

**DISEÑO DE UNA ESTRATEGIA PARA HACER MAS EFICIENTE LA
COMUNICACION ENTRE LOS USUARIOS Y LA MESA DE AYUDA EN LOS
PROCESOS INFORMÁTICOS DE UNA INSTITUCIÓN PUBLICA**

PRESENTADO POR:

KAREN MARIETH ARBELAEZ GOMEZ

GRUPO: 104001_5

PRESENTADO AL DOCENTE

WILLIAM DEL TORO DÍAZ

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y
NEGOCIOS – ECACEN
DINÁMICA ORGANIZACIONAL: GESTIÓN DE PROCESOS
ORGANIZACIONALES**

2020

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi madre Marleny Gomez S., pues ella fue el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentó en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación como mujer, ya ella no se encuentra conmigo en vida, pero sé que donde este, se encuentra muy dichosa y feliz pues su mayor deseo como madre, fue verme como una profesional especializada.

A mi padre Michel Arbelaez C., por haberme forjado como persona que soy en la actualidad; Muchos de mis logros se los debo a él entre los que se incluye este. Me formó como padre viudo de dos hijos pequeños con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motivo constantemente para alcanzar mis anhelos.

Dios porque siempre está conmigo y no me falla...

Agradecimientos

Recuerdo con cariño, felicidad y nostalgia el inicio de mis estudios, nunca pensé que pasaría tan rápido el tiempo, hace un año me inscribí para iniciar con mucho anhelo mi especialización, además fue promesa de Dios mi crecimiento profesional todo en el tiempo de él, ahora que recibiré este premio de Dios tan anhelado para mi vida y la de mi familia el poder especializarme en Gestión de proyectos, solo me resta ofrecer mis más sinceros reconocimientos a cada una de las personas que de una u otra manera hicieron parte de este sueño hecho realidad.

A mis padres, hermano y esposo quienes me brindaron de manera permanente voces de aliento durante el desarrollo de mi especialización, gracias a sus consejos, sus enseñanzas y amor incondicional nunca me faltaron fuerzas para seguir adelante.

Asimismo, deseo agradecer su voto de confianza a los docentes de la universidad, que aportaron su granito de arena con sus conocimientos y experiencias en este proyecto.

Con el paso del tiempo me doy cuenta lo valioso que es para mí, el poder culminar mis estudios anhelados y subir un peldaño más en mi crecimiento personal y profesional, doy gracias a mi madre que en vida me brindo todo el apoyo, esfuerzo, enseñanza, dedicación y amor y ahora desde el cielo me cuida y me guía para tomar la mejor decisión.

Ofrezco este y los próximos logros a Dios, mis Ángeles, mi familia y mi esposo que han estado siempre presente dándome su voz de aliento, sabiduría, cariño, paciencia, y amor

Resumen

Diseñar una estrategia de acción para la adecuada implementación y uso de una mesa de ayuda, encaminada al área de servicio al usuario y funcionarios de la Institución donde se administre el proceso de gestión de sucesos y solicitudes de cambios encaminado al modelo de ITIL “(Extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI)” , de una Institución Pública, como acciones de buenas prácticas, se requiere optimizar e implementar los procesos de gestión de fallas de servicios tecnológicos.

Palabras Claves: Modelo ITIL, innovación, gestión, tecnología, incidentes, soporte, clientes, calidad, eficiencia, eficacia

Abstract

Design an action strategy for the proper implementation and use of a help desk, aimed at the service area for users and officials of the Institution where the process of managing events and requests for changes is managed, aimed at the ITIL model "(Extensive set of management procedures designed to help organizations achieve quality and efficiency in IT operations) ", of a Public Institution, as actions of good practices, it is required to optimize and implement the fault management processes of technological services.

Key Words: ITIL model, innovation, management, technology, incidents, support, customers, quality, efficiency, effectiveness

Tabla de Contenido

Título de la Investigación	10
Introducción	10
1. Capítulo 1	11
1.1. Formulación del Problema	11
1.2. Objetivos del proyecto	13
1.2.1. Objetivo General	13
1.2.2. Objetivos Específicos.....	13
1.3. Justificación del Proyecto	14
1.4. Hipótesis	14
1.5. Definición del Alcance y Limitaciones	15
1.5.1. Alcance	15
1.5.2. Limitaciones.....	15
1.6. Marco de Referencial	16
1.6.1. Marco Teórico	16
1.6.2. Marco Conceptual	17
1.6.3. Marco Histórico	18
1.6.4. Estado Del Arte ITIL	18
2. Capítulo 2	19
2.1. Metodología de Investigación	19
2.2. Diseño de la investigación	20
2.2.1. Enfoque de la investigación	20
2.2.2. Modalidad de Investigación	21
2.2.3. Población.....	22
2.2.4. Muestra	22
2.2.5. Recolección de Información.....	22
2.2.5.1. Encuesta de comprobación ITIL	22
2.2.5.2. Aspectos ITIL considerados en la encuesta	22
2.2.5.3. Tabulación de la Encuesta realizada a la muestra seleccionada.....	22
3. Capítulo 3. Administración del Proyecto	25
3.1. Recursos Humanos, Institucionales y Presupuesto	25

3.2. Cronograma.....	26
4. Capítulo 4. Resultados de la investigación.....	26
4.1. Informa resultado trabajo de campo.....	26
4.2. Análisis	39
4.3. Implementación Mejores Prácticas	39
4.4. Beneficios	40
4.5. Recomendaciones	40
Referencias	43

Índice de Tablas

Table 1 Recursos humanos, institucionales y presupuesto.....	25
Table 2 Cronograma.....	26
Table 3 Registro de incidentes.....	27
Table 4 Categoria de los procesos.....	33
Table 5 Actividades gestion de incidencias service desk.....	34
Table 6 Registro de indicadores.....	37
Table 7 Sintesis madurez de las fases itil.....	38
Table 8 Gestion de niveles y de catalogos de servicios.....	38

Índice de Ilustraciones

Figure 1 Fases del proyecto	19
Figure 2 Registro de incidentes	32

Título de la Investigación

Diseño de una estrategia para hacer más eficiente la comunicación entre los usuarios y la mesa de ayuda en los procesos informáticos de una institución pública.

Introducción

Diseñar una estrategia de gestión para la adecuada implementación y uso de una mesa de ayuda, encaminada al área de servicio al usuario y funcionarios de la Institución donde se administre el proceso de gestión de sucesos y solicitudes de cambios encaminado al modelo de ITIL “(extenso conjunto de procedimientos de gestión ideados para ayudar a las organizaciones a lograr calidad y eficiencia en las operaciones de TI)” , de una Institución Pública , como acción de buenas prácticas, se encuentra que se requiere optimizar e implementar los procesos de servicio de incidentes.

“Actualmente en las organizaciones se vive en un mundo complejo lleno de paradigmas y se está a la expectativa de importantes cambios a nivel de procesos, por lo tanto, se hace necesario alinear los objetivos de la organización con los del área de tecnología, mejorar la calidad del servicio, asegurar la satisfacción del cliente.

Para tal fin se han diseñado estándares internacionales de mejores prácticas para el mayor aprovechamiento de los recursos informáticos, con el propósito de obtener un completo desarrollo en la gestión y el soporte de servicios de TI. Un ejemplo de ello es el marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library)” (Cuero, 2012)

1. Capítulo 1

1.1. Formulación del Problema

“Actualmente en las organizaciones se vive en un mundo complejo lleno de paradigmas y se está a la expectativa de importantes cambios a nivel de procesos, por lo tanto, se hace necesario alinear los objetivos de la organización con los del área de tecnología, mejorar la calidad del servicio, asegurar la satisfacción del cliente.

