos tecnológicos adecuadamente.</li> <li>• Respuesta a los problemas en lapsos de 10 minutos.</li> <li>• Cubrir el proyecto con el presupuesto asignado.</li> </ul>

<b>Autorización del Proyecto</b>	
<b>Patrocinador del Proyecto:</b> Camposantos del Ecuador S.A	<b>Firma:</b>
<b>Director del Proyecto:</b> Jennifer Navarro Carpio	<b>Firma:</b>

**Elaborado por: Autores**

### 5.1.3 El equipo del proyecto

**Cuadro4. Equipo del Proyecto**

<b>Rol</b>	<b>Actividades realizadas</b>
<b>Director del Proyecto</b>	Dirección y control de las actividades del equipo de trabajo. Toma de decisiones. Delegar responsabilidades. Asegurar satisfacción del equipo de trabajo.
<b>Administradores de Gestión</b>	Presentación de los procesos. Manejo de la gestión de proceso Mejoras para cada proceso. Capacitación al usuario final del uso de la herramienta y gestión adecuada del proceso que le compete a cada área.

**Elaborado por: Autores**

### 5.1.4 Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

#### 5.1.4.1 Creación de la EDT

Ver Anexo 4

## 5.1.4.2 Diccionario de la EDT

Cuadro 5. Diccionario de la EDT

DICCIONARIO DE LA EDT DEL PROYECTO DE IMPLEMENTACION DE METODOLOGIA ITIL
<p><b>PAQUETE DE TRABAJO:</b></p> <p>Fase #1: Iniciación y Planificación de las Actividades Fase #2: Proceso de Definición Fase #3: Proceso de Implementación Fase #4: Seguimiento y Control de los procesos Fase #5: Cierre del Proyecto</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DE LOS PAQUETES DE TRABAJO:</b></p> <p><b>Iniciación y Planificación de las Actividades:</b> se dedica el tiempo a la capacitación de los encargados en utilizar la herramienta de la metodología ITIL, reuniones y designación de roles y responsables. La logística de lo que se va a realizar.</p> <p><b>Proceso de Definición:</b> se definen que procesos se van a implementar y se empieza a diagramar los procesos de acuerdo a las necesidades del negocio y los usuarios.</p> <p><b>Proceso de Implementación:</b> se va a revisar los requisitos para automatizar los procesos antes mencionados y se procede a ingresarlos dentro de la herramienta de la metodología ITIL.</p> <p><b>Seguimiento y Control de los procesos:</b> monitoreo constante de cada uno de los procesos y gestiones para llegar al objetivo final, políticas y procedimientos utilizados.</p>

Elaborado por: Autores

## 5.2 Gestión del Tiempo

### 5.2.1 Lista de Actividades

	de	
1		<b>Implementación de la Metodología ITIL para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.</b>
2		<b>INICIACION Y PLANIFICACION DE ACTIVIDADES</b>
3		Capacitacion de administradores de la metodologia ITIL
4		<b>Reunion con los involucrados</b>
5		<b>Identificar los servicios de negocio y de soporte</b>
6		Crear lista de servicios del negocio
7		<b>Selección de roles ITIL y Propietarios de roles</b>
8		Identificar los roles que requiere ITIL
9		Asignar propietarios para los roles
10		<b>Autoevaluacion de ITIL</b>
11		Niveles de madurez logrados en las disciplinas individuales de ITIL
12		Identificación de los puntos débiles y oportunidades en los procesos existentes
13		<b>PROCESO DE DEFINICION</b>
14		<b>Definir los procesos a implementar</b>
15		Desglose de procesos y subprocesos
16		<b>Definir las interfaces de todos los procesos ITIL por implementar</b>
17		Definir entradas y salidas de los procesos
18		<b>Definir el mapa de procesos</b>
19		Diseñar los procesos al detalle
20		<b>PROCESO DE IMPLEMENTACION</b>
21		<b>Revisar los requisitos</b>
22		Requisitos funcionales
23		Requisitos no funcionales
24		Requisitos Operacionales
25		Requisitos de Seguridad de TI
26		Implementacion de los procesos en la herramienta
27		<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS</b>
28		<b>Establecer controles de procesos</b>
29		Determinar propietarios del proceso
30		Definir métricas y procedimientos de medición de TI
31		Definir los procedimientos de informes
32		<b>CIERRE DEL PROYECTO</b>
33		<b>Implementación de procesos ITIL y capacitacion</b>
34		Reforzar conocimientos básicos de ITIL
35		<b>Capacitacion de los usuarios</b>
36		Capacitacion de los procesos
37		Capacitacion del uso de la herramienta
38		Poner a disposición de los clientes informaciones sobre el servicio

### 5.2.2 Diagrama de Red - Cronograma

Ver Anexo 5

### 5.2.3 Requisitos de recursos

- Que las herramientas de la Metodología ITIL, estén disponibles dentro del mercado.
- Los capacitadores del uso de la herramienta estén aptos para aplicar la misma dentro de las fechas establecidas.

### 5.3 Gestión de Costos

**Cuadro 6. Costos**

<b>Recurso</b>	<b>Valor <u>USD</u></b>
Herramienta ITIL	\$ 8.500,00
Capacitación	\$ 300,00
Varios Costos	\$ 2.400,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 11.200,00</b>

**Elaborado por: Autores**

#### 5.3.1 Presupuesto

Para la realización de este proyecto se ha planteado un presupuesto que se debe respetar, a continuación se detalla de qué manera se prevé costear la utilización de recursos a lo largo del proyecto, estos costos pueden variar de alguna manera pero el impacto en caso de que suceda no debe afectar significativamente al proyecto.

El valor del presupuesto detallado a continuación es por el tiempo de duración del proyecto.

