



Informe de Cierre de Proyecto

Gestión de redes y servicios

Grupo B

Jefe de Proyecto:
M. Teresa Cuerpo (NIA:31146)

Barcelona, 15 de Junio de 2007

Tabla de Contenidos

| | |
|---|----------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. DATOS BÁSICOS..... | 3 |
| 3. OBJETIVOS..... | 3 |
| 3.1. ASPECTOS GENERALES | 3 |
| 3.2. ASPECTOS METODOLÓGICOS..... | 4 |
| 3.3. FASES DEL PROYECTO..... | 4 |
| 4. RESULTADOS | 6 |
| 5. INCIDENCIAS..... | 7 |
| 6. CONCLUSIONES GENERALES | 8 |
| 7. SUGERENCIAS GENERALES..... | 8 |
| 8. PLANIFICACIÓN GLOBAL DEL PROYECTO | 9 |

1. INTRODUCCIÓN

Este documento presenta un breve análisis de las tareas realizadas durante el transcurso de las diez semanas de duración del proyecto, Propuesta de una red entre Hospitales, correspondiente al módulo de Gestión de Redes y Servicios.

2. DATOS BÁSICOS

Autor: Grupo B – Gestmaster S.A.

Nombre del Proyecto: Propuesta de Gestión de Red entre Hospitales

Fecha del Proyecto: Abril – Junio 2007

Lugar de realización del Proyecto: Barcelona

Fecha del Informe: 14 Junio 2007

3. OBJETIVOS

El proyecto desarrollado consiste en diseñar la implantación de procesos mediante el uso de las mejores prácticas en entornos corporativos para mejorar así, la eficiencia y conseguir los objetivos marcados por el negocio, obteniendo el máximo beneficio.

3.1. Aspectos Generales

Una vez generados los informes previos o iniciales, se debe decidir los procesos que se van a implantar, que en nuestro caso son los siguientes:

| Módulo | Proceso |
|------------------|-------------------------|
| Service Support | Centro Atención Usuario |
| | Gestión Incidencias |
| | Gestión Problemas |
| | Gestión Configuración |
| Service Delivery | Gestión Capacidad |
| | Gestión Disponibilidad |
| Security | Gestión Seguridad |

3.2. Aspectos Metodológicos

El proyecto se basa en la implantación de procesos tal y como se define en ITIL versión 2 para conseguir un óptimo resultado en el negocio y una mejor adecuación del mismo a los requisitos de mercado que están en constante cambio.

Por esta razón, se ha decidido implantar procesos centrados en el servicio en lugar de centrarse en procesos informales orientados al producto o lo que es lo mismo aplicar el conocimiento de ITIL versión 2 para la implantación de procesos en entornos corporativos.

Resumiendo, se ha utilizado la metodología ITIL para la implantación de procesos. ITIL recomienda qué se debe hacer pero no cómo se debe hacer por lo que para cada tipo de proceso se mirarán los siguientes puntos:

- Inputs o Entradas de Información
- Ciclo de Vida de Proceso
- Actividades
- Parámetros críticos de éxito y indicadores de rendimiento
- Outputs o Salidas de Información

3.3. Fases del Proyecto

El proyecto se puede dividir en cuatro grandes bloques:

- **Fase previa:** Esta fase consiste en especificar el enunciado del proyecto que se va a desarrollar durante 10 semanas lectivas del módulo de Gestión de Redes y Servicios.
- **Primera Fase:** Esta primera fase ha consistido en el análisis de objetivos recogidos durante la fase previa y la elaboración del plan de acción a seguir para conseguir dichos objetivos. Una vez que el plan de acción ha sido elaborado, se diseña el plan de implantación para cada uno de los procesos.
- **Segunda Fase:** Esta segunda fase ha consistido en la descripción de los procesos a implantar y las herramientas que se pueden utilizar para la gestión y monitorización de los procesos para garantizar una mejora en el servicio.
- **Tercera Fase:** Esta fase consiste en una breve descripción de posibles mejoras o la fase de mejora continua que debe llevarse a cabo para el correcto funcionamiento de los procesos con una eficacia máxima.

A continuación se especifican las fases y tareas que se han realizado en el período de desarrollo del proyecto, es decir el periodo comprendido entre 11/04/07 y 15/06/07.

| FASES | TAREAS | FECHA DE FINALIZACIÓN |
|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Fase Previa | Definición Estructura Organizativa | 18/04/07 |
| | Definición de Procesos Principales | |
| | Estudio Actual de la Empresa | |
| | Estudio DAFO | |
| | Identificación Objetivos de Negocio | |
| Informe de Seguimiento 1 | | 03/05/07 |
| Correcciones de la Fase Previa | | 07/05/07 |
| Primera Fase: Primer Borrador | Análisis DAFO | 22/05/07 |
| | Elaboración Propuesta de Soluciones | |
| | Identificación de Parámetros Claves | |
| | Elaboración de Plan de Acción | |
| | Estudio de Procesos de Gestión | |
| Informe de Seguimiento 2 | | 10/05/07 |
| Correcciones de Primera Fase | | 25/05/07 |
| Segunda Fase: Segundo Borrador | Descripción de Procesos de Gestión | 01/06/07 |
| | Estudio de Herramientas Disponibles | |

| | Elección Herramienta/s | |
|-------------------------------|----------------------------|----------|
| Informe de Seguimiento 3 | | 24/05/07 |
| Correcciones de Segunda Fase | | 11/06/07 |
| Informe de Seguimiento 4 | | 07/06/07 |
| Tercera Fase: Documento Final | Proceso de mejora continua | 11/06/07 |
| Informe de Cierre de Proyecto | | 14/05/07 |