Para tal fin se han diseñado estándares internacionales de mejores prácticas para el mayor aprovechamiento de los recursos informáticos, con el propósito de obtener un completo desarrollo en la gestión y el soporte de servicios de TI. Un ejemplo de ello es el marco de referencia ITIL (Information Technology Infrastructure Library)” (Cuero, 2012)

Actualmente las instituciones públicas no tienen un patrón de gestión de fallas tecnológicas y requerimientos de cambio que realizan los funcionarios frente al tema de las fallas de Software, Hardware, entre otros. De acuerdo a lo anteriormente mencionado se encuentra que hay instituciones que requieren mejorar los procesos de gestión en:

- Las solicitudes realizadas por las diferentes áreas, se puede evidenciar que no hay un adecuado manejo en el sistema de recepción de las solicitudes realizadas por los usuarios, por ende, no hay intervención sobre las mismas, y esto se debe a que no hay un solo punto de contacto en el momento de la recepción de las solicitudes
- Definición Acuerdos de Servicio (ANS)
- Retroalimentación a los funcionarios sobre lo presentado y/o reportado.
- Definición de roles y responsabilidades.

De acuerdo a lo mencionado se propone para las instituciones la implementación de un centro de ayuda, donde se facilite la gestión de fallas y/o incidentes tecnológicos y solicitudes de cambio en los procesos informáticos de acuerdo al modelo ITIL.

Por tal motivo se diseñará una propuesta para mejorar la gestión del centro de ayuda y poder centralizar todas las fallas a nivel de tecnología y las solicitudes realizadas por los funcionarios.

1.2. Objetivos del proyecto

1.2.1. Objetivo General

Diseñar una propuesta para mejorar y optimizar la administración de las dificultades tecnológicas y solicitudes de cambio en el servicio, con el fin de mejorar la recepción de las solicitudes de un modo priorizado, estableciendo tiempos de Acuerdo a los Niveles de Servicio (ANS) referenciados en el catálogo de servicios de TI, con el fin de obtener buenas prácticas en el modelo de operación.

1.2.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar las fallas que se están presentando en los procesos tecnológicos y solicitudes de cambio.
- ❖ Realizar un análisis que permita medir en el tiempo, el trabajo de las técnicas implantadas.
- ❖ Especificar las funciones del centro de ayuda que permita optimizar la operatividad de una institución pública y ayudar a cumplir los objetivos propuestos.

1.3. Justificación del Proyecto

Actualmente las Instituciones Públicas, requieren de la optimización en los procesos de gestión de TI alineados a las buenas prácticas de ITIL ,por lo tanto se hace necesario el proceso de gestión de incidentes ya que este mejora la calidad del servicio, asegura la satisfacción de los cliente y centralizar los procesos, de acuerdo a lo expuesto, se han diseñado estándares internacionales que permiten mejorar las prácticas realizadas para tener un óptimo y mejor aprovechamiento de los recursos informáticos, con el fin de tener un buen desarrollo en la gestión de servicios de Tecnología .

El objetivo es dar a conocer la importancia del manejo de ITIL, definiendo el plan de acción de los procesos para el soporte de fallas tecnológicas, al momento de implementar dicho modelo internacional se busca mejorar los servicio de atención a los usuarios, ya que el promedio de las cifras de llamadas caídas supera el umbral del 20 % en 1.250 llamadas al mes y la meta es llegar a un 5 % ,el índice de Cumplimiento en solución de Gestión de Incidencias en donde las actividades son Cumplimiento global de ANS en solución de incidentes para la Mesa de Servicios, Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3 se maneja un 74 % y la meta es un 90 % optimizando al máximo y logrando que las instituciones generen una buena imagen ante todo el grupo de trabajo y a su vez logren percibir la importancia para la Institución, donde todos los requerimientos sean atendidos de acuerdo a los ANS que se establezcan y poder lograr la optimización del servicio

1.4. Hipótesis

La implementación de una mesa de ayuda permitirá mejorar el soporte a los usuarios en una Institución pública, principalmente al área de Tecnología.

1.5. Definición del Alcance y Limitaciones

1.5.1. Alcance

En el proyecto diseñar una propuesta para la mejora de la gestión de los servicios en los procesos informáticos en las Instituciones Públicas, se diseñó un plan de acción el cual se evidencia la implementación de estándares internacionales – ITIL, en las coordinaciones de infraestructura tecnológica de gestión para el manejo de los procesos de fallas e incidentes tecnológicos, de esta manera se generaran importantes avances en la entrega de los productos solicitados por el usuario, asimismo, se mejorará la comunicación entre los funcionarios internos y externos de las instituciones y de los clientes, logrando mejorar los costos en la utilización de recursos. Los procesos escogidos corresponden a los procesos de fallas, incidentes y solicitudes de cambio, estos se pueden considerar los puntos más críticos de las instituciones públicas.

Asimismo, se van a subir manuales de Procedimiento a la página de la entidad específicamente en el entorno de Calidad -In Process para cada uno de los procesos seleccionados.

En el libro de Gestión de fallas se lograra explicar cómo se va a operar la mesa de ayuda, las características y roles que deben tener los funcionarios que se encargaran de operarla a nivel tecnológico, el manejo que se le debe dar a los incidentes tecnológicos reportados por los clientes y usuarios.

1.5.2. Limitaciones

ITIL a pesar de ser una excelente guía para mejorar la administración de los servicios TI, presenta también excepciones que afectan la administración y prestación de los servicios

tecnológicos, entre estos tenemos:

- Si alguno de los funcionarios directamente involucrados en el área de TI carece de proactividad y capacidad de análisis, el resultado será deficiente en la calidad de la prestación del servicio tecnológico.
- La Coordinación de Infraestructura Tecnología deben tener una alta capacidad de análisis para adaptar los estándares de ITIL en la Entidad.
- Si la Entidad no tienen la capacidad de crear hábitos de proactividad y análisis, la implementación ITIL va a fracasar y esto conlleva a un detrimento patrimonial.

1.6. Marco de Referencial

1.6.1. Marco Teórico

“ITIL es un framework de buenas prácticas para diversas áreas de servicios TI, entre las que figuran por ejemplo, Gestión del Cambio, Mesa de Servicios (Service Desk) o Gestión de Incidencias. Su inicio fue en el año de 1986 en su versión v1, en aquel tiempo ITIL contaba con más de 40 volúmenes que detallaban áreas específicas del mantenimiento y la operación de la infraestructura TI. En concreto, diez libros formaban el corazón de ITIL los cuales estaban dirigidos a lo que se conoce hoy en día como Servicio de Soporte (Service Support) y Servicio de Entrega (Service Delivery), los otros libros estaban enfocados a aspectos como cableado y la gestión de la relación con el cliente.

Luego con la aparición de ITIL versión 2, la biblioteca quedo reducida a tan solo 10 libros.

La última versión de ITIL es la versión 3 que consta de 5 libros, los cuales

conforman una estructura muy articulada en torno al ciclo de vida del servicio de la TI.

Libro 1. Estrategia del Servicio: propone tratar la gestión de servicios no sólo como una capacidad sino como un activo estratégico” (Cuero, 2012).

Con la intención de brindar argumentación sólida y eficiente, el presente trabajo se fundamenta en las buenas prácticas integradas que proporciona el buen uso del conjunto de “Information Technology Infrastructure Library” de los estándares internacionales- ITIL, en las Coordinaciones de soporte al cliente y/o usuario de las Instituciones Públicas.

1.6.2. Marco Conceptual

A continuación, se relacionan algunos de los términos utilizados en el presente proyecto y se definen así:

- ANS: Niveles de Acuerdos de Servicios
- ITIL: Es un conjunto de publicaciones de mejores prácticas para Gestión de servicios tecnológicos.
- TI: Tecnologías de la información.
- El centro de ayuda o mesa de ayuda/servicio, es un conjunto de buenas prácticas y servicios prestados e implementados a las organizaciones con el objetivo de brindar un apoyo incondicional a los usuarios, además es un elemento vital para el área de tecnologías de la información en todas las organizaciones a nivel mundial, por tal razón es el único contacto establecido entre los usuarios y/o clientes, para canalizar todos los requerimientos, necesidades, fallas e inquietudes presentadas en el día a día a nivel tecnológico. El centro de ayuda se puede constituir de diferentes formas, de acuerdo a de las funciones que atiende.

