

GESTICON

Presentación del Trabajo de Fin de Grado

Manuel Fernández Lobán

Enero 2023

Área de Sistemas de Gestión del Conocimiento

Dirección: Javier Martí Pintanel

Profesor responsable: Atanasi Daradoumis Haralabus



AGENDA

- 1. Contexto**
- 2. Objetivos**
- 3. Planificación**
- 4. Análisis**
- 5. Diseño e implementación**
- 6. Muestra producto**
- 7. Conclusiones y cierre**

CONTEXTO

CONOCIMIENTO

INFORMACIÓN

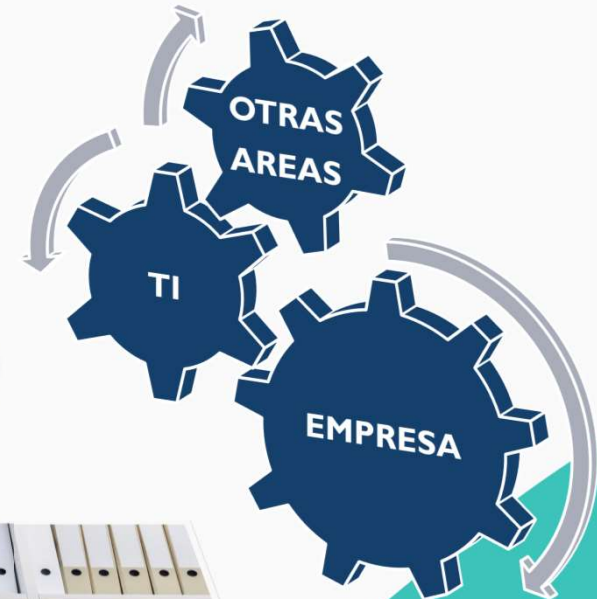
DATOS



JUSTIFICACION



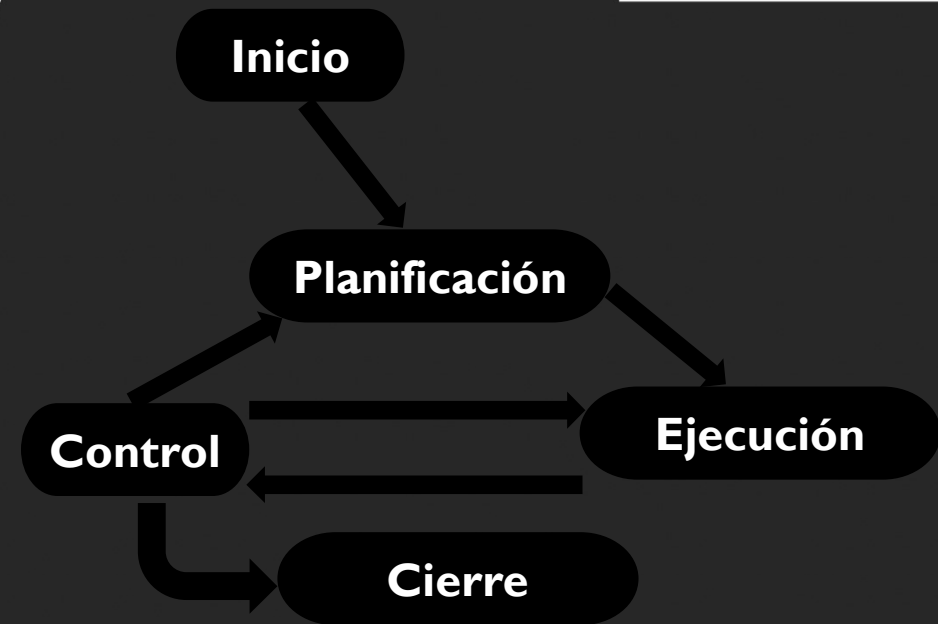
COMPARTIR
COLABORAR



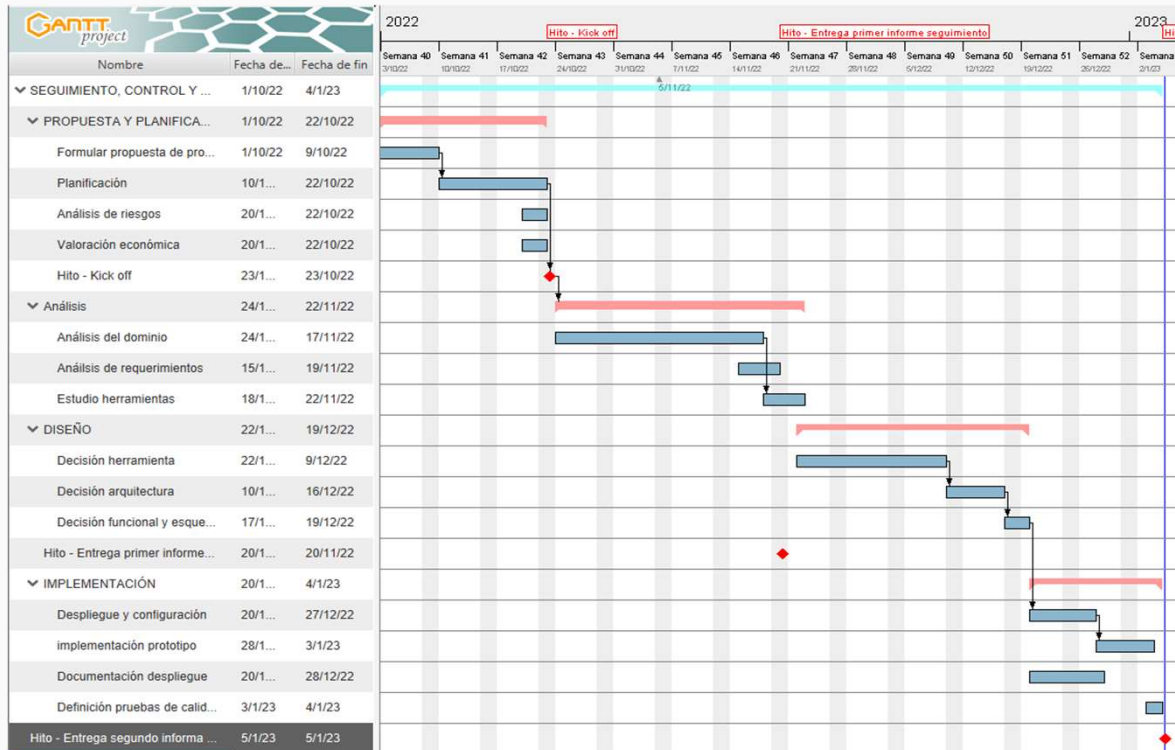
- Varios repositorios documentales
- Duplicidad de documentos
- Sin control de versiones
- Perdida de conocimiento

METODOLOGÍA

PMBOK



PLANIFICACIÓN



	HORAS	SALARIO ANUAL	HORA BRUTA	COSTE TOTAL
GESTOR DE PROYECTOS ((GP)	41	49.700 €	28,40 €	1.630,16 €
ARQUITECTO (AR)	29	52.200 €	29,83 €	1.211,10 €
ANALISTA DE APLICACIONES (AP)	92	43.300 €	25,74 €	3.315,31 €
SISTEMAS DE CALIDAD (SC)	4	40.900 €	23,37 €	130,87 €
TÉCNICO DE SISTEMAS (TS)	60	39.600 €	22,63 €	1.900,92 €