4. RESULTADOS

En el periodo comprendido entre 11/04/07 y 15/06/07 se han llevado a cabo las siguientes entregas:

- **Enunciado de Proyecto:** Elaborado por el Grupo durante las tres primeras semanas lectivas que corresponden al periodo 11/04/07 – 26/04/07.
- **Primer Borrador de Proyecto:** Elaborado por el Grupo durante las siguientes tres semanas lectivas que corresponden al periodo 30/04/07 – 17/05/07.
- **Segundo Borrador de Proyecto:** Elaborado por el Grupo durante las dos siguiente semanas lectivas que corresponden al periodo 21/05/07 – 04/06/07.
- **Documento Final:** Elaborado por el Grupo durante la última semana que se corresponde con la semana 04/06/07 – 11/04/07.
- **Practica ARIS:** Elaborada por el Grupo durante las clases desarrolladas en el laboratorio de comunicaciones (aula 222) en el periodo de 18/04/07 – 09/05/07
- **Practica VenSim:** Elaborada por el Grupo durante las clases desarrolladas en el laboratorio de comunicaciones durante el periodo comprendido entre 29/05/07 – 05/06/07.
- **Practica NetMRG:** Elaborado por el Grupo durante las clases de prácticas que han tenido lugar en el laboratorio de comunicaciones en el periodo correspondiente al tercer trimestre.
- **Presentación Proyecto:** Elaborado por el Grupo durante el periodo 15/06/07 – 21/06/07.
- **Poster de Proyecto:** Elaborado por el Grupo durante el periodo comprendido entre el 15/06/07 y el 21/06/07.

Durante el mismo periodo se han realizado los siguientes informes de seguimiento y planificaciones. Estos informes son realizados por el jefe de proyecto de cada periodo:

- Informe de Seguimiento 1 y Planificación
 - **Fecha de Entrega:** 10/05/07
 - **Responsable:** Marko Morillo
- Informe de Seguimiento 2 y Planificación
 - **Fecha de Entrega:** 26/04/07
 - **Responsable:** Josep Costa
- Informe de Seguimiento 3 y Planificación
 - **Fecha de Entrega:** 24/05/07
 - **Responsable:** Sílvia Sistaré
- Informe de Seguimiento 4 y Planificación
 - **Fecha de Entrega:** 07/06/07
 - **Responsable:** Guillermo Zeller
- Informe de Cierre de Proyecto y Comprobación del cumplimiento de Planificación y Plazos establecidos
 - **Fecha de Entrega:** 15/06/07
 - **Responsable:** M. Teresa Cuerpo

5. INCIDENCIAS

Durante las 10 semanas lectivas de clase se han encontrado las siguientes incidencias:

- **Acceso a los servidores Remotos.** El acceso a la partición comporta pequeños problemas para algún integrante del grupo. Estado: Solventado.
- **Creación dirección de Google Code.** Ningún integrante del Grupo conocía el funcionamiento de esta funcionalidad de Google. Estado: Solventado.
- **Acceso a Google Code.** El acceso al contenido de Google Code es abierto por lo que no se puede restringir el acceso de otros usuarios. Estado: Indeterminado.

- **Practica ARIS.** Imposibilidad de acceder a ARIS de forma remota. Estado: Solventado.
- **Practica ARIS.** Desconocimiento por haber dos versiones diferentes de la fecha en la que finaliza la licencia de ARIS. Estado: Solventado.
- **Realización de la práctica de NetMRG.** La sesión se suspendió a causa del no correcto funcionamiento de los servidores. Estado: Indeterminado.
- **Segundo Borrador de Proyecto.** Falta de elaboración de algunas partes. Cada integrante del grupo se responsabilizó de la parte que le correspondía. Estado: Solventado.

6. CONCLUSIONES GENERALES

El proyecto realizado responde a las expectativas generadas al inicio del periodo. En general, todos los plazos se han cumplido aunque se hayan detectado alguna incidencia o anomalía que se ha resuelto en un tiempo prudencial, de manera que los plazos de entrega internos del grupo se han podido cumplir con una tasa de 95%.

7. SUGERENCIAS GENERALES

Sería interesante que de cara a próximos cursos se fijaran más los contenidos de la práctica de NetMRG. El no tener un enunciado concreto implica una mayor desorganización para los alumnos.

Asimismo, se considera necesario que las tutorías sirvan para dar comentarios a los grupos para mejorar su trabajo.

También se debería estimar un poco más el número de horas que la realización del proyecto conlleva realmente a los alumnos y compararlo con la estimación que se hace desde coordinación con el fin de ajustar más estos tiempos.

8. PLANIFICACIÓN GLOBAL DEL PROYECTO