1.6.3. Marco Histórico

La calidad de los servicios tecnológicos en los años setenta y ochenta que facilitaba el gobierno británico era tal la necesidad que se capacitó a la “Agencia central de Telecomunicaciones y computación”, para que realizara una propuesta, para el sector público de gran Bretaña para que el servicio Tecnológico fuera utilizado de manera eficaz y con eficiencia en los costos de los recursos

De acuerdo a la propuesta desarrollada arrojo como resultado la “Information Technology Infrastructure Library (ITIL)”. ITIL nació de una colección de las mejores prácticas observadas en el sector de servicios TI.”

1.6.4. Estado Del Arte ITIL

Día a día la gestión del soporte Tecnológico, alcanza un nivel considerable de importancia, en años pasados todo giraba alrededor del mejoramiento y el desarrollo del hardware, con el transcurso del tiempo ese interés fue cambiando y fue enfocado al sostenimiento y desarrollo de software, de igual manera a partir de los años noventa se empiezan a centrar los intereses a nivel de la gestión de los servicios tecnológicos.

Las coordinaciones, Direcciones y vicepresidencia de tecnología, se concentran en atender las fallas presentadas en Hardware y Software, solicitudes de información, cambios de claves entre otros. Para esto es necesario implementar una mesa de ayuda, que resulta de mucha utilidad para tener un canal establecido de contacto para los usuarios.

ITIL fue creada al encontrar que las empresas dependían cada vez más de las Tecnologías para lograr sus objetivos institucionales. Esto ha traído una necesidad

imparable de brindar buenos servicios TI de alta eficacia que impactan a los objetivos del negocio, cumplimiento a cabalidad con las perspectivas de los clientes.

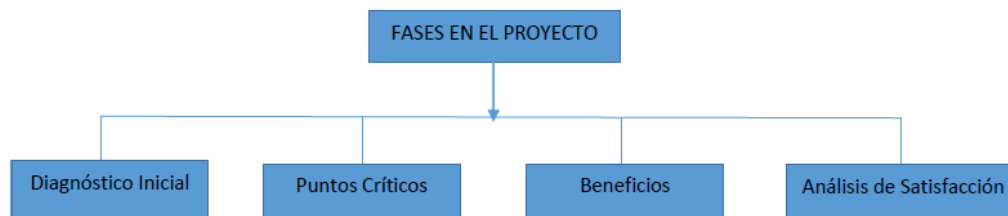
2. Capítulo 2

2.1. Metodología de Investigación

Este proyecto está basado en un método cualitativo y cuantitativo de acuerdo a la metodología utilizada para el levantamiento y consolidación de la información para el desarrollo de esta investigación, la cual se establece las características mínimas en cuanto a software y hardware los cuales soportan la operación en el día a día de las Instituciones Públicas .

El levantamiento de requerimientos funcionales, realizando análisis de satisfacción como entrevistas y encuestas a los encargados del área funcional de servicio al cliente con el fin de concretar y comprender el proceso de la gestión de fallas e incidentes y solicitudes de cambios.

Figure 1 Fases del Proyecto



Fuente: Generación Propia del Autor

Actividades en el Proyecto:

1. Diagnóstico inicial de la prestación de servicios informáticos de una Institución Pública.

2. Puntos críticos a los cuales se les empleará ITIL de acuerdo con las necesidades.
3. El centro de ayuda ofrece múltiples beneficios para maximizar la operatividad de la Entidad, en los cuales se puede apreciar la disminución de los costos logrando un óptimo funcionamiento y brindando satisfacción al cliente lo cual certifica su permanencia.
4. Análisis de satisfacción de la mesa de ayuda para saber si está cumpliendo estrictamente su función la cual se verá reflejado en la apreciación positiva de los usuarios, para tal fin se realizarán encuestas periódicamente la cual permiten monitorear la percepción de los usuarios que tendrán los siguientes aspectos:
 - Delimitar la muestra de los usuarios a encuestar.
 - Las preguntas deben ser de fácil comprensión.
 - Efectuar las encuestas periódicamente
 - Dar a conocer los resultados de las encuestas.
 - Retroalimentar los resultados con los usuarios además implementar las acciones de mejora de acuerdo a los resultados observados en dichas encuestas

2.2. Diseño de la investigación

De acuerdo al diseño, la investigación es de campo la cual se recolecta los datos directamente de la realidad, sin manipular variables.

2.2.1. Enfoque de la investigación

- Enfocada a una investigación orientada:

- Cuantitativamente
- Cualitativamente

2.2.2. Modalidad de Investigación

1. Investigación de campo
2. Investigación Bibliográfica-documental

Para poder desarrollar e implementar dicha estrategia se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Una intervención rápida y oportuna
- Disposición de horario de tiempo de trabajo
- Adecuado almacenaje de los datos por caso atendido
- Manejo de bases de datos con la información de los equipos de la Entidad
- Resumen de indicadores
- Políticas de gestión
- Adecuada administración de los estándares de calidad en la gestión de los servicios prestados al usuario
- Retroalimentación adecuada y pertinente de la información para la mejora continúa
- Personal altamente calificado para atender los incidentes.

“Teniendo esta información, procedemos a organizarla para su ejecución y así definir la eficacia con la que se desarrolla la prestación del soporte, los pasos a seguir para la atención en las diferentes áreas sabiendo que este debe ser muy rápido. Una vez verificado la cantidad de equipos a atender, a estos se les debe establecer una licencia que le permita

ser reconocido en el sistema, luego trazar los servicios y políticas que se van a manejar en la mesa de ayuda, conformar la base de datos, implementar el proceso de asistencia oportuna y rápida cuando se presenten fallas, y recolectar información que nos arrojen indicadores los cuales se les realizará seguimiento, obteniendo calidad y mejora continua para la solución planteada”. (Díaz, 2014).

2.2.3. Población

Personal interno y externo de la Entidad.

2.2.4. Muestra

Vicepresidencias, Dirección y Coordinaciones de las Instituciones

2.2.5. Recolección de Información

2.2.5.1. Encuesta de comprobación ITIL

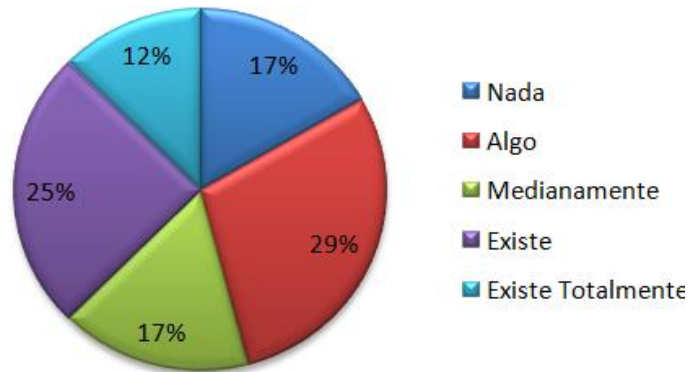
Se realizó una encuesta enfocada al personal de TI y a todas las Vicepresidencias, Direcciones y Coordinaciones de las instituciones públicas con una muestra de 24 personas.