	226			8.188,36 €

COSTE TOTAL: 9.026,6€

TAREAS	ROL	INICIO	FIN
PROPUESTA Y PLANIFICACIÓN			
Formular propuesta de proyecto	GP	01/10/2022	09/10/2022
Planificación	GP	10/10/2022	22/10/2022
Análisis de riesgos	GP	20/10/2022	22/10/2022
Valoración económica	GP	20/10/2022	22/10/2022
ANÁLISIS			
Análisis del dominio	AP	24/10/2022	17/11/2022
Análisis de requerimientos	AP	15/11/2022	19/11/2022
Análisis herramientas	AP	18/11/2022	22/11/2022
DISEÑO			
Decisión herramienta	AR	22/11/2022	09/12/2022
Decisión arquitectura	AR	10/12/2022	16/12/2022
Diseño funcional y esquema	AR	17/12/2022	19/12/2022
IMPLEMENTACIÓN			
Despliegue y configuración	TS	20/12/2022	27/12/2022
Implementación	TS	28/12/2022	03/01/2023
Documentación despliegue	TS	20/12/2022	28/12/2022
Definición pruebas de calidad	SC	03/01/2023	04/01/2023
SEGUIMIENTO, CONTROL Y CIERRE			
Informe inicio proyecto	GP	23/10/2022	23/10/2022
Primer informe de seguimiento	GP	20/11/2022	20/11/2022
Segundo informe de seguimiento	GP	05/01/2023	05/01/2023
Documentación y cierre	GP	06/01/2023	19/01/2023

