

FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e Informática

Trabajo de Suficiencia Profesional

Diseño e implementación de help desk basado en ITIL V4 en la empresa Serpac Agencias S. A. C.

Cesar Mauricio Camones Alegria

Para optar el Título Profesional de
Ingeniero de Sistemas e Informática

Lima, 2025

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de suficiencia profesional



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ingeniería
DE : WALTER TARSILIO PILAR BUENO
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 28 de Febrero de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

Diseño e Implementación de Help Desk Basado En ITIL v4 en la Empresa SERPAC Agencias S.A.C.

Autores:

1. CESAR MAURICIO CAMONES ALEGRIA – EAP. Ingeniería de Sistemas e Informática

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|--|-----------------------------|--|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☐ | NO ☒ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): | SI ☐ | NO ☒ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☐ | NO ☒ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,



Asesor de trabajo de investigación
Walter Tarsilio Pilar Bueno

AGRADECIMIENTO

A mi familia, por apoyarme siempre y tenerme paciencia en todas las ideas increíblemente originales pero atrevidas en mi vida.

A mis amigos, por darme esos ánimos de seguir creciendo y, sobre todo, a mi novia, por acompañarme en las buenas y las malas situaciones.

DEDICATORIA

Para todo aquel que alguna vez se sintió en la desesperación de no saber cómo empezar una gestión, va para ti.

Para mí, para poder mirar atrás y decir que pude lograrlo y que las adversidades se pueden resolver con esfuerzo y dedicación.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPÍTULO I.....	1
ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA	1
1.1. Datos generales de la empresa	1
1.2. Actividades Principales De La Empresa	1
1.3. Reseña histórica de la empresa.....	2
1.4. Organigrama de la empresa (resumido)	2
1.4.1 Organigrama General	3
1.5. Visión y misión de la empresa	4
1.6. Bases legales administrativos.....	4
1.7. Descripción del Área T.I. En Serpac	6
1.7.1. Funciones del área TI	7
1.8. Descripción del cargo y responsabilidades	9
CAPÍTULO II	11
ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	11
2.1. Diagnóstico Situacional.....	11
2.2. Objetivos de la actividad profesional	13
2.3. Justificación de la actividad profesional	14
2.4. Resultados esperados.....	15
CAPÍTULO III.....	18
MARCO TEÓRICO.....	18
3.1. Bases teóricas de las actividades realizadas	18

3.1.1. Definiciones teóricas	18
CAPÍTULO IV.....	28
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES.....	28
4.1. Descripción de actividades profesionales	28
4.1.1. Enfoque de las actividades profesionales	28
4.1.2. Alcance de las actividades profesionales.....	33
4.1.3. Entregables de las actividades profesionales.....	33
4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional.....	37
4.2.1. Aplicación de itil a la actividad profesional	37
4.2.2. Recursos utilizados	38
4.2.3 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades	40
4.3. Ejecución de las actividades profesionales	40
4.3.1. Realización del cronograma de actividades.....	40
CAPÍTULO V	54
RESULTADOS ESPERADOS.....	54
5.1. Resultados finales de las actividades realizadas	54
5.2. Logros alcanzados	60
5.3. Dificultades encontradas	63
5.4. Planteamiento de mejoras.....	64
5.4.1. Metodologías propuestas	64
5.4.2. Descripción de la implementación	65
5.5. Análisis.....	66
5.6. Aporte del Bachiller en la empresa	68
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	72
BIBLIOGRAFÍA	73