2.2.5.2. Aspectos ITIL considerados en la encuesta

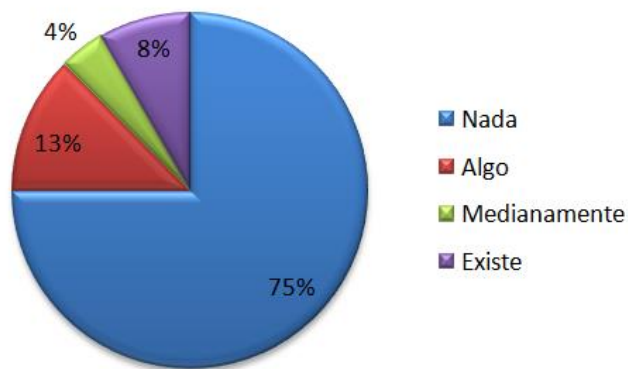
1. Atención Informática (AI)
2. Gestión de Fallas (GF)
3. Gestión de Inconvenientes (GI)
4. Gestión de Cambios (GC)

2.2.5.3. Tabulación de la Encuesta realizada a la muestra seleccionada

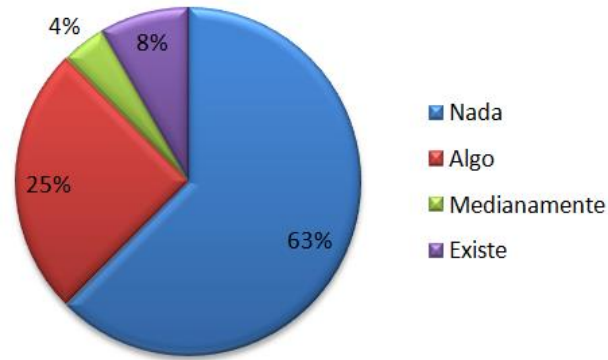
P1. ¿¿Existe en el departamento de TI un punto de contacto que ofrece el servicio de soporte a usuario??



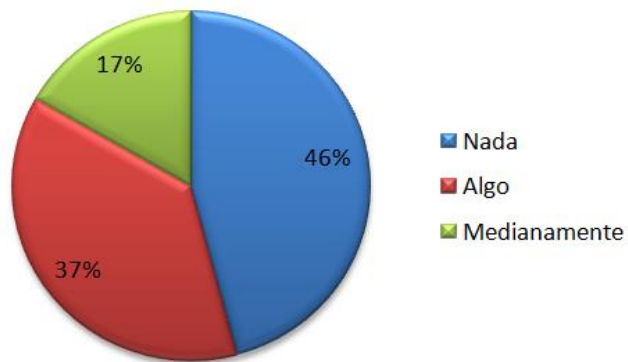
P2. ¿Actualmente existe en la empresa el servicio de centro de ayuda para el soporte a usuario?



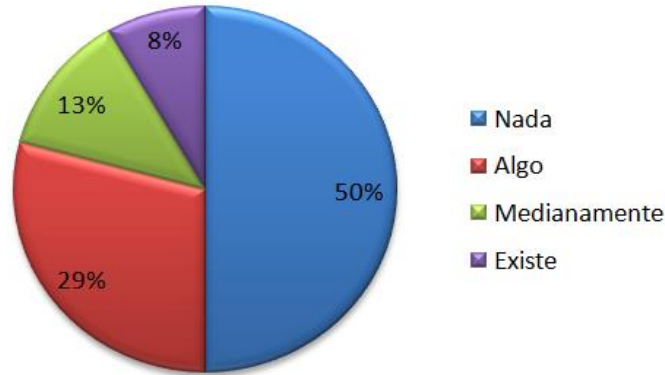
P3. ¿Existen en la entidad las herramientas electrónicas para el manejo de los problemas presentados?



P4. ¿Existe un procedimiento establecido en la institución en el cual se clasifiquen los incidentes o fallas tecnológicas presentadas, en términos de categoría, tiempos, prioridad e impacto para la institución?



P5. Son todas las solicitudes de cambios presentados registradas (incluso las que son rechazadas)?



3. Capítulo 3. Administración del Proyecto

La administración del proyecto estará a cargo de Karen Marieth Arbelaez Gómez, asimismo se obtiene el apoyo de la coordinación de Infraestructura Tecnológica y de los respectivos funcionarios de la Entidad.

3.1. Recursos Humanos, Institucionales y Presupuesto

1. RECURSOS NECESARIO (Recursos Institucionales y Recursos Humano)

Table 1 Recursos Humanos, Institucionales y presupuesto

RECURSO	DESCRIPCIÓN	PRESUPUESTO
Equipo Humano	2	6.000.000
Equipos y Software	Conocimientos ITIL fundamentos.	N/A
Viajes y Salidas de Campo	N/A	N/A
Materiales y	Equipo de cómputo, orientación,	3.000.000

suministros	capacitaciones	
Bibliografía		
TOTAL		9.000.000

Fuente: Generación Propia del Autor

3.2. Cronograma

Presentación Cronograma en el cual se muestra cada una de las fases del proyecto.

Table 2 Cronograma

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4
Conceptos y estructura fundamental sobre ITIL.	x			
Diagnóstico inicial de la prestación de servicios informáticos	x			
Identificar los puntos críticos a los cuales se les aplicará ITIL.		x		
Definición de las actividades y requerimientos técnicos del área de mesa de ayuda al cliente de las Instituciones Públicas			x	
Entrega informe de gestión, notificar, promover y facilitar el intercambio de información.				x

Fuente: Generación Propia del Autor

4. Capítulo 4. Resultados de la investigación.

4.1. Informa resultado trabajo de campo

Todos los incidentes y problemas han sido actualizados en el archivo de Excel (archivo incidente) que se encuentra ubicado en la carpeta compartida de la Dirección de Tecnología.

Table 3 Registro de Incidentes

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
ID	FRENTE	CATEGORIA	SISTEMA/SERVICIO AFECTADO	FECHA INICIO (MM/DD/AA)	FECHA FIN (MM/DD/AA)	HORA INIC	HORA FIN	DURACION (minutos)	RESPONSABLE (ATENDIDO POR)	ESCALADO A	DESCRIPCION
175	Infraestructura	CORE NEGOCIO	Desembolsos.NET	17/07/2017	17/07/2017	7:00	9:40	160	Webmaster - Albeiro Ramirez	Alejandra Vargas	No permit DES
176	Infraestructura	GESTION DE TI	Correo Electrónico - Carpetas compartidas	25/07/2017	25/07/2017	0:00	13:00	780	Carlos Lizarazo		Indisponibilidad c
177	Infraestructura	CORE NEGOCIO	Sistema de Atención Virtual SAV - Sede fin	31/07/2017	31/07/2017	7:30	8:30	60	Francisco Arambani	Francisco Arambani	Error en Ingreso C
178	Sistema de Información	TERCEROS	Mercutio	14/08/2017	14/08/2017	8:40	12:55	255			
179	Infraestructura	TERCEROS		6/10/2017	6/10/2017	8:00	23:30	930			Fallas de energía s apagados interm servicios que unta
180	Infraestructura	CORE NEGOCIO	Todos los sistemas	23/12/2017	23/12/2017	8:00	9:40	100	Henry Gómez	PROVEEDOR BLT	Se presenta Activo/ Pasivo de f COLXV, presentar los servicios de
181	Infraestructura	GESTION DE TI	Bases de datos del ODA	15/02/2018	16/02/2018	17:34	19:00	1526	Luz Dary Ardila	CenturyLink	Perdida de los r Operativo Linux
182	Infraestructura	CORE NEGOCIO	Bases de datos del ODA	24/02/2018	25/02/2018	23:45	5:51	366	Lorena Nuñez	CenturyLink / Lorena Nuñez	Paso de las bas servidor
183											
184											
185											
186											
187											
188											
189											
190											
191											
192											
193											
194											
195											
196											
197											
198											
199											
200											
201											
202											