**Cuadro 7. Presupuesto del proyecto**

Item	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion	Costo	Costo	Desviacion
	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste	Previsto	Real	Coste
	Mes 1			Mes 2			Mes 3			Mes 4			Mes 5			Mes 6			TOTAL		
Adquisición de la Herramienta para la Implementación ITIL				\$6,000.00	\$ 8,000.00	33%	\$ 500.00	\$ 500.00											\$ 6,500.00	\$ 8,500.00	31%
Capacitación del Uso del Aplicativo				\$ 150.00	\$ 150.00		\$ 150.00	\$ 150.00											\$ 300.00	\$ 300.00	
Mejora de la Infraestructura tecnológica, para la Herramienta (SYSaid)	\$100.00	\$200.00	100%				\$ 200.00	\$ 200.00		\$ 100.00	\$ 200.00	100%	\$ 200.00	\$ 300.00	50%	\$ 60.00	\$ 150.00	150%	\$ 660.00	\$ 1,050.00	59%
Digitación de datos de la empresa y de usuario	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 40.00	\$ 75.00	88%	\$ 240.00	\$ 450.00	88%
Implementación de los Procesos				\$ 225.00	\$ 225.00		\$ 225.00	\$ 225.00		\$ 225.00	\$ 225.00		\$ 225.00	\$ 225.00					\$ 900.00	\$ 900.00	
<b>TOTAL</b>	\$140.00	\$275.00	96%	\$6,415.00	\$ 8,450.00	32%	\$1,115.00	\$1,150.00	3%	\$ 365.00	\$ 500.00	37%	\$ 465.00	\$ 600.00	29%	\$ 100.00	\$ 225.00	125%	\$ 8,600.00	\$11,200.00	30%

Elaborado por: Autores

## **5.4 Gestión de Calidad**

### **5.4.1 Política de Calidad**

Los estándares y normas seleccionadas para el proyecto de Implementación de la metodología ITIL, deberán responder a un criterio de costo/beneficio, ya que serán comparados con el beneficio esperado, mejora de procesos y distribución de los recursos tecnológicos y humanos, el cual representará menos costo mayor desempeño.

### **5.4.2 Objetivo de la Calidad**

Mejorando los procesos del departamento de TI enfocándonos más en los parámetros que haya sido deficientes. Mejorando los tiempos de solución de problemas, y que existe un correcto registro de las novedades para llevar un correcto registro.

### **5.4.3 Listado de estándares, normas y otros aplicables.**

- **ISEB** (The Information Systems Examination Board): Pertinence a la British Computer Society.
- **EXIN** (Examination Institute for Information Science in the Netherlands). Holanda

Siendo ITIL una norma de calidad, para que una empresa cumpla las expectativas de esta metodología, debe regirse a exámenes de certificación, las cuales son otorgadas por estas dos instituciones ISEB y EXIN.

#### 5.4.4 Métricas del Proyecto

- % de problemas solucionados a tiempo.
- % de procesos registrados a tiempo.
- % de cumplimiento de la salida de cada proceso.
- Terminación a tiempo del proyecto

#### 5.4.5 Programa de Calidad

Equipo de Calidad.

El administrador del Proyecto realizara las actividades de calidad.

Pruebas de aceptación la realizara un grupo seleccionado de usuarios finales.

Contempla las acciones siguientes:

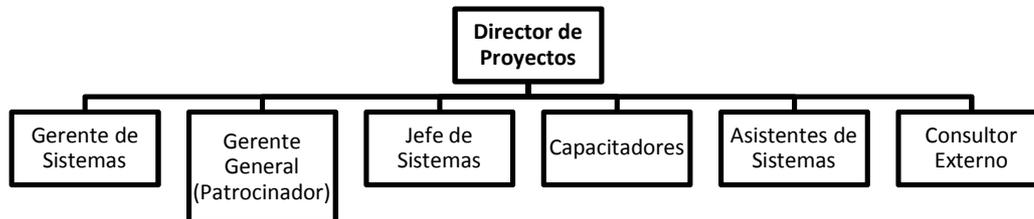
- Revisiones periódicas de control
- Capacitación del equipo de trabajo en los estándares listados
- Revisión de la infraestructura tecnológica
- Evaluación final del cumplimiento de los estándares listados.

### 5.5 Gestión de Recursos Humanos

**Cuadro 8. Plan de Recursos Humanos**

<b>PLAN DE RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>Nombre del proyecto</b>	Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camposantos del Ecuador S.A.

### Gráfico. Organigrama del Proyecto



Elaborado por: Autores

### MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Nombre de tarea	Nombres de los recursos
<b>Implementación de la Metodología ITIL para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.</b>	<b>Director del Proyecto</b>
<b>INICIACION Y PLANIFICACION</b>	<b>Director del Proyecto</b>
<b>ACTIVIDADES</b>	
Capacitación de administradores de la metodología ITIL	Capacitadores
<b>Reunión con los involucrados</b>	
<b>Identificar los servicios de negocio y de soporte</b>	
Crear lista de servicios del negocio	Gerente General
<b>Selección de roles ITIL y Propietarios de roles</b>	
Identificar los roles que requiere ITIL	Gerente de Sistemas
Asignar propietarios para los roles	Jefe de Sistemas
<b>Autoevaluación de ITIL</b>	

Niveles de madurez logrados en las disciplinas individuales de ITIL	Jefe de Sistemas
Identificación de los puntos débiles y oportunidades en los procesos existentes	Jefe de Sistemas
<b>PROCESO DE DEFINICION</b>	
<b>Definir los procesos a implementar</b>	
Desglose de procesos y subprocesos	Gerente de Sistemas
<b>Definir las interfaces de todos los procesos ITIL por implementar</b>	
Definir entradas y salidas de los procesos	Jefe de Sistemas
<b>Definir el mapa de procesos</b>	
Diseñar los procesos al detalle	Asistentes de Sistemas
<b>PROCESO DE IMPLEMENTACION</b>	
<b>Revisar los requisitos</b>	
Requisitos funcionales	Gerentes y Jefes
Requisitos no funcionales	
Requisitos Operacionales	
Requisitos de Seguridad de TI	
Implementación de los procesos en la herramienta	
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS</b>	
<b>Establecer controles de procesos</b>	
Determinar propietarios del proceso	Jefe de Sistemas
Definir métricas y procedimientos de medición de TI	Asistentes de Sistemas
Definir los procedimientos de informes	Asistentes de Sistemas
<b>CIERRE DEL PROYECTO</b>	
<b>Implementación de procesos ITIL y capacitación</b>	