PLANIFICACIÓN- RIESGOS

- Fallos de planificación
- Desconocimiento técnico
- Disponibilidad temporal
- Fallo en el análisis
- Error en el alcance
- Falta de documentación
- Involucración stakeholders

Riesgos



- Seguimiento y control
- Aprendizaje
- Aumentar búsqueda y lectura

Acciones preventivas



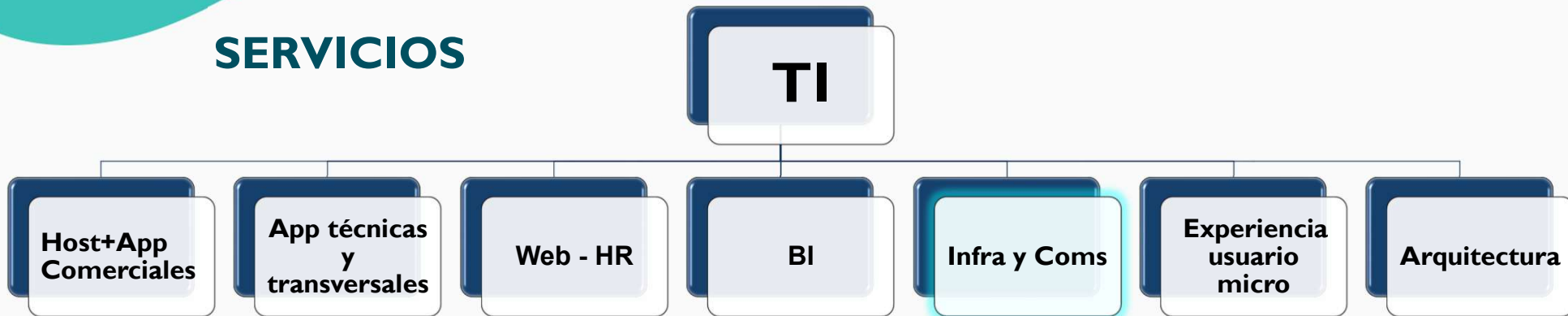
- Replanificación
- Replanteamiento
- Remediación

