



Facultad de Ingeniería

**Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas
e Informática**

**Tesis para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas e Informática**

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CONFIGURACIÓN COMO METODOLOGÍA ITIL EN UNA EMPRESA DEL SECTOR DE BANCA Y SEGUROS”

Autor:

Giannfranco Julio De la Cruz Alvarez

Asesor:

Walther Eliseo Carpio Rebaza

**Lima – Perú
2016**

DEDICATORIA

Dedico este Proyecto de Experiencia Profesional a Dios, por darme la vida y permitirme servir a mi prójimo, a mis Padres por sus sacrificios, consejos y apoyo durante toda mi vida, en todo momento, a mis hermanos por estar ahí para apoyarme, a mi esposa por su sabio amor y motivación para lograr nuestras metas y planes, y a mi hijo Matías que es el motor de mi vida y por quién se hace más digno mi persona al presentar este proyecto.

Giannfranco J. De la Cruz Alvarez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto Profesional de Titulación “Implementación de una Base de Datos de Gestión de Configuración como metodología en una Empresa del Sector de Banca y Seguros”, se encuentra abocado a resolver el problema de muchas organizaciones, la gran complejidad de administrar, gestionar y controlar sus activos de Sistemas y TI en el tiempo y al crecer, especialmente en el Sector de Banca y Seguros, donde debido a las leyes del País, la propia industria, la estrategia de la empresa, crece muchas veces de manera desordenada; todo esto mediante la implementación de una Metodología soportada por Software y Base de Datos que gestione, configure y controle estos activos desde una perspectiva de elementos dinámicos en lugar de los clásicos Inventarios estáticos.

El Proceso ITIL de Gestión de la Configuración, provee de lineamientos, recomendaciones, procesos y estructuras para reducir la Complejidad del Gobierno de los Activos, y tras su madurez puede también reducir la Complejidad Tecnológica, Reducir Riesgos de Incidentes y Generar Ahorro en Gestión, Licenciamiento y Capacidad Ociosa, al mostrar de manera transversal la Información como Activo, en lugar de inventario que no genera mucho valor.

Este Módulo, no muy desplegado a nivel mundial, siendo relegado por los grandes conocidos como Gestión de Operaciones (Incidentes, Solicitudes, Problemas y Órdenes de Cambio), rompe paradigmas en cuanto a que es un Activo, donde pasa de ser información irrelevante a ser información estratégica. Al traer el Concepto de CMDB, una base de datos viva que interrelaciona los activos entre sí y su interacción en TI mediante los tickets que genera, lo cual nos permite analizar impactos, identificar problemas y simular cambios con apenas unos Clics.

En el Perú, es poca la importancia dada a los Activos y su Rol en TI y en una Empresa en particular, siendo pocas las que han realizado intentos por generar una CMDB factible, es por ello, que el presente Proyecto pretende ser un piloto, un esfuerzo de que si es posible obtener una Gestión de Activos y de Configuración que brinde verdadero valor y ventaja.

La Empresa, del sector Banca y Seguros, descubrió esta necesidad, dada su transaccionalidad, metodología, proyectos y leyes del país, se vio pronto sobrepasada por la cantidad de información dispersa, aislada, y con reticencias de compartirse entre áreas que decidió implementar este Proceso ITIL, conectándolo a sus operaciones del día a día.

Finalmente, mediante la Implementación de Dos Softwares de Descubrimiento y conexión de Activos, se logró potenciar la Herramienta de Mesa de Ayuda donde se albergará la CMDB, la cual con nuevos procesos que garanticen su Uso, generó resultados inesperados, generando más de los Beneficios esperados, tanto en Simplificación, Cumplimiento de Procesos y Eficiencia, así como Ahorro en Costos y Agilidad de todo TI.