A	L	M	N	O
ID	DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE	DESCRIPCIÓN CAUSA	CORRECCIÓN	DESCRIPCIÓN ACCIÓN A SEGUIR
175	No permite ingreso al aplicativo DESEMBOLSOS.NET	Se evidencia que hay fallas con la catalogación realizada el día 15/07-2017 por lo anterior los usuarios no se les activa el boton de acceso	Después de realizar copia del Insumo del 14-07-2017 y reemplazando unas dll del insumo del 17.07-2017, fue corregido el incidente y se validan con usuario final el correcto funcionamiento.	Seguimiento y pruebas de funcionalidad
176	Indisponibilidad correo electrónico y carpetas compartidas	Problema de conectividad con los Host de Vmware que se alojan en Colombia XV	Se valida la disponibilidad por RDP a las maquinas, con esto permitio gestión al servidor de com	Realizar seguimiento y pruebas de funcionalidad.
177	Error en Ingreso CRM reportando error de SQL	Se evidencia un FailOver en el servidor no quedando los servicios activados correctamente.	Se validan los servicios de Base de datos, se valida la disposición del sistema CRM	Se realiza seguimiento del estado de las bases de datos SQL Server de CRM
178				
179				
180	Fallas de energía sede administrativa, se realizan apagados intermitentes afectando todos los servicios que utilizan los funcionarios de la sede administrativa.	Se presenta intermitencia por Codensa	Pendiente informe Recursos Físicos	
181	Se presenta flaseo en la condición de Activo/Pasivo de los nodos del Cluster de FV en COLXV, presentando una intermitencia en todos los servicios tanto internos como externos.	Se presenta BUG sobre la versión de software RT7.30 instalada sobre los equipos Firewall.	Se aisla el FV nodo_1 del cluster bajando a nivel administrativo las interfaces en el Sw Core	Se deberá realizar la instalación de un FIX recomendado Checkpoint
182	Perdida de los roles de usuario en el sistema Operativo Linux para el nodo 1 - 190.1.2.40	No se establece	Se habilita el otro nodo	Se hace seguimiento y se habilita en punto 182.
183	Paso de las bases de datos productivas del servidor ODA a un nuevo RAC	La bases de datos productivas estan trabajando en un solo nodo aumentando tiempos de respuesta y sin manejar alta disponibilidad - Incidente 181	Se mueven las bases de datos a una nueva maquina que fue proporcionada por el proveedor Centurylink	Monitoreo constante del funcionamiento de las bases de datos
184				
185				
186				
187				
188				
189				
190				
191				
192				
193				
194				
195				
196				
197				
198				
199				
200				
201				
202				
203				
204				
205				
206				

Fuente: Generación Propia del Autor

- La revisión de este archivo se debe realizar periódicamente por los responsables del seguimiento del mismo.
- No deben existir campos en blanco en el archivo de incidentes.

- Cada administrador (Sistemas de Información e Infraestructura) es el responsable directo por registrar, actualizar y realizar seguimiento a los incidentes/problemas en el archivo.
- Si no se encuentra la causa raíz del incidente este debe ser catalogado como problema y se debe generar un registro en el archivo correspondiente.
- El dueño o responsable del tratamiento y seguimiento del incidente debe asegurar todo lo necesario para el cierre de ese incidente.
- De existir algún impedimento en la identificación de las causas raíz de los incidentes / problemas o/y por ende en la formulación de un plan de acción preventivo, el administrador deberá escalar a la coordinación correspondiente (Gestor de incidentes / problema) para solicitar ayuda.
- Si el incidente / problema implica o tiene asociadas varios frentes para diagnosticar la solución, el responsable del incidente / problema debe convocar, revisar y validar con las áreas correspondientes hasta que se encuentre la solución o causa raíz del incidente / problema, es decir, es el que gobierna todo el proceso de diagnóstico desde el comienzo hasta el fin.
- Las entradas o insumos para el proceso de gestión de incidentes / problemas son:
 - Notificaciones realizadas por el sistema automático de alertas y monitoreo del centro de gestión (Centro de Cómputo Principal)
 - Notificaciones realizadas por los administradores de los sistemas de información y / o infraestructura
 - Notificaciones realizadas por los proveedores de servicios tercerizados

- Reportes generados por áreas funcionales y / o de control

Para la correcta ejecución de este proceso se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- a.** Contar con un manual de procesos en los cuales se establezca la Gestión de Incidentes y/o fallas tecnológicas.
- b.** Las solicitudes realizadas de las fallas de servicio tecnológico se realizarán por unos canales electrónicos como :
 - Portal de la mesa de servicios <http://mesadeservicios.gov.co/usdk/>.
 - Comunicar su incidente vía telefónica a la línea 7777.
 - Enviar correo a soporte@institucion.gov.co.

Dicho catálogo será actualizado una vez establecido y aprobados los canales de comunicación.

La Mesa de ayuda específicamente atenderá las fallas inscritas por los tres canales indicados en el ítem anterior

- c.** El proceso iniciará con el registro del Incidente en el portal de la mesa por parte del usuario <http://mesadeservicios.gov.co/usdk/>, el área de Servicios de Tecnología inmediatamente atenderá el registro del cliente y de acuerdo a lo solicitado se definirá el proceso de atención y los tiempos establecidos para dar respuesta oportuna.
- d.** Cabe destacar el grado de madurez de la implementación por parte del usuario de los canales anteriormente mencionados para registrar las fallas y/o solicitudes de manera ordenada y priorizada.

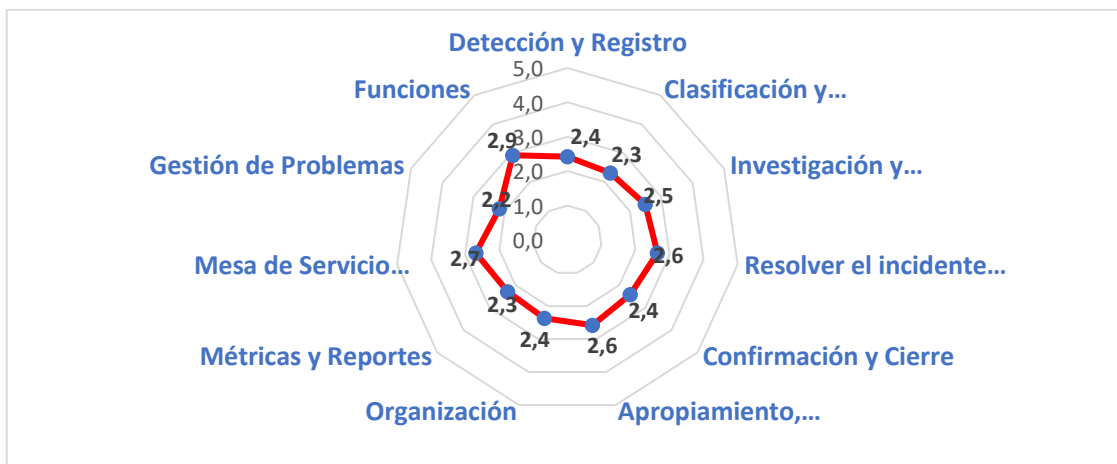
- e. La prelación del Analista de Mesa de ayudas o Nivel 1 es el reconocimiento y retribución de los casos teniendo en cuenta para esto la matriz de escalamiento, y cuando sea posible la solución.
- f. Todos los incidentes serán registrados en la herramienta de gestión de servicios de tecnología para garantizar los ANS, referenciados en los manuales de servicios.
- g. Todos los incidentes tendrán un estado y serán categorizados y tipificados para su análisis y prevención a futuro. Para más detalle ver documento de Catálogo de Servicios, Categorías y subcategorías para Incidentes.
- h. Todo incidente debe ser priorizado definiendo una urgencia y un impacto y en algunos casos el usuario que lo solicita.
- i. Cualquier falla que no sea solucionada en el nivel 1, contará con un diagnóstico básico por este grupo de soporte para ser reportado al siguiente grupo nivel 2 de acuerdo a su especialidad.
- j. Definición de escalamiento funcional: Si al identificar en la Mesa de servicios o Nivel 1, que no puede dar solución a la solicitud del usuario, escale el incidente al siguiente grupo de soporte de mayor conocimiento “Nivel 2 o Nivel 3”.
- k. Definición de escalamiento jerárquico: Debe seguir la cadena ascendente gerencial para:
 1. Asegurar que la jefatura o coordinación esté al tanto de la situación y pueda estar preparada para tomar cualquier acción necesaria.
 2. Asignar el incidente en caso de desacuerdos a quién debería poder brindar una alternativa de solución.
 3. Resolver el incidente en caso de que se esté excediendo con los tiempos de investigación y diagnóstico, resolución, o el incidente parece muy difícil de manejar.