Reforzar conocimientos básicos de ITIL	Asistentes de Sistemas
<b>Capacitación de los usuarios</b>	
Capacitación de los procesos	Jefe y Asistente de Sistemas
Capacitación del uso de la herramienta	Asistentes de Sistemas
Poner a disposición de los clientes informaciones sobre el servicio	Asistentes de Sistemas

### DESCRIPCIÓN DE ROLES

**Director del Proyecto:**

Tiene la responsabilidad total de la planeación del proyecto, de la ejecución del proyecto, y del control de los riesgos posibles que podrían afectar al proyecto. Esta encargado de tomar las decisiones necesarias para lograr que el objetivo del proyecto se cumpla en el tiempo establecido con el presupuesto estimado.

**Gerente General:**

Toma la decisión sobre la aplicación que se necesita para la aplicación de la metodología ITIL.

**Capacitores:**

Como el nombre lo indica capacita a los involucrados sobre el uso adecuado de la herramienta de la metodología ITIL.

**Gerente de Sistemas:**

Se encarga de la definición de los procesos y en que estados actuales se encuentran los mismos con la ayuda del Jefe de Sistemas.

**Jefe de Sistemas:**

Define cuales son las entradas y salidas de los procesos a mejorar así como mapea cada uno de los procesos con la ayuda de los asistentes de Sistemas.

**Asistentes de Sistemas:**

Se encargan de la implementación de la metodología ITIL, llevan el control de cada proceso y realizan la capacitación al usuario final.

**Consultor Externo:**

Sirve para poder resolver cualquier consulta de cada uno de las tareas que se están llevando a cabo en la implementación de la metodología ITIL

**Elaborado por: Autores**

## 5.6 Gestión de las Comunicaciones

**Cuadro 9. Plan de Comunicaciones**

<b>PLAN DE COMUNICACIONES</b>					
<b>Nombre del proyecto</b>		Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camposantos del Ecuador S.A.			
<b>Evento</b>	<b>Entregable</b>	<b>Medio</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Emisor</b>	<b>Receptor(e s)</b>
Solución Propuesta	Resumen Ejecutivo	Correo Electrónico, Informe Impreso	Una sola vez	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Planeación	Plan para la dirección del proyecto.	Correo Electrónico, Informe Impreso	Una sola vez	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Problemas	Informe detallado del problema y propuesta de solución	Correo Electrónico	Cuando aparezca un problema	Patrocinador del Proyecto, Analista de Sist., Director	Programador, Diseñador Gráfico, Analista de Sistemas, Director del

				del Proyecto.	Proyecto.
Informes durante todo el proyecto	Informes de avance del proyecto	Correo Electrónico	Mensual	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Solicitudes durante todo el proyecto	Solicitudes de Permisos / Acceso a información / Herramientas	Correo Electrónico	Cuando sea necesario	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Problemas graves, situaciones de Riesgo de alto impacto	Convocatoria a reuniones de carácter urgente	Correo Electrónico, Vía telefónica, Comunicado impreso	Cuando sea necesario	Director del Proyecto o Patrocinador del proyecto	Director del Proyecto o Patrocinador del proyecto
Informes de minutas de reunión	Minutas de reunión	Correo Electrónico	Después de cada reunión	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Terminación de un Hito del Proyecto	Informe general de avance del proyecto/Informe de alcance de hito de proyecto	Correo Electrónico, Informe Impreso	Cuando se alcanza un Hito	Director de Proyecto	Patrocinador del Proyecto

Acta de Entrega/ Recepción del Proyecto	Acta de entregables del proyecto/ Manuales técnicos y de usuario	Correo Electrónico, Informe Impreso	Al finalizar el desarrollo del Proyecto	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto
Aceptación del Proyecto	Acta Firmada de Aceptación final del Proyecto	Correo Electrónico, Informe Impreso	Al aceptar el proyecto	Patrocinador del Proyecto	Director del Proyecto
Acta de Cierre de proyecto	Acta de Cierre de Proyecto	Informe Impreso	Al finalizar todo el Proyecto	Director del Proyecto	Patrocinador del Proyecto

**Elaborado por: Autores**

El proyecto para fines prácticos cuenta con 6 interesados, los cuales son:

- Patrocinador del proyecto.
- Director del Proyecto.
- Gerente de Sistemas
- Capacitadores
- Jefe de Sistemas.
- Asistentes de Sistemas

En el caso del patrocinador del proyecto, solo recibirá reportes mensuales resumidos del estado del proyecto vía email.

El Patrocinador del Proyecto recibirá todas las comunicaciones acerca de requisitos, solicitudes de herramientas o permisos, información acerca de

cualquier novedad sobre el proyecto, problemas que suscitan a lo largo del proyecto, y posibles riesgos que ocurran.

El Director del Proyecto recibirá todas las comunicaciones de todas las novedades sobre el proyecto vía email, puede recibir también información sobre posibles riesgos que puedan estar ocurriendo, sobre solicitudes de herramientas, finalización de hitos.

El Gerente de Sistemas recibirá todas las comunicaciones acerca de novedades, finalización de hitos por parte de las fases de Identificación, implementación y seguimiento de los procesos.

El Jefe de Sistemas informará sobre el cumplimiento de sus actividades al Gerente de Sistemas, vía email con frecuencia semanal, con copia al Director del Proyecto.

El Asistente de Sistema informará sobre el cumplimiento de sus actividades al Jefe de Sistemas, vía email con frecuencia semanal, con copia al Gerente de Sistemas.

Los Consultores informará sobre el cumplimiento de sus actividades al Director del Proyecto, vía email con frecuencia semanal, y recibirá notificaciones por parte de las Asistentes de Sistemas vía email, por alguna información adicional o capacitación extra del usos de la herramienta para la implementación de la metodología ITIL.