Acciones correctivas



ORGANIZACIÓN

SERVICIOS



MAPA DE SERVICIOS

Admin. Infraestructuras

Resolución de incidencias

Soporte y mantenimiento

Monitorización

Backup

Administración de sistemas

Administración de base de datos

Administración middleware

Cloud

Operativa CPD

Admin. Comunicaciones

Voz fija

Voz móvil

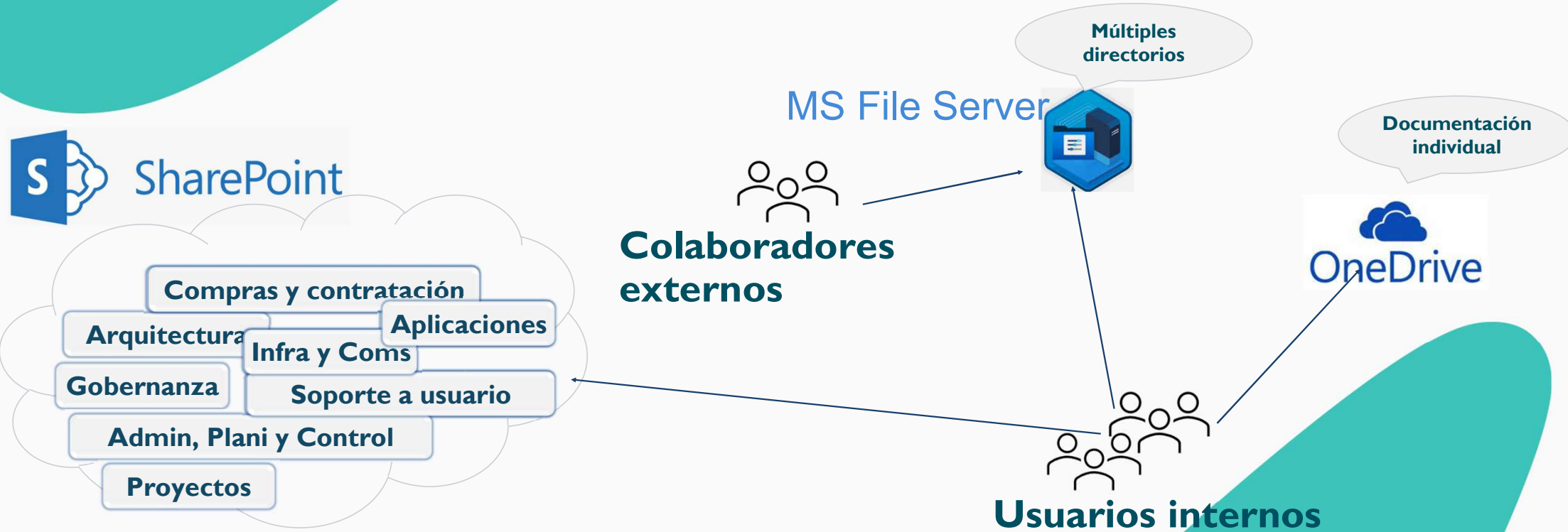
WIFI

Salida a Internet

WAN y LAN

Soporte a la infraestructura de comunicaciones

SITUACIÓN ACTUAL



- **Silos funcionales**
- **Duplicidad de documentación**
- **Inconsistencia**
- **Control de versiones**
- **Pérdida de conocimiento**
- **Degradación servicio**

TIPOS DE DOCUMENTOS

Documentos de Aplicaciones

Operaciones

Arquitectura

Monitorización

Backup

Guía de instalación

Recuperación

Explotación

Guía de soporte

Documentos de Equipamiento

Alta activo

Baja activo

Inventarios activos

Tipos

Doc, ppt,
xlsx

Pdf, formatos
video

Visio, zip, pbx

TAXONOMÍA

CÓDIGO	UNIDAD
UHA	Unidad host y aplicaciones comerciales
UAT	Unidad aplicaciones técnicas y comerciales
UWB	Unidad Web
UHR	Unidad Recursos Humanos
UBI	Unidad Bussines Intelligence
UIC	Unidad infraestructuras y comunicaciones
UXM	Unidad experiencia de usuario y microinformática
UAR	Unidad de arquitectura
UGD	Unidad gestión de la demanda
UGO	Unidad de gobierno IT

CÓDIGO	SERVICIO
DESA	Desarrollo
INFR	Infraestructuras
COMS	Comunicaciones
SOPU	Soporte a usuario

CÓDIGO	TIPO
APL	Aplicación
INF	Informe
AAC	Alta activo
BAC	Baja activo
PLA	Plantilla
DIA	Diagrama
MAN	Manual
MOD	Modelo
NOR	Normativa
POL	Política
REG	Registro
SOL	Solicitud
CAT	Catálogo
COM	Comunicación
CON	Contrato
EST	Estándar
ESP	Especificación

GRUPO	CÓDIGO	SERVICIO
D E S A	PCS	Planificación, control y seguimiento
	GED	Gestión de la demanda
	POP	Peticiones operativas
	SPR	Soporte a producción
	FMC	Funciones de mantenimiento correctivo
	FME	Funciones de mantenimiento evolutivo
	FMS	Funciones de mantenimiento de seguridad
I N F R	RIN	Resolución de incidencias
	SYM	Soporte y mantenimiento
	MON	Monitorización
	BCK	Backup
	ASI	Administración de sistemas
	CLO	Cloud
	ABD	Administración de bases de datos
	AMW	Administración Middleware
CPD	Operativa CPD	
C O M S	VFI	Voz fija
	VMO	Voz móvil
	WFI	WIFI
	SIN	Salida Internet
	WYL	Wan y Lan
S O P U	SIC	Soporte a la infraestructura de comunicaciones
	SDK	Service desk
	MIC	Microinformática
	OYS	Outlook y SMPT
	MOV	Movilidad
	PYT	Plataformas y tecnología
IMP	Impresión	

UNIDAD	GRUPO	SERVICIO	TIPO	FINALIDAD
Caracteres 3	Caracteres 4	Caracteres 3	Caracteres 4	Caracteres 1-25
Identificador de Unidad	Identificador de grupo de servicio	Identificador de servicio	Identificador tipo de documento	Nombre, pudiendo referirse a:
UHA	DESA	PCS	APL	Aplicación
UAT	INFR	GED	INF	Activo
UWB	COMS	POP	AAC	Informe
UHR	SOPU	SPR	BAC	Componente hardware
UBI		FMC	PLA	Documento
UIC		FME	DIA	Otros
UXM		FMS	MAN	
UAR		RIN	MOD	
UGD		SYM	NOR	
UGO		MON	POL	
		BCK	REG	
		ASI	SOL	
		CLO	CAT	
		ABD	COM	
		AMW	CON	
		CPD	EST	
		VFI	ESP	
		VMO		
		WFI		
		SIN		
		WYL		
		SIC		
		SDK		
		MIC		
		OYS		
		MOV		
		PYT		
		IMP		