- l.** Todo incidente sobre un servicio detectado por la mesa de servicio como evento masivo, se reportará verbalmente al Coordinador de Infraestructura y al Coordinador de Sistemas de Información.
- m.** Todo incidente solucionado se detallará completamente por el responsable del caso en la herramienta de gestión de servicios, con el ánimo de ser retroalimentado y poder cerrar el caso.
- n.** Todo incidente una vez llegue a estado solucionado, deberá ser validado por la Mesa de Servicios en conjunto con el usuario y validar si los usuarios están de acuerdo con la solución brindada por los demás niveles de servicio.
- o.** El incidente podrá reabrirse únicamente en estado solucionado, en caso tal de que el usuario no esté de acuerdo con la solución brindada por el especialista y no se podrá crear un nuevo caso, pues hará parte de la garantía de la solución al incidente.
- p.** Todo incidente podrá disparar una encuesta que debe ser solucionada por el usuario, esto con el fin de medir la satisfacción de las respuestas antes brindada, todo incidentes registrado en la plataforma será única y exclusivamente cerrado en el momento de la aprobación de satisfacción por el usuario.
- q.** El usuario podrá ser contactado a través de correo electrónico, chat o teléfono.
- r.** De la supervisión se convocará una reunión para analizar y si es posible elaborar planes de acción de los fallas de mayor impacto o recurrencia del periodo con el Coordinador de Mesa de Servicios y la Coordinación de Infraestructura y/o Sistemas de Información.
- s.** Siempre será notificado por correo electrónico al usuario solicitante un ticket el cual será generado por el sistema de acuerdo a la solicitud.
 - 1.** Todo usuario que requiera información del caso reportado debe identificar el ticket generado por el sistema.

2. La prioridad de un caso solo podrá ser cambiada realizando la documentación clara en la solicitud, que indique el motivo por el cual le amerita cambiarla. Esta política tendrá un reporte el cual será generado por la herramienta, que permita tener visibilidad de todas las solicitudes a las que se les cambia la prioridad una vez la mesa de servicios realiza el proceso de escalamiento.
3. Todo incidente mayor tendrá dentro de la matriz de impacto Vs urgencia, una clasificación de prioridad “Crítica”.
- t. En dado caso que la herramienta de gestión de servicios de TI no se encuentre disponible para la radicación de incidentes, el registro y control de casos deberá ser llevado manualmente por la Mesa de Servicios por el tiempo que sea necesario, mientras se reestablece la operación de dicho sistema.

Operación del Servicio = 2,5

Figure 2 registro de Incidentes



Fuente: Generación Propia del Autor

Table 4 Categoría de los procesos

ITEM	Categorías Procesos Operación del Servicio	Peso	Calificación	Total
1	Detección y Registro	10%	2,4	0,2
2	Clasificación y Soporte Inicial	10%	2,3	0,2
3	Investigación y Diagnóstico	10%	2,5	0,2
4	Resolver el incidente y recuperar el servicio	10%	2,6	0,3
5	Confirmación y Cierre	10%	2,4	0,2
6	Apropiamiento, Seguimiento y Comunicación	10%	2,6	0,3
7	Organización	5%	2,4	0,1
8	Métricas y Reportes	5%	2,3	0,1
9	Mesa de Servicio (Mesa de Ayuda)	10%	2,7	0,3
10	Gestión de Problemas	5%	2,2	0,1
11	Funciones	15%	2,9	0,4
Total		100%		2,5

Fuente: Generación Propia del Autor

Table 5 actividades gestión de incidencias Service Desk

Actividades - Gestión Incidencias, Service Desk	Aspectos Satisfactorios	Aspectos a Mejorar
Investigación y Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los incidentes se atienden por orden de prioridad. ▪ Se dispone de soluciones temporales frente a incidentes reportados para reestablecer el servicio lo más rápido posible. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se tiene registro actualizado a diario de la historia del incidente. ▪ El único punto de contacto debe mantener informado al cliente sobre el progreso de la solución (Cambio de Estado, Cambio de grupo solucionador, cambio en tiempo estimado de solución) ▪ No se contempla si es requerido, que el único punto de contacto re-evalúe el impacto y prioridad asignada acorde con los SLA's. ▪ El Gestor de Incidentes debe vigilar el cumplimiento de los tiempos de solución de los incidentes según los SLA's pactados y en caso de no cumplir el SLA, deberá notificarse al cliente el motivo por el cual se incumple el acuerdo. ▪ Se debe estructurar una matriz de escalamiento funcional y jerárquico con sus responsables y tiempos definidos. ▪ Las soluciones temporales identificadas, deben estar documentadas y disponibles en la base de conocimiento. ▪ No se tiene la definición del ciclo de vida de un incidente.
Resolver el Incidente y Recuperar el Servicio	No tiene aspectos a destacar	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se puede dar cierre a ningún caso reportado si el cliente no autoriza el cierre del mismo o confirma mediante encuesta de servicio su nivel de satisfacción. ▪ Se debe verificar la correcta documentación del incidente en cuanto a (Categoría, Clasificación, Descripción, Elemento de Configuración, SLA, Prioridad, Solución, Código de Cierre). ▪ Se debe realizar análisis sobre las preguntas frecuentes que se reportan al único punto de contacto.
Apropiamiento, Seguimiento y Comunicación	La herramienta notifica vía mail la solución de la solicitud al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los informes de gestión deben ser comunicados al cliente, él debe conocer la gestión realizada por TI. ▪ No se tiene la definición del alcance de los servicios, por tanto los cambios realizados en el alcance de los servicios no son notificados a los usuarios finales. ▪ Todos los grupos que brindan solución a casos, debe realizar el seguimiento a los incidentes que fueron asignados desde el registro hasta el cierre.

		<ul style="list-style-type: none"> No se hace retroalimentación a la Mesa de Servicios sobre los incidentes que quedan pendientes de alguna acción o solución La herramienta no está disponible para que el usuario se informe cuando su solicitud tiene algún avance o es cerrado.
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Están identificados los usuarios VIP del instituto. Se realizan reuniones quincenales con el grupo de administración de incidentes y los especialistas para dar retroalimentación de la operación y generar posibles planes de acción. 	<ul style="list-style-type: none"> Se debe oficializar la figura de gestor de incidentes. No se tiene claridad en los grupos o especialistas solucionadores de todos los servicios soportados. No se cuenta con una matriz de escalamiento funcional y jerárquico. Se deben implementar métricas de productividad individual para los diferentes roles del proceso de Incidentes.
Métricas y Reportes	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen estadísticas por número de solicitudes cerradas mensualmente. 	<ul style="list-style-type: none"> No se tiene análisis de la carga laboral para todos los roles que gestionan incidentes. No se tienen reuniones periódicas para revisar las métricas que existen actualmente. No se tienen estadísticas por número de Requerimientos de Cambios creados por el gestor de Incidentes para ser evaluados por el gestor de Cambios. No se tienen estadísticas por porcentaje de incidentes que fueron evitados por cumplimiento de labores proactivas
Gestión de Problemas	No tiene aspectos a destacar	<ul style="list-style-type: none"> Se debe crear el proceso de gestión de problemas. No existe un gestor de este proceso, es necesario nombrarlo para que garantice la ejecución del proceso. Se debe implementar una base de datos de errores conocidos y problemas, con soluciones temporales. Deberán generarse reportes de tendencias para el análisis de los problemas. El proceso de Administración de incidentes genera reportes de tendencias para el análisis de problemas.