## 5.7 Gestión de Riesgos

La equivalencia de las letras utilizadas en el cuadro de identificación de riesgos está dada según la siguiente tabla.

**Tabla 1. Tabla de equivalencias**

LETRA	EQUIVALENCIA		NUMERO	EQUIVALENCIA
A	ALTO		1	Prioridad alta
M	MEDIO		2	Prioridad media
B	BAJO		3	Prioridad baja

**Elaborado por: Autores**

### 5.7.1 Identificación de los riesgos

**Cuadro 10. Plan de Gestión de Riesgos**

PLAN DE GESTION DE RIESGOS – IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS					
Nombre del proyecto		Implementación de la Metodología (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.			
ID	RIESGO	CONSECUENCIA	PROB.	IMPACTO	PRIORIDAD
1	Rechazo de los usuarios al cambio de cultura	Seguir con la desorganización del soporte técnico	M	A	1
2	M anejo de la herramienta donde se va a llevar la metodología	El usuario no utiliza la herramienta por su complejidad	B	M	2
3	Mala definición de los roles para la administración de las gestiones	Se crea una distorsión en el límite de los trabajos de cada uno	M	A	1
4	Falta de comunicación entre	No se podrá completar el ciclo de los procesos	M	A	1

	los miembros del equipo				
5	Falta de Infraestructura en la compañía	Retrasos en la planificación del proyecto	M	A	1
6	Formación poco adecuada del personal	Dificultando los logros propuestos	B	M	2
7	Falta de control de los procesos elegidos	No medir bien el nivel de los procesos	B	M	2

**Elaborado por: Autores**

## 5.7.2 Evaluación de los riesgos

**Cuadro 11. Plan de Evaluación de Riesgos**

<b>PLAN DE GESTION DE RIESGOS – EVALUACION DE RIESGOS</b>		
<b>Nombre del proyecto</b>	Implementación de la Metodología (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.	
<b>Plan de prevención</b>	<b>Responsable</b>	<b>Plan de mitigación</b>
Informar al usuario los cambios que se pretenden hacer	Jefe de Sistemas	Reuniones con los jefes departamentales, Enviando Correos.
Analizar el perfil de los administradores que va a llevar las gestiones	Director del Proyecto	Reuniones con los administradores, ver sus puntos de vistas e irlos evaluando durante el proceso.
Analizar las características que necesita el hardware para poder implementar la aplicación	Jefe de Sistemas	Solicitar al patrocinador que mejore la infraestructura tecnológica para que la aplicación no presente ningún desfase al momento de su implementación

Recurso humano decide renunciar	Director del Proyecto	Deberá tener una opción alternativa del Recurso Humano que pueda cumplir con las funciones. Contratar rápidamente a alguien que reemplaza al recurso perdido
---------------------------------	-----------------------	--

Elaborado por: Autores

## 5.8 Gestión de Adquisiciones

Cuadro 12. Plan de Adquisiciones

PLAN DE ADQUISICIONES				
Nombre del proyecto		Implementación de la Metodología (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.		
Producto o Servicio a adquirir	Código de Elemento EDT	Tipo de Contrato	Forma de Contactar a Proveedor	Área / Rol / Persona responsable de la compra
SYSAID	25	Fijo - Anual	Vía Email, Pagina Web Adquisición y Vía telefónica	Director del Proyecto

Elaborado por: Autores

### 5.8.1 Procedimientos a seguir.

El Director del Proyecto realizará la petición de la aplicación a través de la página web oficial de SYSAID (<http://www.sysaid.com>). Los mismo que le remitirán el costo de la aplicación vía email.

Luego de analizar el costo de la aplicación procederá a notificar al patrocinador, el cual le habrá asignado un presupuesto para la adquisición del mismo.

## **5.8.2 Restricciones y Supuestos**

Que la aplicación sobrepase el presupuesto asignado para la adquisición de la herramienta

## **5.8.3 Métricas a ser usadas:**

- Disponibilidad de 100% del presupuesto.
- El proveedor sea reconocido a nivel internacional.
- Soporte 24/7

## **Conclusiones y Recomendaciones**

Una vez desarrollado el proceso de planificación hemos observado que es indispensable realizar y describir cada parte de la planificación minuciosamente, para que así el proyecto se desarrolle adecuadamente.

La realización de un correcto estudio minucioso de la planificación hace llevar con éxito el cumplimiento de los objetivos planteados, es decir poder Implementar la Metodología ITIL en camposantos del Ecuador para lograr mejorar la prestación de servicios.

La planificación del proyecto sobre todo en sus fases de Gestión de Costo es importante hacer el análisis en base a un valor real ya que evitara que nuestro proyecto se sobredimensione así como también salirnos de nuestro presupuesto.

Es importante destacar una holgura al realizar la gestión de Tiempo ya que ningún proyecto está libre de cualquier tipo de fallos o riesgos, por lo que esta holgura me ayudará a que mi proyecto se cumpla dentro del tiempo establecido y poder atender cualquier anomalía.

Mediante ITIL se proporcionará aún acercamiento estructurado a la gestión de procesos, servicios y departamentos de Camposantos del Ecuador de manera que los alinea con las necesidades y objetivos de la empresa.

Conseguir unos procesos formales en todos los departamentos de Camposantos del Ecuador y facilitar que todo el personal trabaje de forma conjunta en la entrega y el soporte de los servicios para sus clientes.

Proporcionar información de gestión a la dirección de Camposantos del Ecuador mediante los informes que surgen a consecuencia del control de los diferentes procesos implantados en la empresa.

Mejorar la calidad y fiabilidad de los servicios que cada departamento de Camposantos del Ecuador proporciona a sus clientes. Como consecuencia directa se obtiene una mayor satisfacción del cliente y una mejora continua.

Incremento de la productividad y eficacia, reduciendo riesgos y costes.

Control los costes asociados a los servicios a través de la gestión financiera.

Crece sólidamente mediante servicios basados en principios metodológicos y de calidad acordes con los requerimientos de la compañía.

Avanzar en el camino de la gestión de calidad.