ANÁLISIS FUNCIONAL - REQUISITOS

FUNCIONALES

Activo documentado

Plantillas

Control de versiones

Evitar duplicados

Búsquedas

Permisos

Trabajo colaborativo

Acceso seguro

Asignación roles

Registro de acciones

Soporte tipos

Exportación

NO FUNCIONAL

Soporte y documentación

Escalabilidad

Alta disponibilidad

Usabilidad

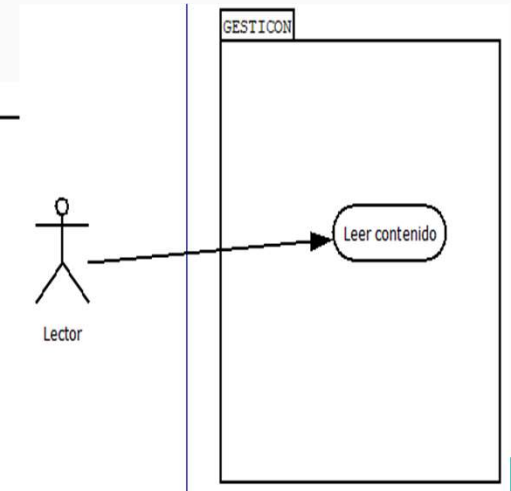
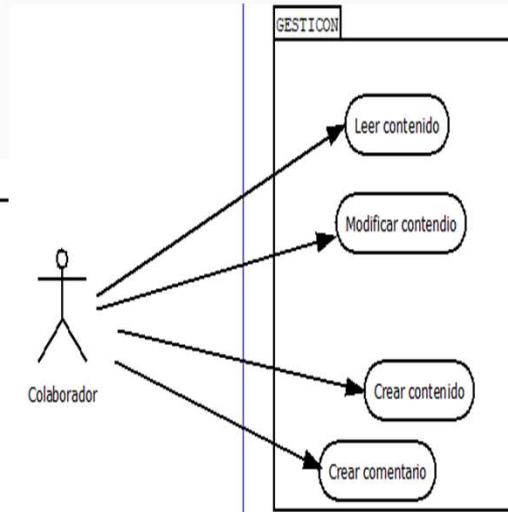
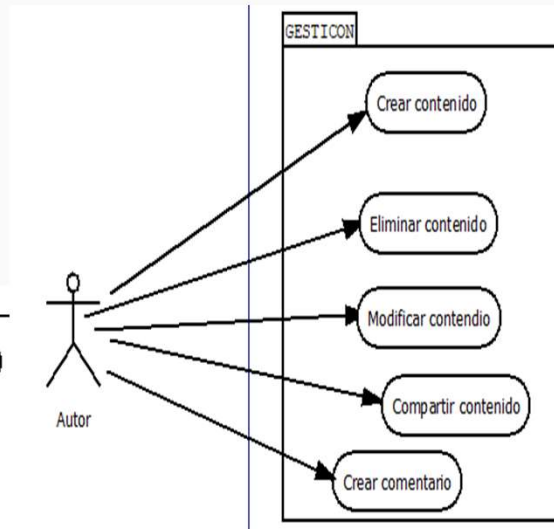
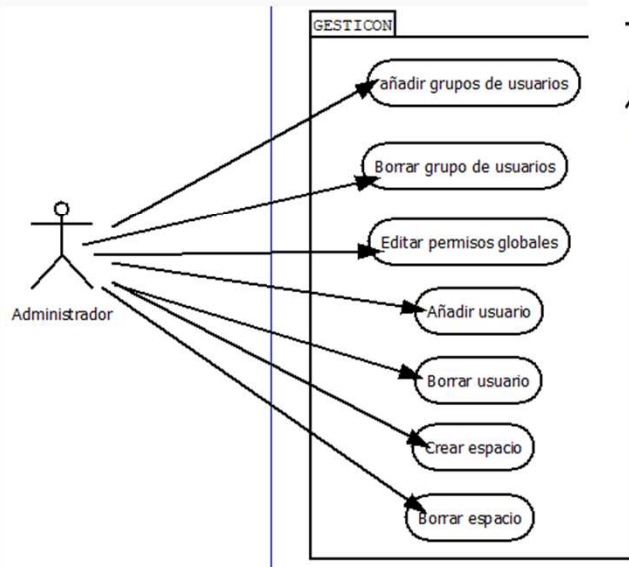
Accesibilidad

