

I. Tabla de contenido

- 1. Introducción 1
 - 1.1 Área de Proactive Support Service 2
 - 1.2 Proyecto RapidSR..... 2
 - 1.3 Problema a Resolver 4
 - 1.4 Objetivo de la Tesis..... 5
 - 1.5 Metodología 5
 - Fase preliminar 5
 - Fase de construcción 6
 - Fase de validación 6
- 2. Marco Teórico..... 7
 - 2.1 Metodología ITIL..... 8
 - Metodología ITILTransición del Servicio (Service Transition)..... 9
 - 2.2 Guía del PMBOK..... 16
- 3. Proceso de gestión de cambios 19
 - 3.1 Requisitos del proceso..... 19
 - 3.2 Conceptualización de la solución..... 20
 - 3.3 Proceso 20
 - Roles y responsabilidades basados en la gestión de cambios de ITIL 22
 - 3.4 Etapa RCCA 25
 - 3.5 Etapa RFE 27
 - 3.6 Etapa de Readiness / Production..... 29
- 4. Herramienta para el proceso de gestión de cambios..... 32
 - 4.1 Plataforma de desarrollo 32
 - Creador de Aplicaciones 34
 - Taller de SQL..... 34
 - Desarrollo de Equipos..... 34
 - Administración..... 35
 - 4.2 Requisitos Funcionales 35
 - Diseño de la solución 36
 - Nombre de la tabla: PMO_REQUESTS 36
 - Nombre de la tabla: PMO_RCCA 37

Nombre de la tabla: PMO_RFE	38
Nombre de la tabla: PMO_READINESS	39
Nombre de la tabla: PMO_ASSIGNEES	39
Nombre de la tabla: PMO_RCCA_RFE_READINESS	40
Nombre de la tabla: PMO_REQUEST_ACTION_ITEM	41
Nombre de la tabla: PMO_DOMAIN.....	42
Nombre de la tabla: PMO_OBJECT	43
4.3 Prototipo de la herramienta	44
4.4 Seguimiento de un ticket dentro de la herramienta	47
Módulo de RCCA.....	47
Transformar un RCCA a RFE.....	50
Transformar un RFE a Readiness/ Production	53
5. Implantación y validación	57
5.1 Implantación.....	57
Charlas informativas al inicio del proyecto.....	57
Capacitación a colaboradores	57
Coaching para el área.....	57
Reforzamiento al equipo de gestión de cambios	57
5.2 Validación	58
Tabla 1: Resultados de la encuesta.....	61
Tabla 2: Resultados encuesta pregunta abierta	61
6. Conclusiones.....	63
Bibliografía.....	66