Sistema de trabajo metódico, integrado y orientado a procesos-clientes-negocio en la organización de TI

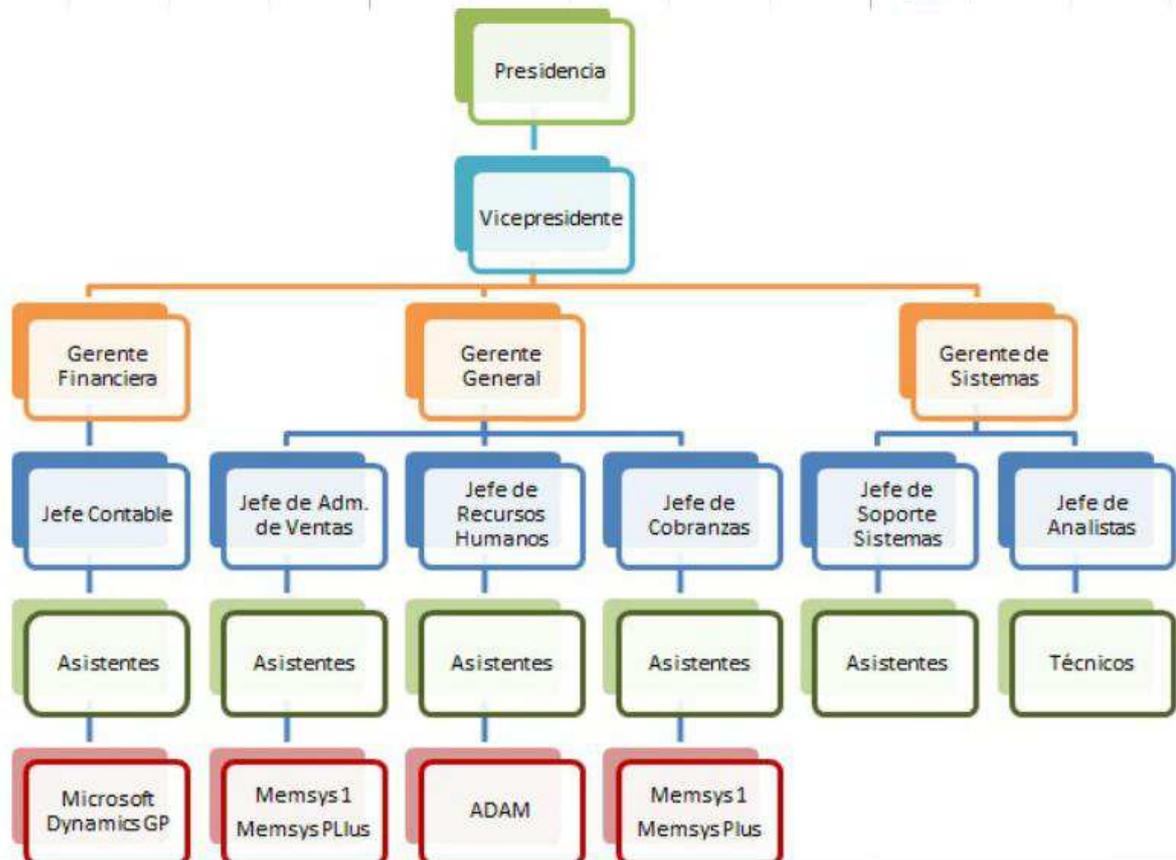
Mejor comunicación interna y externa, con seguimiento continuo de resultados

## Referencias

- [1] Francisco Rivera Martínez y Gisel Hernández Chávez. Administración de Proyectos. México: Pearson Educación de México, 2010
  
- [2] Ana Quevedo Val. Implementación de una metodología para procesos para la mejora de TI en una empresa. Septiembre 2009. [En línea]. Disponible en:  
<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/7599/1/Implementaci%C3%B3n%20de%20una%20metodolog%C3%ADa%20de%20procesos%20para%20la%20mejora%20de%20TI%20en%20una%20empresa%20v1.pdf>
  
- [3] QUEVEDO A. Fundamentos de la Gestión de TI. [En línea]Disponible en:  
[http://itil.osiatis.es/Curso\\_ITIL/Gestion\\_Servicios\\_TI/fundamentos\\_de\\_la\\_gestion\\_TI/que\\_es\\_ITIL/que\\_es\\_ITIL.php](http://itil.osiatis.es/Curso_ITIL/Gestion_Servicios_TI/fundamentos_de_la_gestion_TI/que_es_ITIL/que_es_ITIL.php)
  
- [4] HERNANDEZ Metodología de ITIL. [En línea]. Disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos31/metodologia-itol/metodologia-itol.shtml>
  
- [5] Gestión de Servicios IT. Factores que ponen en riesgo los beneficios de ITIL. [En línea]. Disponible en:  
[http://itilenespanol.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=28&Itemid=42](http://itilenespanol.com/index.php?option=com_content&task=view&id=28&Itemid=42)
  
- [6] Osiatis. ITIL V3. [En línea]. Disponible en:  
<http://itilv3.osiatis.es>
  
- [7] Creative Commons. Implementación de ITIL. [En línea]. Disponible en:  
[http://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Implementaci%C3%B3n\\_de\\_ITIL](http://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/Implementaci%C3%B3n_de_ITIL)