Backup

Alto grado de integración

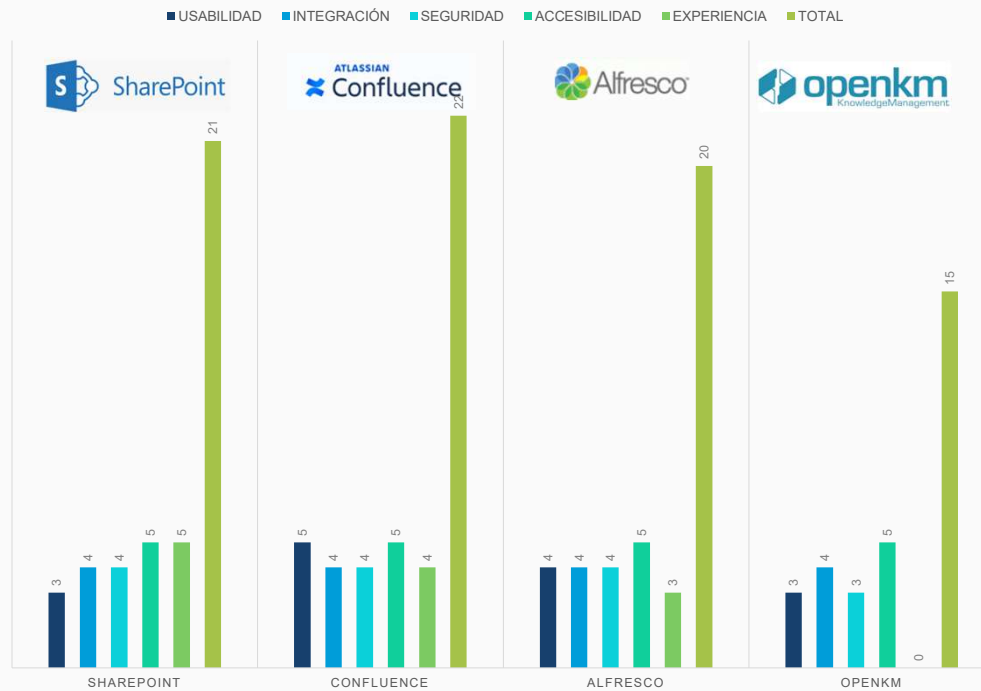
Seguridad

ANÁLISIS FUNCIONAL – CASOS DE USO



DISEÑO – ELECCIÓN SGC

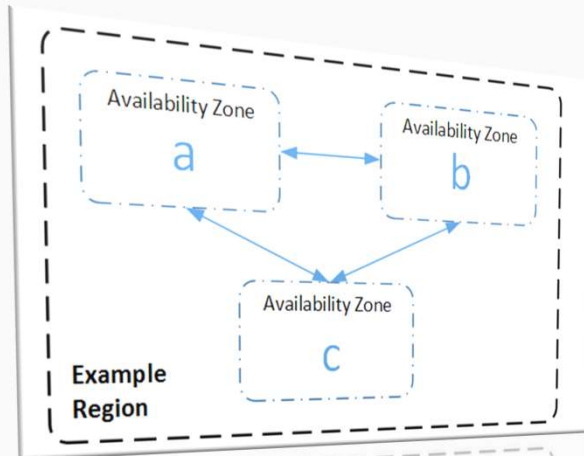
COMPARATIVA SGC



Experiencia previa

Usabilidad

IMPLEMENTACIÓN - ARQUITECTURA



- ✓ **ALTA DISPONIBILIDAD**
- ✓ **ESCALABILIDAD**
- ✓ **COPIAS DE RESPALDO**
- ✓ **SEGURIDAD FÍSICA Y LÓGICA**

IMPLEMENTACIÓN - INSTALACIÓN

Confluence
Cloud Free

Empieza ya
Gratis para hasta 10 usuarios

[Continuar con Google](#)

Dirección de correo electrónico del trabajo

Nombre completo

¡Sí! Me gustaría recibir mensajes de correo promocionales con novedades de productos, eventos y más por parte de Atlassian y su afiliados.

Al hacer clic a continuación, aceptas las Condiciones de servicio de Atlassian Cloud y la Política de privacidad.

[Aceptar](#)

NO SE NECESITA TARJETA DE CRÉDITO

Este sitio está protegido por reCAPTCHA, y se aplican la Política de Privacidad y las Condiciones de Servicio de Google.

[A ATlassian](#)

Más de 75 000 equipos de todo el mundo ya confían en esta solución

HubsSpot docker twilio GoPro

- ✓ Empieza a colaborar en equipo
- ✓ Aumenta la transparencia
- ✓ Absorbe todos los conocimientos
- ✓ Compila contenido admirable

¡Ya falta poco!

