

# Tabla de Contenido

Resumen .....	i
1. Introducción.....	1
1.1. Contexto.....	1
1.2. Situación Actual.....	2
1.3. Problema a Abordar .....	4
1.4. Objetivos de la Tesis .....	5
1.5. Metodología.....	5
2. Marco Teórico.....	8
2.1. CMMI.....	9
2.2. ITIL.....	11
3. Levantamiento y Diagnóstico.....	14
3.1. Levantamiento .....	14
3.2. Diagnóstico.....	15
4. Diseño de la Solución.....	16
4.1. Solución Inicial.....	16
4.2. Documento de nuevos Proyectos .....	17
4.3. Modelar Procesos y Actividades .....	17
4.4. Diseño de Tablero (Dashboard).....	18
4.5. Clasificación de proyectos de acuerdo con su magnitud.....	19
4.6. Indicadores y Reportes.....	19
5. Construcción.....	22
5.1. Documento de nuevos proyectos .....	22
5.2. Modelar Procesos y actividades .....	26
5.3. Diseño de Tablero (Dashboard).....	30
5.4. Clasificación de proyectos de acuerdo con su magnitud.....	34
5.5. Indicadores y Reportes.....	34
6. Puesta en Marcha y Evaluación.....	37

6.1.	Puesta en Marcha .....	37
6.2.	Evaluación .....	38
6.3.	Datos recolectados.....	42
7.	Conclusiones.....	45
7.1.	Trabajo Realizado .....	45
7.2.	Resultados Obtenidos .....	46
7.3.	Valor e Impacto.....	46
7.4.	Trabajo a Futuro .....	47
8.	Bibliografía .....	48
Anexos	.....	49