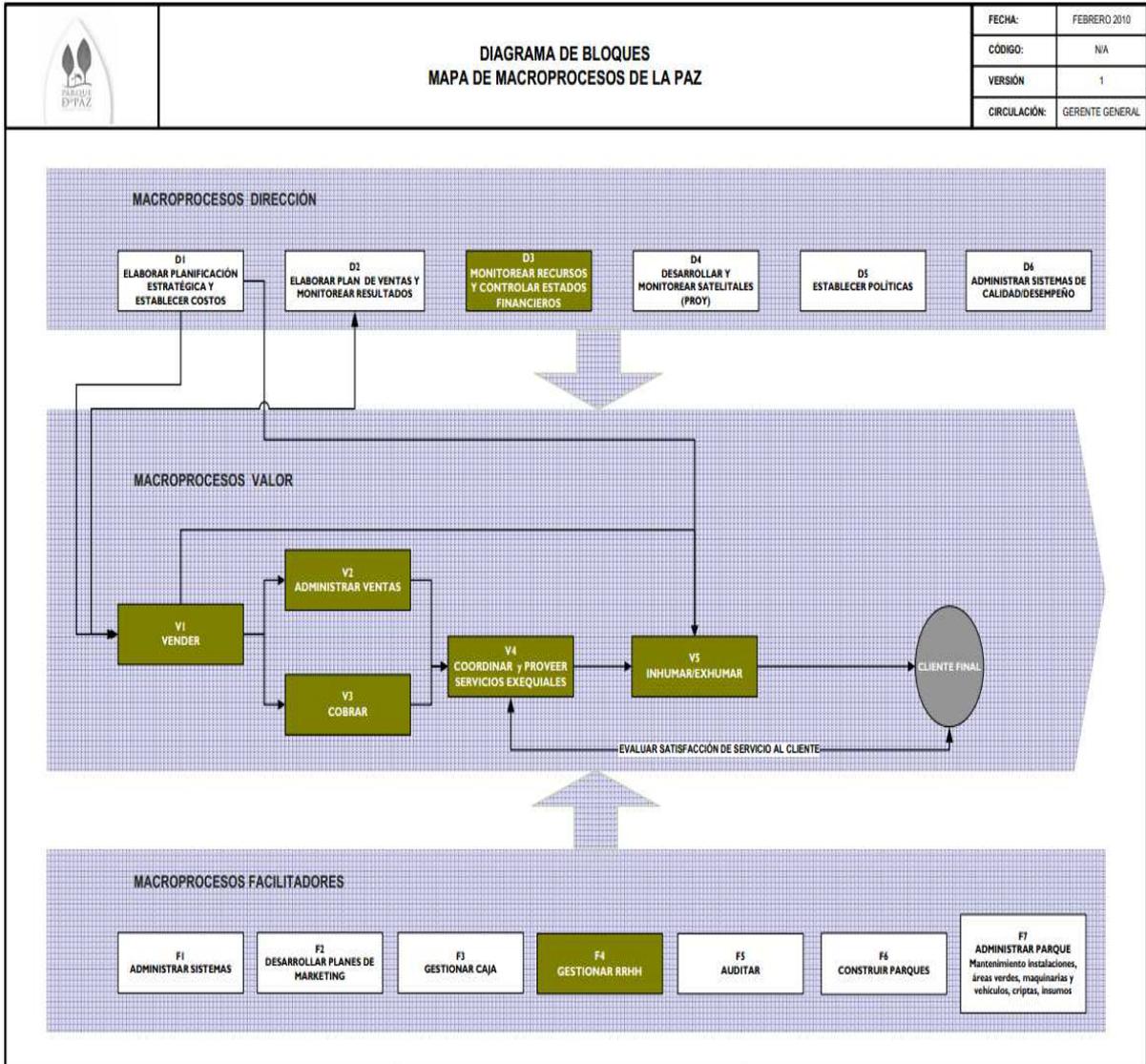
## **Anexos**

## Anexo 1. Estructura Organizacional



Elaborado por: Camposantos del Ecuador

## Anexo 2. Mapa de Macroprocesos de Camposantos del Ecuador



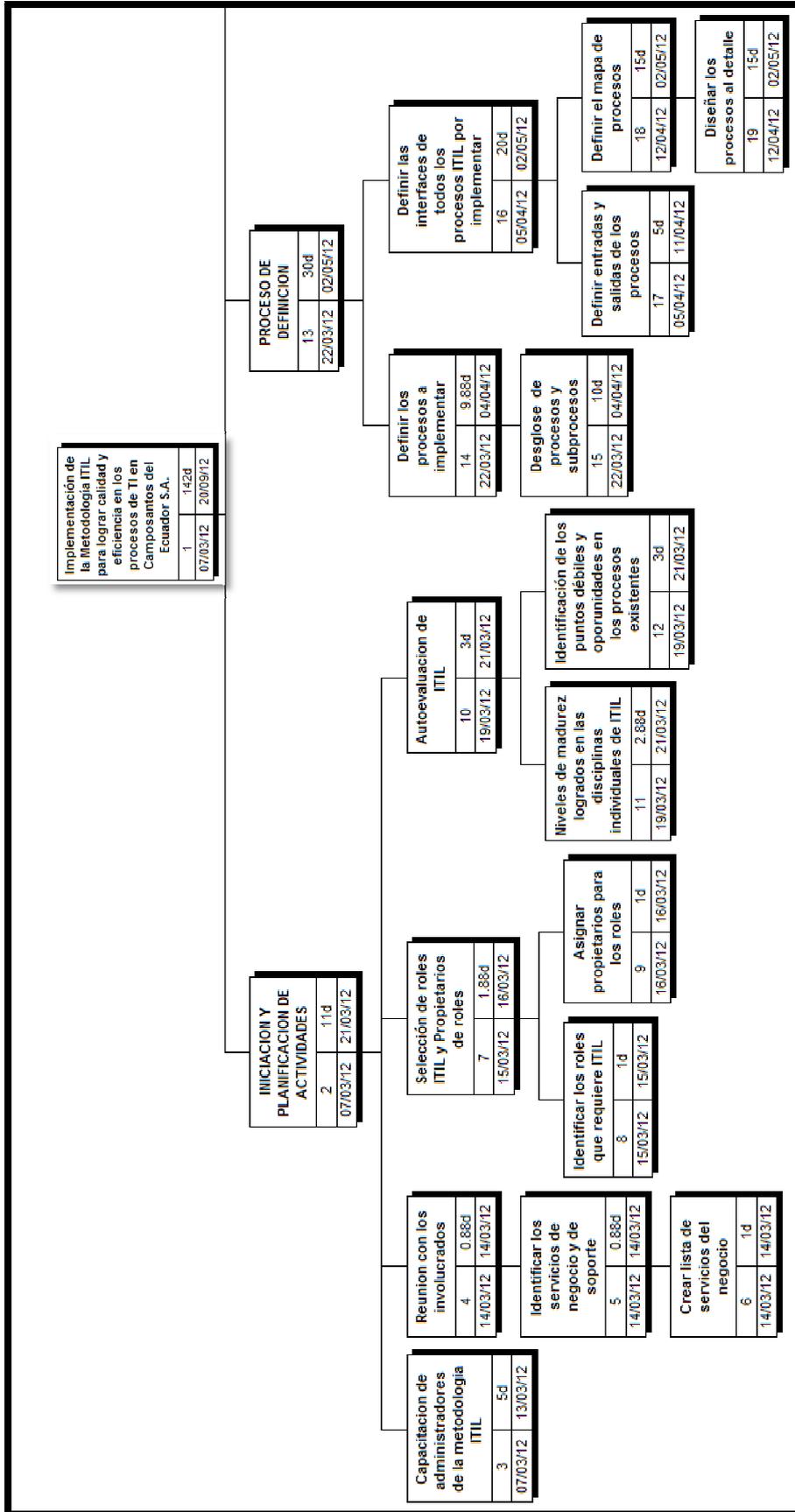
Elaborado por: Camposantos del Ecuador

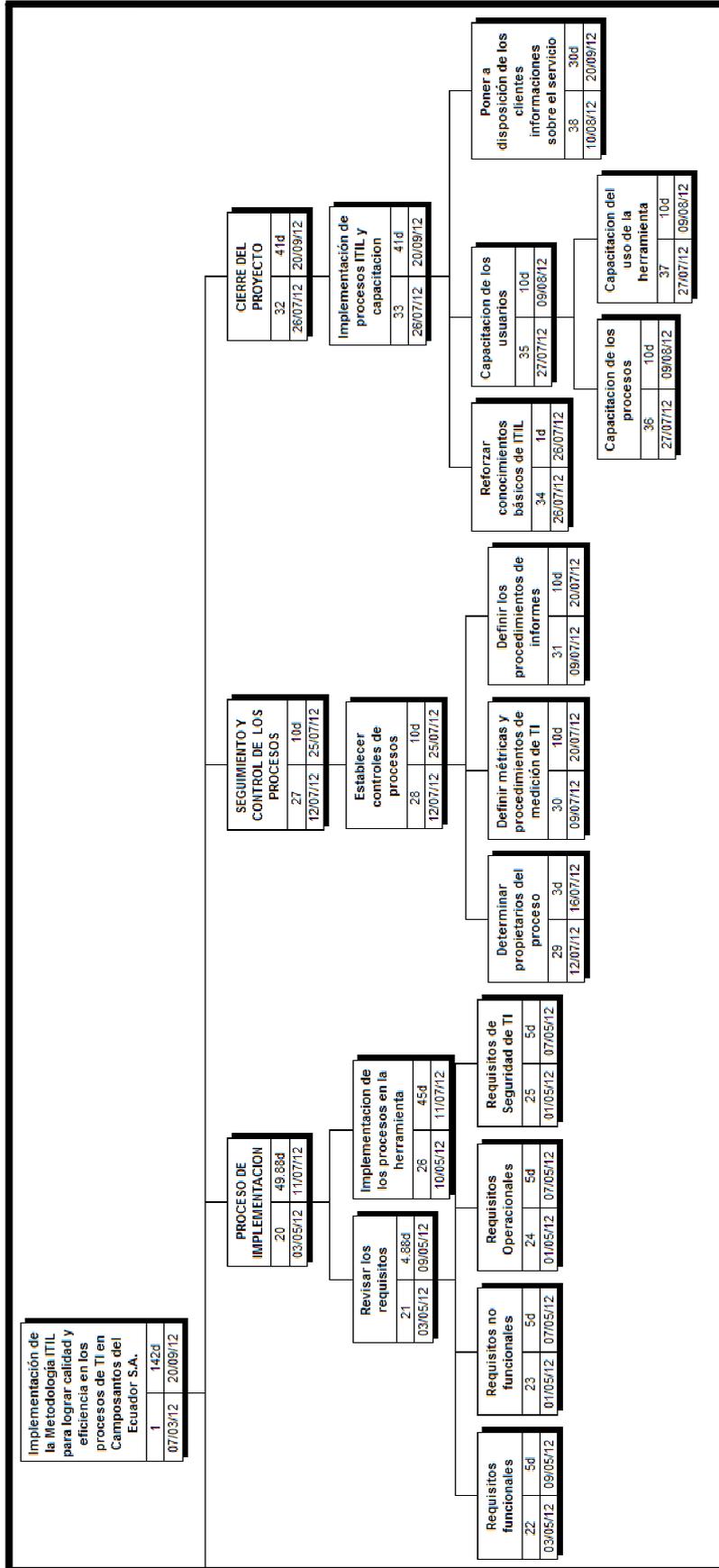
### Anexo 3. Listado de Políticas.

<b>LISTA DE CONTROL DE POLÍTICAS</b>	
	<b>POLITICAS</b>
1	Políticas de Caja General
2	Arqueo de documentos
3	Cuadre de recibos
4	Ingreso de ventas
5	Documentación
6	Caja chica
7	Préstamos y Anticipos
8	Política de acceso y control de usuarios
9	Política de Manejo de financiaciones
10	Política de Ingreso y Salida de personal (contratación)
11	Política de Arqueo de documentos a recaudadores y Rembolso de mantenimientos
12	Política de Uniformes
13	Política de Necesidad inmediata
14	Política de Llamada a servicios exequiales
15	Política de Ingreso de Asesores y Recaudador Daule
16	Política de Ingreso de Jefe Satelital Daule
17	Política de Producción asesor y comisiones
18	Política de Turnos
19	Política de Horarios área comercial
20	Política de Trabajo para ferias
21	Política de BIS
22	Política de Plan tutores
23	Política de Actividades especiales y publicas
24	Política de Manejo de Clientes