Hola, Manuel Fernández Lobón:

Para terminar de configurar tu cuenta y empezar a usar Productos de Atlassian, confirma que tenemos tu correo electrónico correcto.

[Verifica tu correo electrónico](#)

Tu cuenta de Atlassian

Facilita las cosas usando una sola cuenta para todos tus productos de Atlassian. Obtén más información.

Confluence
Cloud Free

Hola de nuevo, Manuel

Dirección de correo electrónico del trabajo

[Regístrate con una cuenta de Atlassian diferente](#)

Tu sitio

¡Sí! Me gustaría recibir mensajes de correo promocionales con novedades de productos, eventos y más por parte de Atlassian y su afiliados.

Al hacer clic a continuación, aceptas las Condiciones de servicio de Atlassian Cloud y la Política de privacidad.

[Aceptar](#)

NO SE NECESITA TARJETA DE CRÉDITO

[A ATlassian](#)

Más de 75 000 equipos de todo el mundo ya confían en esta solución

HubsSpot docker twilio GoPro

- ✓ Empieza a colaborar en equipo
- ✓ Aumenta la transparencia
- ✓ Absorbe todos los conocimientos
- ✓ Compila contenido admirable



Un momento, tu sitio se está iniciando



Thanks for signing up! Our robots are working on your Atlassian Cloud site. This won't take more than a minute or two. You'll be taken there once it's ready.

IMPLEMENTACIÓN - CONFIGURACIÓN

CREACIÓN ESPACIOS

Confluence | Página principal | Reciente | Espacios | Gente | Aplicaciones | Plantillas | **Crear**

MARCADO COMO FAVORITO

- CATÁLOGO SERVICIOS
- COMUNICACIONES
- INFRAESTRUCTURAS

Colaboración proveedores externos

Departamento de Infraestructuras, Sistemas y Comunicaciones

CREACIÓN GRUPOS

[?]

confluence-admins-gesticon	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
confluence-users-gesticon	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
infracoms	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
site-admins	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Debes introducir un grupo.

Buscar grupos internos

soporte

soporte-cs

		Todo	Páginas			
		Ver	Borrar contenido propio [?]	Añadir	Archivar	Eliminar
confluence-admins-gesticon	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
confluence-users-gesticon	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
infracoms	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
site-admins	Desmarcar todos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
soporte-cs	Seleccionar todo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

IMPLEMENTACIÓN - PRODUCTO

Plantillas Manuel Fernández Lobán

Q Todos 130 Personalizado 1 Desarrollo de software / Informática 19 Diseño 12 Document

SGC Service template

Personalizado

Artículo de instrucciones

Documentos e informes

Búsqueda avanzada

Buscar

Compartir

Copiar

Mover

Exportar

Convertir en blog

Exportar a Word

Exportar a PDF

Discover apps and integrations for Confluence

Search for apps

Sort

Free for all teams

More filters

Categories



En este espacio del departamento de **Infraestructuras, Sistemas y Comunicaciones** se publica la documentación referente a estándares y procedimientos de Arquitectura e Infraestructura IT, herramientas Devops, Frameworks de desarrollo y manuales de buenas prácticas, así como normativas y guías "Get Started" para acompañar el despliegue de nuevos servicios de manera ágil.

Artículos de uso frecuente

- Añade enlaces a los artículos más populares sobre procedimientos y la solución de problemas.
- Destaca la documentación importante.

- › Administración base de datos
- › Administración de sistemas
- › Administración middleware
- › Backup
- › Cloud
- * Monitorización
- * Operativa CPD
- › Resolución de incidencias
- * Soporte y Mantenimiento

¿Necesitas más ayuda?

- Establece enlaces a recursos, como el centro de asistencia, preguntas y respuestas o un foro.
- Indica los contactos para obtener ayuda adicional.

Restaurar una copia de seguridad de Confluence Cloud

También podrás utilizar la copia de seguridad para restaurar tus datos en este sitio o cualquier otro de Confluence Cloud. Hay algunas limitaciones, así que mira la página [Importar sitios](#) para más información.

Más información sobre cómo exportar datos de la wiki

Adjuntos a la copia de seguridad

Crear copia de seguridad para la nube

[Site Backup.zip](#)

Este enlace estará disponible durante 14 días desde su creación.