<p>Funciones de la Operación de Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Se cuenta con un centro de servicio al usuario - Service Desk debidamente conformado. ▪ En términos generales se contempla a la Mesa de Servicios como el único punto de contacto para los usuarios en el día a día. ▪ La Mesa de Servicios cuenta con una herramienta o software especial de gestión de incidentes. ▪ La gestión técnica presta servicio en temas de servidores, red, almacenamiento, bases de datos, directorio de servicios, computadoras, impresión, middleware, Internet en sus diferentes niveles ▪ Desde la Mesa de Servicios se presta el soporte de primer nivel a las aplicaciones y se hacen los debidos escalamientos a los expertos. ▪ El datacenter cuenta con las características físicas, de seguridad física, elementos de disponibilidad (energía, aire acondicionado) apropiados para un centro de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ No se tiene definido el rol de administrador de incidentes. ▪ Se desconoce las métricas establecidas que permiten analizar la operación de la Mesa de Servicios. ▪ Se deben registrar todas las solicitudes de los usuarios en la herramienta de gestión, independientemente del canal por donde llegue. ▪ Se debe capacitar a los agentes de la Mesa de Servicios, cada vez que exista un cambio de relevancia o ingrese un servicio nuevo, con el fin de brindar solución en el primer contacto. ▪ Todas las personas de TI deben tener claridad en la definición de lo que significa un requerimiento y un incidente de servicio. ▪ Se debe contemplar la posibilidad de contratar al personal de TI, con la certificación en fundamentos ITIL, esto permite tener un crecimiento del área en implementación de buenas prácticas.
---	---	---

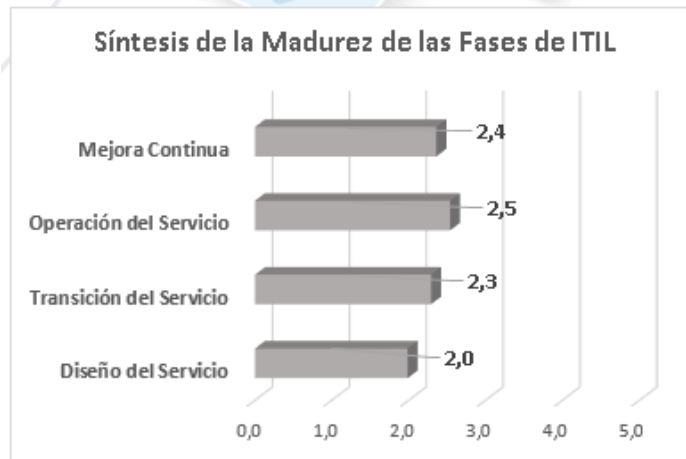
Fuente: Generación Propia del Autor

Table 6 Registro de Indicadores

Nombre Indicador	Tipo	Objetivo Indicador	Fórmula	Definición de las Variables	Meta	Calculo de Cumplimiento de	Semáforo			Fuente Información	Periodicidad	Responsable de Medición
Cumplimiento en solución de Gestión de Incidencias	Indicador de área	Cumplimiento global de ANS en solución de incidentes para la Mesa de Servicios, Nivel 1, Nivel 2 y Nivel 3	# Total de incidentes solucionados dentro del tiempo / # Total de incidentes solucionados en el periodo	# Total de incidentes solucionados dentro del tiempo: Cantidad de incidentes gestionados dentro de los ANS establecidos con base en el impacto y urgencia de cada caso. # Total de incidentes solucionados en el periodo: Cantidad total de incidentes solucionados en el periodo	90%	Índice de cumplimiento en solución y gestión de incidencias / Meta	90%	>	VERDE	Herramienta de gestión de servicios TI	Mensual	Coordinador de Mesa de Servicios
							75,0%	89,9%	AMARILLO			
							0%	74,9%	ROJO			
Incidencias abiertos	Indicador de área	GAP de incidentes abiertos al finalizar el mes	# Total de incidentes abiertos a fin de mes / # total de incidentes radicados en el mes	# Total de incidentes abiertos: GAP de incidentes abiertos al finalizar el mes. # Total de incidentes radicados en el mes: Cantidad total de incidentes radicados en el periodo.	5%	Índice de cumplimiento en solución y gestión de incidencias / Meta	90%	>	VERDE	Herramienta de gestión de servicios TI	Mensual	Coordinador de Mesa de Servicios
							75,0%	89,9%	AMARILLO			
							0%	74,9%	ROJO			
Demanda del servicio	Indicador de área	Servicios que conforman el 80% de la demanda reportada a TI.	Lista de servicios que mayor demanda de incidencias se presenta en el periodo	Presente de mayor a menor los servicios que demandan el 80% de los incidentes reportados en el periodo. Pareto para establecer el orden de prioridades en la toma de decisiones.	N/A	N/A				Herramienta de gestión de servicios TI	Mensual	Coordinador de Mesa de Servicios
Incidencias mayores	Indicador de área	Identificar los incidentes reportados como mayores	# Total de incidentes mayores reportados en el periodo	# Total de incidentes mayores reportados en el periodo: incidentes que en su priorización son clasificados como críticos por el impacto que tiene frente al negocio.	N/A	N/A				Herramienta de gestión de servicios TI	Mensual	Coordinador de Mesa de Servicios
Solución remota	Indicador de área	Identificar los incidentes que se atienden remotamente	# Total de incidentes resueltos remotamente / # total de incidentes radicados en el mes	# Total de incidentes resueltos remotamente: Cantidad de incidentes que se resolvieron remotamente sin la necesidad de realizar una visita a sitio. # Total de incidentes radicados en el mes: Cantidad total de incidentes radicados en el periodo.	N/A	N/A				Herramienta de gestión de servicios TI	Mensual	Coordinador de Mesa de Servicios

Fuente: Generación Propia del Autor

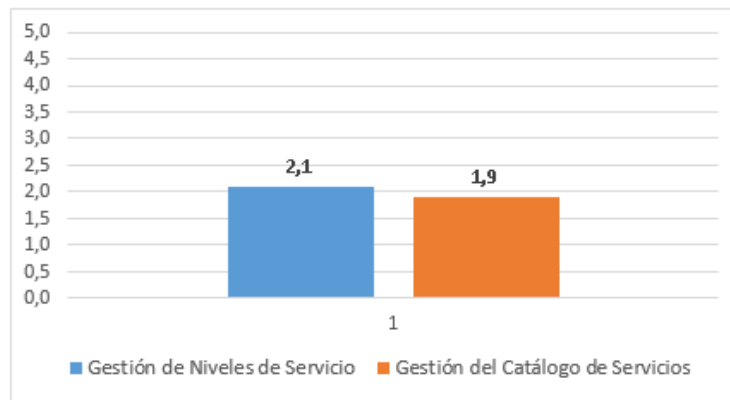
Table 7 Síntesis madurez de las fases ITIL



Fuente: Generación Propia del Autor

Nivel de Madurez	Significado
2	Los procesos siguen un patrón regular aunque no están formalizados

Table 8 Gestión de Niveles y de Catalogos de Servicios



ITEM	Categorías Procesos Diseño del Servicio	Peso	Calificación	Total
1	Gestión de Niveles de Servicio	50%	2,1	1,0
2	Gestión del Catálogo de Servicios	50%	1,9	0,9
Total		100%		2,0

Fuente: Generación Propia del Autor




4.2. Análisis

De acuerdo al análisis de satisfacción realizado, se puede evidenciar que al realizar las encuestas de satisfacción a los usuarios permite monitorear la percepción, por lo cual se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Definir y analizar la población y muestra de los usuarios a encuestar.
- ✓ Las preguntas deben ser de fácil comprensión.
- ✓ Efectuar las encuestas periódicamente
- ✓ Dar a conocer los resultados de las encuestas.
- ✓ Retroalimentar los resultados con los usuarios además implementar las acciones de mejora de acuerdo a los resultados observados en dichas encuestas

4.3. Implementación Mejores Prácticas

A continuación, se describen las mejores prácticas que deben ser tenidas en cuenta en el momento de la implementación del centro de ayuda o mesa de servicio, esto con el fin de lograr el éxito.

