



UNIVERSIDAD
AMERICANA

MIEMBRO DE LA RED
ILUMNO

INGENIERÍA EN INFORMÁTICA

Título tentativo del Proyecto de Titulación de grado
S.G.I.P. Sistema de Gestión de Incidentes y Problemas -
Implementación de procesos de la Norma ISO 20000 para los servicios de
Tecnologías de Información para Entidades Financieras

Elías Daniel Benítez Soilan
Eduardo Yegros Leguizamón

Asunción, Paraguay
2022

Carta-pedido de aprobación de proyecto

Asunción, lunes 28 de noviembre de 2022

Sra. **Msc. Cynthia Rivas**

Directora de Carrera

Universidad Americana

Presente

Nos dirigimos a Usted con el objeto de solicitar la aprobación del Proyecto de Tesis “S.G.I.P. Sistema de Gestión de Incidentes y Problemas”, para obtener el título de Ingeniero en Informática. El proyecto que se desarrollará consistirá en la Implementación de procesos de la Norma ISO 20000 para los servicios de Tecnologías de Información vinculados a la gestión de problemas e incidentes.

La elección del tema es debido a que desde nuestra experiencia en el entorno laboral evidenciamos una descentralización y desorganización en los procedimientos de resolución de problemas e incidentes lo cual genera: riesgos en la criticidad asignada, carga operativa y alta dependencia hacia personas clave para el negocio.

En la espera de una respuesta favorable a la petición, me despido de Usted con mi consideración más distinguida.

Elias Daniel Benitez Soilan
5.227.968 - 0984959451 -
eliassoilan@gmail.com

Equipo Tutorial

Eduardo Yegros Leguizamon
3.660.452 – 0971467607 -
edwardoyegros@gmail.com

Equipo Tutorial

Título del Proyecto

Los Sistemas Gestión en las Entidades Financieras han evolucionado de un nivel de baja complejidad y operaciones rutinarias a niveles que representan un mayor grado de complejidad e integración, entre sistemas de la propia entidad, convirtiendo a los mismos en instrumentos estratégicos y tácticos para su desarrollo comercial y financiero. No es exagerado decir, que, en la actualidad, lo que hace de manera fundamental, lo que evidencia las diferencias entre una organización entre otras, es su capacidad para convertir los datos y la información en conocimiento aplicado a las decisiones empresariales. La alineación estratégica del negocio con las Tecnologías de Información (TI) han sido utilizada por las organizaciones para crear y mejorar la eficiencia, reducir costos, mejorar la relación cliente-proveedor y crear nuevos productos y soluciones para el negocio. El emparejamiento estratégico entre el negocio y las Tecnologías de Información se ha convertido en prioridad de las organizaciones en la Era del Conocimiento y la Globalización, de esta forma surgen nuevos paradigmas en las relaciones en todos los niveles de la actividad humana. Haciendo uso de las mejores prácticas, marcos de referencia y normas metodológicas, las organizaciones están buscando soluciones. A partir de las Tecnologías de la Información, que les permitan alinear sus operaciones con los objetivos empresariales y así evaluar el impacto de implementar nuevas aplicaciones al crecimiento del negocio y a los planes futuros de las organizaciones.

Con la finalidad de alinear los modelos de procesos de negocio con las Tecnologías de la Información, se tiene como necesidad el homologar y enfoque innovador soporte tecnológico a las mismas, a través de las mejores prácticas, explorando aquellas aplicadas hasta la actualidad en las organizaciones y adaptándolas a las nuevas necesidades de la organización, permitiendo

con ello el brindar elementos certeros para el soporte de los procesos de negocio, teniendo como fin establecer estrategias que permitan dar esa ventaja competitiva, a través de los servicios de las Tecnologías de la Información que contribuyan a la alineación de los objetivos, ofreciendo elementos estratégicos claves como apoyo y soporte a la alta dirección para la toma de decisiones que las lleven a nuevos resultados y éxitos en todos los aspectos del negocio. El propósito de esta tesis, como resultado de la investigación, es sustentar porqué los procesos de entrega, resolución y control de la ISO-20000 y el marco de referencia ITIL -2011, contribuyen en la mejora de la gestión de los servicios de TI.