**Elaborado por: Camposantos del Ecuador**

# Anexo 4. EDT





Elaborado por: Autores

## Anexo 5. Cronograma y Secuencia de Actividades

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
<b>Implementación de la Metodología ITIL para lograr calidad y eficiencia en los procesos de TI en Camposantos del Ecuador S.A.</b>	<b>142 días</b>	<b>mié 07/03/12</b>	<b>jue 20/09/12</b>
<b>INICIACION Y PLANIFICACION DE ACTIVIDADES</b>	<b>11 días</b>	<b>mié 07/03/12</b>	<b>mié 21/03/12</b>
Capacitación de administradores de la metodología ITIL	5 días	mié 07/03/12	mar 13/03/12
<b>Reunión con los involucrados</b>	<b>0.88 días</b>	<b>mié 14/03/12</b>	<b>mié 14/03/12</b>
<b>Identificar los servicios de negocio y de soporte</b>	<b>0.88 días</b>	<b>mié 14/03/12</b>	<b>mié 14/03/12</b>
Crear lista de servicios del negocio	1 día		
<b>Selección de roles ITIL y Propietarios de roles</b>	<b>1.88 días</b>	<b>jue 15/03/12</b>	<b>vie 16/03/12</b>
Identificar los roles que requiere ITIL	1 día	jue 15/03/12	jue 15/03/12
Asignar propietarios para los roles	1 día	vie 16/03/12	vie 16/03/12
<b>Autoevaluación de ITIL</b>	<b>3 días</b>	<b>lun 19/03/12</b>	<b>mié 21/03/12</b>
Niveles de madurez logrados en las disciplinas individuales de ITIL	2.88 días	lun 19/03/12	mié 21/03/12
Identificación de los puntos débiles y oportunidades en los procesos existentes	3 días		
<b>PROCESO DE DEFINICION</b>	<b>30 días</b>	<b>jue 22/03/12</b>	<b>mié 02/05/12</b>
<b>Definir los procesos a implementar</b>	<b>9.88 días</b>	<b>jue 22/03/12</b>	<b>mié 04/04/12</b>
Desglose de procesos y subprocesos	10 días	jue 22/03/12	mié 04/04/12
<b>Definir las interfaces de todos los procesos ITIL por implementar</b>	<b>20 días</b>	<b>jue 05/04/12</b>	<b>mié 02/05/12</b>
Definir entradas y salidas de los procesos	5 días	jue 05/04/12	mié 11/04/12
<b>Definir el mapa de procesos</b>	<b>15 días</b>	<b>jue 12/04/12</b>	<b>mié 02/05/12</b>
Diseñar los procesos al detalle	15 días	jue 12/04/12	mié 02/05/12
<b>PROCESO DE IMPLEMENTACION</b>	<b>49.88 días</b>	<b>jue 03/05/12</b>	<b>mié 11/07/12</b>
<b>Revisar los requisitos</b>	<b>4.88 días</b>	<b>jue 03/05/12</b>	<b>mié 09/05/12</b>
Requisitos funcionales	5 días	jue 03/05/12	mié 09/05/12
Requisitos no funcionales	5 días		
Requisitos Operacionales	5 días		
Requisitos de Seguridad de TI	5 días		
Implementación de los procesos en la herramienta	45 días	jue 10/05/12	mié 11/07/12
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS PROCESOS</b>	<b>10 días</b>	<b>jue 12/07/12</b>	<b>mié 25/07/12</b>
<b>Establecer controles de procesos</b>	<b>10 días</b>	<b>jue 12/07/12</b>	<b>mié 25/07/12</b>
Determinar propietarios del proceso	3 días	jue 12/07/12	lun 16/07/12
Definir métricas y procedimientos de medición de TI	10 días		
Definir los procedimientos de informes	10 días		
<b>CIERRE DEL PROYECTO</b>	<b>41 días</b>	<b>jue 26/07/12</b>	<b>jue 20/09/12</b>
<b>Implementación de procesos ITIL y capacitación</b>	<b>41 días</b>	<b>jue 26/07/12</b>	<b>jue 20/09/12</b>
Reforzar conocimientos básicos de ITIL	1 día	jue 26/07/12	jue 26/07/12
<b>Capacitación de los usuarios</b>	<b>10 días</b>	<b>vie 27/07/12</b>	<b>jue 09/08/12</b>
Capacitación de los procesos	10 días	vie 27/07/12	jue 09/08/12
Capacitación del uso de la herramienta	10 días	vie 27/07/12	jue 09/08/12
Poner a disposición de los clientes informaciones sobre el servicio	30 días	vie 10/08/12	jue 20/09/12

Elaborado por: Autores





## Anexo 6. Aprobación Final del Proyecto

Aquí se detalla el acta de aceptación final del plan de proyecto.

**Cuadro 13. Acta de aceptación final del Plan de Proyectos**

<b>ACEPTACION DEL PLAN DE PROYECTOS</b>		
<b>Nombre del proyecto</b>	Implementación de la Metodología de la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL) para lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI en Camposantos del Ecuador S.A.	<b>Fecha:</b>
<b>Administrador del Proyecto</b>	Miguel Cárdenas Solórzano	
<b>Nombre del Cliente:</b>	Camposantos del Ecuador S.A	
<b>Nombre del patrocinador</b>	Camposantos del Ecuador S.A.	
<b>Declaración de la aceptación formal</b>		
Los abajo firmantes aceptan la terminación bajo completa satisfacción del proyecto identificado líneas arriba, y están de acuerdo en que los servicios entregados como resultado de este esfuerzo satisfacen plenamente los requisitos relativos al alcance, calidad, cronograma y costos, de manera tal que todo compromiso contractual y legal ha sido cubierto y no tiene nada que reclamar.		
<b>Aceptado por</b>		
Nombre y Firma de aceptación		Lugar y Fecha
Nombre y Firma de aceptación		Lugar y Fecha
Nombre y Firma de aceptación		Lugar y Fecha
<b>Elaborado por</b>		
Nombre y Firma de Director del Proyecto		Lugar y Fecha

**Elaborado por: Autores**