- ✓ Informar horarios de atención del centro de ayuda
 - ✓ Planificar el presupuesto para la implementación de los servicios y equipos requeridos.
 - ✓ Capacitación a los usuarios para un adecuado uso de la mesa de servicio
 - ✓ Compromiso de las áreas y los usuarios que prestan el servicio de la mesa de ayuda
 - ✓ Los funcionarios de la mesa de ayuda deben interactúan con todos los usuarios ya sea directivos, gerentes de proyectos entre otros
- 

- 
- ✓ Identificar las necesidades del soporte del servicio de tal manera que haya un óptimo control.

4.4. Beneficios


Al momento de tener una óptima implementación de la mesa de ayuda se obtendrá los siguientes beneficios:

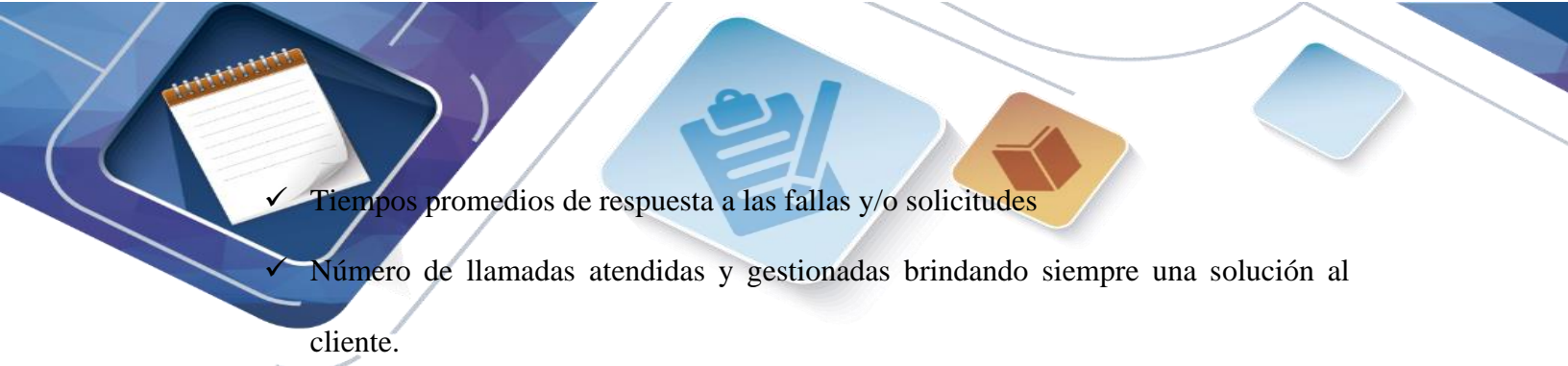
- ✓ Oportunidades de negocio
- ✓ Reducción del impacto negativo al cliente sobre el servicio
- ✓ Orientación adecuada
- ✓ Servicio de alta calidad su percepción será positiva con un alto grado de satisfacción en los servicios prestados
- ✓ Disminución de presupuesto por la óptima utilización de los recursos
- ✓ Seguimiento de indicadores y elaboración de informes detallados de la calidad de los servicios ofrecidos al usuario
- ✓ Agilidad y eficiencia en la prestación del servicio requerido

4.5. Recomendaciones

Un adecuado control de la mesa de ayuda permite medir la satisfacción del usuario, se debe medir constantemente el rendimiento de la mesa y la percepción del cliente frente a ella.

En los informes presentados de gestión se recomienda tener en cuenta lo siguientes aspectos:

- ✓ Porcentaje de las fallas presentadas en primer nivel de atención al cliente
 - ✓ Porcentaje de requerimientos atendidos en primer nivel
 - ✓ Porcentaje de requerimientos escalados
- 

- 
- ✓ Tiempos promedios de respuesta a las fallas y/o solicitudes
 - ✓ Número de llamadas atendidas y gestionadas brindando siempre una solución al cliente.
 - ✓ Grado de satisfacción del usuario frente al servicio prestado por la mesa de ayuda
 - ✓ Número de llamadas caídas

Los niveles recomendados a desarrollar son:


Diarios

“A través de este informe se puede tener una idea clara del estado en el que están los Incidentes y los problemas comparándolos con los niveles de servicio”. (Cuero, 2012)

Semanal


- ✓ Reporte de las áreas que tengan mayor incidente , esto quiere decir:
 - Incidentes que ocurren a menudo
 - Incidentes que demanden mayor ocupación por los funcionarios de soporte de la mesa de ayuda y tienen un elevado tiempo de respuesta para dar solución.
- ✓ Medir periódicamente la satisfacción del cliente en las encuestas emitidas antes de cerrar el caso reportado a soporte.
- ✓ Verificar que es lo que más afecta el caso de negocio ya sea en caídas frecuentes de ciertas aplicaciones y/o plataformas.
- ✓ Medir las cargas laborales de los usuarios que apoyan a la operación de la mesa de ayuda.

Disponibilidad del servicio continuo y permanente.





Mensual

- ✓ Informe del comportamiento general de la mesa de ayuda, entre lo cual se encuentra:
 - Logros obtenidos
 - Análisis e informe de las tendencias presentadas de los reportes en el mes de las fallas a nivel tecnológico y del servicio.
 - ✓ Informe de la satisfacción del usuario frente a la solución de las fallas reportadas.
 - ✓ Medir el rendimiento de los usuarios de prestan el servicio de soporte a las instituciones
 - ✓ Rendimiento de las aplicaciones e informe de las fallas presentadas que originaron dichos incumplimientos en los servicios.
 - ✓ Disponibilidad del servicio continuo y permanente.
- 



Referencias

- Ferreiro, A., & Longhi, A. L. D. (2014). *Metodología de la investigación*. Córdoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2969/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=847673&lang=es&site=ehost-live>
- Ariza, S. (2012). *Plan de accion para la implementacion de una mesa de servicio para la administracion de incidentes y solicitudes de cambios soportado en el modelo de itil caso aplicado a la empresa soluciones y servicios informaticos empresariales s.a.s*. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1603/ArizaSandra2012.pdf?sequence=1>
- Van, J. (2008). *Face del ciclo de vida Estrategia del servicio*. Fundamentos de la gestión de servicios de TI basada en ITIL. (vol 3 ed. Holanda).
- Lerma, H. D. (2009). *Metodología de la investigación : propuesta, anteproyecto y proyecto (Vol. Cuarta edición)*. Bogotá, D.C.: Ecoe ediciones. Retrieved from <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2969/login.aspx?direct=true&db=e000xww&AN=483354&lang=es&site=ehost-live>
- Nuñez, P. (2005). *ITIL: Una nueva alternativa en e aprovechamiento de los recursos informaticos para las empresas colombiana*. En: Revista Ingenierías Universidad de Medellin. Vol. 4 Issue 6. p25-39, 15p.
- Cuero, H. R. (2012). *Plan de accion para la implementacion de una mesa de servicio*. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1603/CueroHumero.pdf?sequence=1>
- Gracia, F. (2005). *El portafolio*. Revista Electrónica Internacional, 14, 112 - 119
- Diaz, D. N. (2014). *Diseño de implemmentacion de una mesa de ayuda para el area de informatica de RTVC*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/751/.pdf>
- Macedo, M. (2014). *propuesta de construccion de portafolio de servicios de tecnologia para Bodytech*. Recuperado de <https://repository.ean.edu.co/:https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/7064/MacedoMercy2014.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- 