1) Objetivo general y específicos

Objetivo General

Aplicar una metodología de Gestión de Incidentes y Problemas basada en la norma ISO 20000, para la optimización de los procesos en las Entidades Financieras.

Objetivos Específicos

- Implementar un mecanismo que permita disminuir el tiempo de respuesta y envío de la información para la mejora continua de los procedimientos en las áreas implicadas.
- Reducir gradualmente el número e impacto de problemas y errores, aplicando soluciones permanentes.
- Mejorar el ratio de resoluciones de incidentes y problemas en la primera línea de soporte.
- Generar un ciclo de manejo de incidentes y problemas que mejore la calidad de los servicios de TI en la organización.

2) Justificación

Las organizaciones son cada vez más dependientes de la Tecnología de Información para soportar y mejorar los procesos de negocio requeridos para cumplir las necesidades de los clientes y de la propia organización. En muchos casos, los servicios de TI conforman la base del modelo de negocio en su totalidad, en estos casos TI no brinda soporte al negocio, es el negocio. Más allá de la importancia de TI en la organización, la competitividad y las presiones económicas se ven reflejadas, en optimizar el presupuesto de TI. Al mismo tiempo las expectativas por la calidad del servicio, innovación y valor de TI continúan incrementándose. Esto hace imperativo que los departamentos del negocio (Producción de Sistemas, Desarrollo de Sistemas, Seguridad Informática y Gestión de Procesos) tomen un enfoque orientado al negocio y al servicio en lugar de un enfoque centrado en la tecnología

3) Factibilidad

En primer lugar, se sustenta en la madurez de la industria en cuanto a la estructuración de una organización y definición de sus procesos. Ya que se cuenta con una descentralización de la información correspondiente a la gestión de problemas e incidentes.

La principal motivación es tener una visión completa y practica de cómo una organización madura dispone sus procesos y estructura organizacional en función al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

4) Referencias a ser consultadas

Tecnología Informática - BCP - Banco Central del Paraguay. (s/f). Gov.py. Recuperado el

26 de noviembre de 2022, de <https://www.bcp.gov.py/tecnologia-informatica-i905>

Baccn, L. (s/f). Ley No 489 / ORGANICA DEL BANCO CENTRAL DEL PARAGUAY.

Gov.py. Recuperado el 26 de noviembre de 2022, de [https://www.bacn.gov.py/leyes-](https://www.bacn.gov.py/leyes-paraguayas/699/ley-n-489-organica-del-banco-central-del-paraguay)

paraguayas/699/ley-n-489-organica-del-banco-central-del-paraguay

Delgado, A. C. (2016). Cobit 5 Implementation and Reference Guide. Van Haren Publishing.

K, A. (2021). Foundations of IT Service Management with ITIL 2011: ITIL Foundations

Course (English Edition).

Kunas, M. (2012). Implementación de Calidad de Servicio basado en ISO/IEC 20000 - Guía

de Gestión. Itgp.

Sampieri, R. H. (2022). Metodología De La Investigación.

5) Presupuesto tentativo:

Tipo	Categoría	Recurso	Cantidad	Descripción	Fuente financiadora	Monto
Recursos disponibles	Infraestructura	Equipo	2	Laptop	Personal	N/A
		Equipo	1	Pantalla	Personal	N/A
		Equipo	2	Mouse	Personal	N/A
		Libros	6	Libro de Gestión TI	Personal	N/A
		Vehículo	1	Para traslados a la facultad	Personal	N/A
Recursos necesarios	Capacitaciones	Curso	1	Oratoria	Personal	100.000
		Curso	2	Desarrolló Web	Personal	300.000
		Curso	2	Base de Datos	Personal	300.000
		Curso	2	Gestión TI	Personal	300.000
		Combustible	N/A	Para traslados	Personal	200.000
		Viáticos	N/A	Para cosas varias	Personal	500.000
Total GS.						1.700.000

7) Cronograma de Actividades

<i>ACTIVIDADES</i>	<i>Dic</i>	<i>Ene</i>	<i>Feb</i>	<i>Mar</i>	<i>Abr</i>	<i>May</i>
1 – Revisión Bibliográfica	x					
2 – Elaboración del Proyecto	x	x	x	x	x	x
3- Elaboración del documento final					x	x
4- Presentación del Proyecto						x