CATÁLOGO SERVICIOS

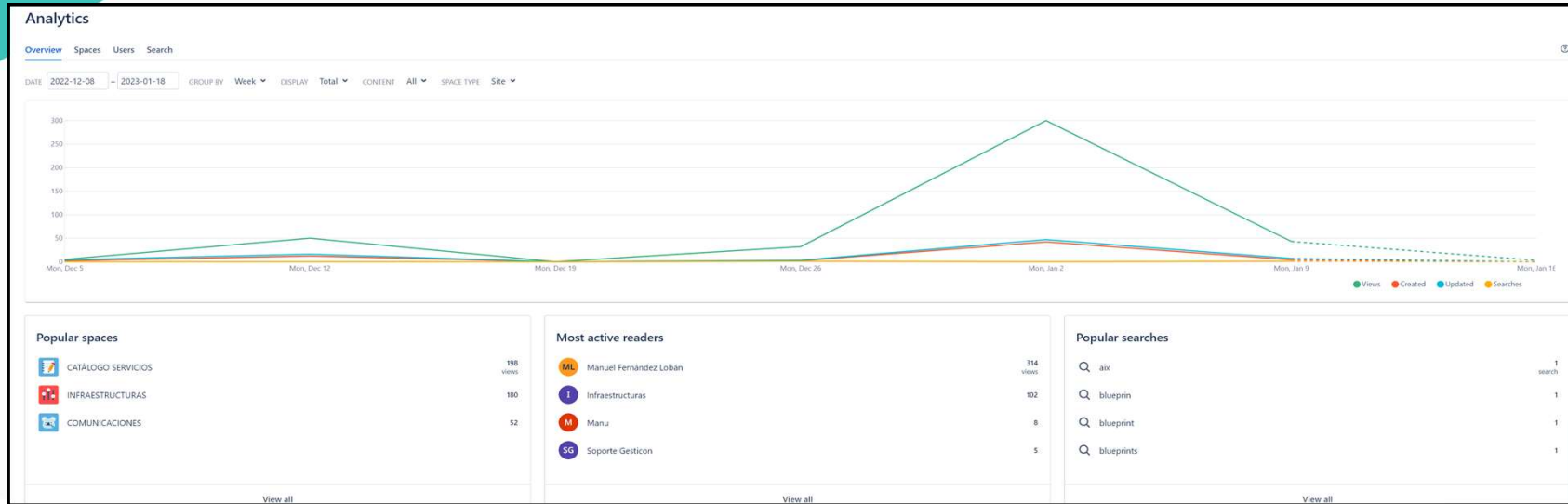
Historial de página - Procedimiento traspaso de servicio

Solo se pueden comparar 2 versiones a la vez
[Comparar versiones seleccionadas](#)

Versiones de páginas

Seleccionar	Version	Publicado	Cambiado por
<input type="checkbox"/>	CURRENT (v. 20)	Hace 7 horas	
<input type="checkbox"/>	v. 19	Hace 7 horas	
<input type="checkbox"/>	v. 18	Hace 7 horas	
<input type="checkbox"/>	v. 17	Ayer a las 9:05 p. m.	
<input type="checkbox"/>	v. 16	Ayer a las 9:03 a. m.	

IMPLEMENTACIÓN - ANÁLISIS



Analytics

Overview Spaces Users **Search**

DATE 2022-12-08 - 2023-01-18

Search terms

Search term	Searches
aix	1
blueprin	1
blueprint	1
blueprints	1

KPIs



CONCLUSIONES

▪ **Objetivos del proyecto**

Sistema Gestor de Conocimiento desarrollado

Flexible, escalable, robusto, alta disponibilidad, seguridad, auditoría, métricas, backup.

Contenido

Taxonomía, categorías, metadatos con etiquetas, versionado, permisos.

Colaboración externa <> interna

Espacios compartidos, permisos a nivel de página, comentarios, integración con herramientas de chat

▪ **Objetivos académicos**

- Planificación y gestión de proyectos
- Análisis y toma de decisiones
- Arquitecto y técnico

▪ **Objetivos SGC**

- Rigor en la categorización, taxonomía
- Involucración de las partes interesadas
- Usabilidad

LÍNEAS DE MEJORA



Automatización



Backup

**EXTENDER A TODAS LAS ÁREAS DE TI
EXPECIALMENTE A PROYECTOS CON LA
INTEGRACIÓN DE JIRA**



The image features two teal-colored decorative shapes. One is a curved, wedge-like shape in the top-left corner. The other is a larger, elongated, rounded shape in the bottom-right corner. The background is a light gray gradient.

GRACIAS
GRÀCIES