

CASO DE NEGOCIO

NOMBRE DEL PROYECTO		Evaluación e implementación de recursos tecnológicos en la Institución Educativa Héroes del Alto Cenepa 6070 basado en el marco ITIL 4.0.	
ENVIADO A	Josue Sayritupac Gutierrez	ENVIADO POR	UNTELS
A LA ATENCIÓN DE	I.E. Héroes del Alto Cenepa 6070	PUNTO DE CONTACTO	Elías Samuel Talledo Vega
DIRECCIÓN	Av. Modelo 15828, Villa el Salvador	DIRECCIÓN	Cruce de la Av. Bolívar con Av. Central, Villa el Salvador
TELÉFONO	999 616 488	TELÉFONO	943 018 733
CORREO ELECTRÓNICO	ie6070heroesdelaltocenepa@gmail.com	CORREO ELECTRÓNICO	2113110283@untels.edu.pe
FECHA DE ENVÍO	16/09/2024	MÉTODO DE ENTREGA	Presencial

RESUMEN EJECUTIVO

Nuestro plan es abrir un **servicio de consultoría en gestión de TI** que brindará **auditoría y optimización de recursos tecnológicos** para la **Institución Educativa Héroes del Alto Cenepa 6070**. Nuestro equipo de gestión está formado por **Alberto Mondragón, Gerson Sahuma, Samuel Talledo y Jhon Urbisagastegui**. Nuestro equipo tiene la experiencia en **gestión de infraestructura tecnológica aplicando el marco ITIL y capacitación de personal**. Nuestro tamaño de mercado es **el sector educativo**. Para que este negocio despegue, requerimos **acceso a las instalaciones del salón de cómputo y otros dispositivos para realizar un mapeo del hardware, software y redes**, para los fines de **herramientas de auditoría**. Nuestro objetivo es alcanzar **mejorar las conexiones para una red más estable, computadoras con velocidades más óptimas y servicios actualizados de acuerdo a los recursos ofrecidos**.

IMPLEMENTACIÓN ACTUAL

La implementación actual de la gestión de recursos tecnológicos en la institución no sigue un marco estructurado, como ITIL. El software utilizado para el inventario es una simple hoja de cálculo (Excel o Google Sheets), lo que impide gestionar eficientemente los activos tecnológicos. No se implementan prácticas de gestión de incidencias ni de mantenimiento preventivo, lo que genera un enfoque reactivo ante fallos. En cuanto al hardware, los equipos son antiguos y están desactualizados, lo que impacta en el rendimiento. La infraestructura de red está formada por routers y switches también desfasados, que presentan fallas recurrentes. Además, los equipos audiovisuales como proyectores no reciben mantenimiento regular. Aplicando ITIL, se debería implementar un sistema de **gestión de activos y configuración** para registrar y seguir el ciclo de vida de los equipos, y un **catálogo de servicios** para gestionar incidencias de manera más proactiva. Se requerirían herramientas específicas de software para automatizar estos procesos.

MOTIVO DEL CAMBIO

La Institución Educativa Héroes del Alto Cenepa 6070 enfrenta problemas en la gestión de sus recursos tecnológicos debido a la falta de un enfoque estructurado. Los equipos están desactualizados y el mantenimiento es reactivo, lo que lleva a un rendimiento deficiente y costos innecesarios. La implementación de ITIL v4.0. permitirá una gestión más eficiente y proactiva de hardware, software y redes, optimizando el rendimiento y reduciendo costos de mantenimiento. Además, la capacitación del personal en prácticas de gestión mejorará la capacidad de resolución de problemas y el soporte técnico, elevando la satisfacción general del usuario y asegurando una infraestructura tecnológica más confiable. Este cambio es crucial para mejorar la eficiencia operativa y asegurar que los recursos tecnológicos estén alineados con las necesidades actuales de la institución, sin requerir inversiones adicionales en software.

ENCONTRAR UNA NUEVA IMPLEMENTACIÓN

Nuestro plan de implementación para la Institución Educativa Héroes del Alto Cenepa 6070 se basa en ITIL v4. Primero, realizaremos una auditoría de recursos tecnológicos en dos semanas para catalogar y evaluar el estado de hardware, software y redes. Luego, desarrollaremos e implementaremos un plan de gestión de activos en cuatro semanas. Esto incluirá la definición de procesos para el mantenimiento preventivo y la gestión de incidencias, y la capacitación del personal en estos procedimientos. A continuación, ejecutaremos un plan de mantenimiento preventivo y gestión de incidencias. Finalmente, llevaremos a cabo la capacitación del personal durante una semana, enfocándonos en las mejores prácticas de gestión según ITIL.

REVISIÓN DE OPCIONES

- Automatización del inventario de Recursos tecnológicos
- Gestión de Incidentes y Mantenimiento Preventivo
- Generación de informes y actualizaciones automáticas
- Escalabilidad
- Costo Accesible

POSIBLES PROVEEDORES

- **Deloitte Perú:** Ofrece programas de capacitación en gestión de TI y puede proporcionar formación en prácticas basadas en ITIL.
- **KPMG Perú:** Realiza auditorías tecnológicas y puede ayudar en la evaluación y optimización de la infraestructura tecnológica.
- **PwC Perú:** Ofrece servicios de auditoría y consultoría en TI, incluyendo la evaluación de recursos y procesos tecnológicos.

