

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	1
II.	ANTECEDENTES GENERALES.....	1
2.1	Mercado y sector industrial	1
2.1.1	Posicionamiento en el mercado	2
2.1.2	Tendencias del mercado	2
2.2	Historia y declaraciones estratégicas de ST-Computación.....	2
2.2.1	Valores.....	3
2.2.2	Misión y Visión	3
2.3	Estructura organizacional	4
2.4	Servicios	5
2.5	Clientes.....	7
2.6	Socios/Proveedores.....	8
2.7	Desempeño organizacional	8
2.8	Área de desempeño.....	9
2.8.1	Funciones.....	9
2.8.2	Estructura Organizacional	10
2.8.3	Solicitante.....	10
2.8.4	Beneficiarios.....	10
III.	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	11
3.1	Identificación del problema	11
3.2	Causas y efectos	13
3.3	Justificación del problema.....	15
3.4	Relevancia	17
3.5	Alternativas de solución	18
IV.	OBJETIVOS	19
4.1	Objetivo general.....	19
4.2	Objetivos específicos	19
V.	MARCO CONCEPTUAL.....	19
5.1	Calidad de Servicio.....	19
5.1.1	Teoría de las Brechas (<i>Gap Theory</i>).....	20
5.1.2	Dimensiones de la Calidad.....	21
5.2	Sistemas de Gestión de la Calidad	21
5.2.1	Planificación de la Calidad (<i>Quality Planning</i>).....	23
5.2.2	Control de la Calidad (<i>Quality Control</i>).....	24
5.2.3	Mejora de la Calidad (<i>Quality Improvement</i>).....	24
5.3	Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información	25
5.3.1	TOGAF.....	26
5.3.2	COBIT	28
5.3.3	ITIL V3.....	32

VI.	METODOLOGÍA.....	36
6.1	Identificación de la estrategia.....	36
6.2	Identificación de la arquitectura del negocio	36
6.3	Identificación de metas de calidad	38
6.4	Planificación de la Calidad	41
6.5	Control de la Calidad	42
6.6	Mejora de la Calidad	42
6.7	Métodos y herramientas	42
6.8	Desafíos.....	42
6.9	Fuentes de información	43
VII.	ALCANCES	43
VIII.	RESULTADOS ESPERADOS	44
IX.	DESARROLLO	44
9.1	Estrategia.....	44
9.2	Arquitectura del negocio	45
9.3	Metas de calidad.....	52
9.3.1	Cascada de metas	52
9.3.2	Habilitadores	54
9.3.3	Despliegue estratégico.....	57
9.4	Planificación de la Calidad	57
9.5	Control de la Calidad	61
9.6	Mejora de la Calidad	63
X.	RESULTADOS	64
10.3	Roles.....	66
10.4	Alcances	67
10.5	Actividades.....	68
10.6	Plan de Implementación	72
XI.	CONCLUSIONES	75
XII.	BIBLIOGRAFÍA.....	76
XIII.	ANEXOS.....	77
13.1	Anexo A: Posicionamiento de mercado en Servicios de TI.....	77
13.2	Anexo B: Organigrama detallado ST (2016)	78
13.3	Anexo C: Detalle de Servicios ST	79
13.4	Anexo D: Socios/Proveedores de ST.....	81
13.5	Anexo E: Cálculo de factor de Coherencia	82
13.6	Anexo F: Análisis encuestas de percepción de calidad	83
13.7	Anexo H: Modelo de brechas de A. Parasuraman.....	86

13.8	Anexo I: OTRS.....	87
13.9	Anexo J: Nagios.....	88
13.10	Anexo K: Preguntas ITIL para identificar la estrategia.....	89
13.11	Anexo L: Metas relacionadas a TI por COBIT.....	90
13.12	Anexo M: PRR-Failure Control Framework.....	91
13.13	Anexo N: Resumen estratégico ST.....	93
13.14	Anexo O: Arquitectura del negocio incorporando servicios.....	94
13.15	Anexo P: Procesos de ITIL en la arquitectura del negocio.....	95
13.16	Anexo Q: Arquitectura del negocio incorporando SGC.....	96
13.17	Anexo R: Decálogo de Atención al Cliente ST.....	97
13.18	Anexo S: Estructura de los servicios de ST.....	98
13.19	Anexo T: Matrices de relación de cascada de metas.....	101
13.20	Anexo U: Evaluación de Procesos ITIL y Gaps de calidad.....	102
13.21	Anexo V: Procesos del alcance del SGC.....	103