BENEFICIOS DE UNA ACTUALIZACIÓN

- **Rendimiento Mejorado:** La optimización del uso y mantenimiento de hardware, software y redes resultará en un rendimiento más estable y eficiente de los equipos, reduciendo tiempos de inactividad y aumentando la productividad general.
- **Reducción de Costos:** La implementación de un plan de mantenimiento preventivo y gestión de incidencias ayudará a reducir los costos asociados con reparaciones de emergencia y mantenimientos inesperados.
- **Eficiencia Operativa:** La adopción de prácticas basadas en ITIL v4 permitirá una gestión más organizada y proactiva de los recursos tecnológicos, mejorando la eficiencia en la resolución de problemas y el uso de los equipos.
- **Capacitación del Personal:** La formación del personal en prácticas de gestión basadas en ITIL fortalecerá sus habilidades en la gestión y resolución de incidencias, aumentando su capacidad para mantener y administrar los recursos tecnológicos de manera efectiva.
- **Satisfacción del Usuario:** Un soporte técnico más eficiente y una infraestructura tecnológica más estable mejorarán la satisfacción del personal y estudiantes, al reducir la frecuencia y el impacto de problemas técnicos.
- **Mejora en la documentación:** La implementación de procedimientos de gestión permitirá una mejor documentación y seguimiento de los recursos tecnológicos, facilitando la planificación futura y la toma de decisiones basadas en datos.

INDICADORES CLAVE DE RENDIMIENTO

- Rendimiento del software de las computadoras
- Porcentaje de implementación del proyecto
- Tiempo de respuesta del sistema
- Números de incidencias reportadas luego de la implementación
- Porcentaje de conectividad de red de los dispositivos

RIESGOS DE IMPLEMENTACIÓN

- Problemas en la implementación del sistema operativo personalizado para la institución
- Incompatibilidad del hardware
- Actualizaciones y parches de seguridad

PROVEEDOR SUGERIDO

Deloitte Perú es la opción ideal para el proyecto. Ofrecen capacitación especializada en ITIL, crucial para formar al personal en la gestión eficiente de TI y asegurar la adopción de prácticas recomendadas. Además, Deloitte brinda consultoría integral en la optimización de procesos y evaluación de infraestructura tecnológica, abordando tanto la auditoría como la mejora de recursos existentes. Su sólida presencia en Perú y experiencia trabajando con instituciones educativas garantizan un alto nivel de profesionalismo y adaptabilidad a las necesidades del sector. Deloitte asegura una implementación efectiva y una transición fluida hacia las nuevas prácticas de gestión.

MIGRACIÓN DE TECNOLOGÍA

La migración de tecnología se enfocará en la transición hacia nuevas prácticas de gestión basadas en ITIL, sin alterar el software existente. El proceso comenzará con una evaluación exhaustiva de los recursos tecnológicos actuales para identificar áreas que necesitan actualización y establecer un plan de acción claro. Se realizarán respaldos completos de datos y configuraciones para garantizar la protección de la información y mitigar cualquier riesgo asociado con la migración. Con los respaldos listos, se implementarán las nuevas prácticas de gestión, incluyendo la optimización de procesos y el mantenimiento preventivo, con la capacitación adecuada para el personal.

Una vez aplicadas las nuevas prácticas, se llevarán a cabo una serie de pruebas para confirmar que todos los sistemas y procesos funcionan correctamente. Durante y después de la implementación, se mantendrá un monitoreo continuo para asegurar la estabilidad y efectividad de las nuevas prácticas, realizando ajustes según sea necesario. Finalmente, se documentará todo el proceso y se mantendrán informados a los stakeholders sobre el progreso y cualquier impacto en las operaciones diarias.

PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

1. Preparación del plan detallado que incluirá la evaluación de los recursos tecnológicos actuales, el desarrollo de un cronograma y la asignación de responsabilidades.
2. Capacitación del personal en prácticas basadas en ITIL para garantizar que todos comprendan y puedan aplicar las nuevas metodologías de manera efectiva
3. Implementación gradual de las nuevas prácticas. Esto abarca la optimización de procesos, la gestión proactiva de incidencias y el mantenimiento preventivo. Durante esta fase se realizará un monitoreo continuo para identificar y ajustar cualquier problema que surja.
4. Pruebas rigurosas para asegurar que los sistemas funcionen correctamente bajo las nuevas prácticas.

5. Registros detallados del proceso de implementación y se comunicará regularmente a los stakeholders sobre el avance del proyecto, los tiempos de inactividad planificados y cualquier impacto en las operaciones normales.

CONCLUSIÓN

Concluya su caso de negocio con una solicitud sólida y clara de los materiales, dinero y otros recursos que necesita para completar la nueva implementación de TI.