ANEXO.....	74
------------	----

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Organigrama general resumido SERPAC. -----	2
<i>Figura 2.</i> Organigrama general SERPAC, -----	3
<i>Figura 3.</i> Clasificaciones prácticas ITIL 4, -----	21
<i>Figura 4.</i> Mapa de desarrollo ITIL 4 en gestión de incidencias. -----	22
<i>Figura 5.</i> Ciclo de mejora continua según ITIL 4 -----	27
<i>Figura 6.</i> Cronograma de Actividades Help Desk -----	32
<i>Figura 7.</i> Nomenclatura de política Administrativa T.I. -----	33
<i>Figura 8.</i> Escala de niveles SLA. -----	34
<i>Figura 9.</i> Nomenclatura Manual de creación de Ticket de Soporte -----	36
<i>Figura 10.</i> Pantalla Login Plataforma Help Desk Serpac-----	36
<i>Figura 11.</i> Pantalla inicio logeado plataforma Help Desk. -----	38
<i>Figura 12.</i> Pantalla vista en dispositivos móviles. -----	39
<i>Figura 13.</i> Pantalla de información software FreshDesk -----	40
<i>Figura 14.</i> Archivo política Administrativa T.I. -----	41
<i>Figura 15.</i> Archivo entregable Cronograma de Actividades. -----	41
<i>Figura 16.</i> Archivo entregable Procedimiento SLA. -----	42
<i>Figura 17.</i> Pantalla configuración personal, -----	43
<i>Figura 18.</i> Pantalla configuración zona horaria. -----	43
<i>Figura 19.</i> Pantalla creación base de conocimientos -----	44
<i>Figura 20.</i> Pantalla simulación registro incidente -----	45
<i>Figura 21.</i> Pantalla de visualización estado de registro. -----	45
<i>Figura 22.</i> Pantalla de visualización Tipo de Ticket. -----	46
<i>Figura 23.</i> Pantalla de visualización Estado de Ticket -----	47
<i>Figura 24.</i> Pantalla de visualización Grupo de Ticket-----	48
<i>Figura 25.</i> Pantalla de visualización Prioridad de Ticket, -----	49
<i>Figura 26.</i> Pantalla de visualización administrador de tickets-----	50
<i>Figura 27.</i> Pantalla de visualización de Análisis de indicadores plataforma Help Desk -----	52
<i>Figura 28.</i> Vista de reporte de indicador cumplimiento de Tickets mediante SLA, -----	53
<i>Figura 29.</i> Respuesta automática de creación de solicitud plataforma Help Desk -----	55
<i>Figura 30.</i> Notificación de ticket registrado plataforma Help Desk, -----	55

<i>Figura 31. Notificación aplicativo plataforma Help Desk</i> -----	56
<i>Figura 32. Icono de aplicativo de plataforma Help Desk</i> -----	56
<i>Figura 33. Diseño de la gestión de Incidencias para la plataforma Help Desk,</i> -----	57
<i>Figura 34. Formula indicador cumplimiento SLA,</i> -----	58
<i>Figura 35. Pregunta de nivel de satisfacción de cliente plataforma Help Desk,</i> -----	59
<i>Figura 36. Indicador de resolución de tickets plataforma Help Desk.</i> -----	61
<i>Figura 37. Leyenda de colores del indicador de resolución de tickets.</i> -----	61
<i>Figura 38. Cuadro comparativo antes y después implementación ITIL v4.</i> -----	62
<i>Figura 39. Segunda pregunta encuesta de satisfacción</i> -----	66
<i>Figura 40. Cuarta pregunta encuesta de satisfacción.</i> -----	67
<i>Figura 41. Quinta pregunta encuesta de satisfacción.</i> -----	67
<i>Figura 42. Encuesta de satisfacción plataforma Help Desk parte 1</i> -----	74
<i>Figura 43. Encuesta de satisfacción plataforma Help Desk parte 2</i> -----	75

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1. Bases legales de los regímenes operacionales: Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C. -----</i>	<i>4</i>
<i>Tabla 2. Definición de prácticas propuestas -----</i>	<i>15</i>
<i>Tabla 3. Resultados esperados de las prácticas propuestas-----</i>	<i>16</i>

RESUMEN

Actualmente, el área de tecnologías de información (T.I.) de la empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C., no posee procedimientos o una gestión diseñada e implementada para resolver los casos de Help Desk, lo cual resulta muy ineficiente al afrontar las necesidades operativas sobre Help Desk, generando retrasos en la solución final e incomodidades en los clientes internos que se relacionan entre sí para completar el objetivo de la empresa.

Adicionalmente, los procedimientos ineficientes provocan que no se puedan resolver los eventos presentados a tiempo, generando así, insatisfacción del cliente interno. Ya que, debido a los retrasos de la solución del problema y obstruyendo en el circuito del producto final, causa que aparezcan gastos innecesarios operativos y/o administrativos en la empresa.

Por lo cual, en el presente trabajo se encuentra descrito el diseño e implementación de Help Desk basado en las buenas prácticas ITIL 4, esto permite un orden y control de los tiempos para los diversos eventos que presenten las áreas de la empresa y causen retraso en la entrega del producto final.

Con esto se espera tener una mejor gestión de incidencias y procedimientos claros sobre Help Desk, generando mejor eficiencia a la solución de problemas y una mayor satisfacción del cliente interno. Resolviendo así, la necesidad de tener una mejor área de Tecnología de la información.

Palabras clave: ITIL, HELP DESK, GESTIÓN DE INCIDENCIAS, TIEMPOS, T.I.

ABSTRACT

Currently, the information technology (I.T.) area of SERPAC AGENCIAS S.A.C. does not have procedures or a management designed and implemented to solve Help Desk cases, which is very inefficient when facing the operational needs on Help Desk, generating delays in the final solution and discomfort in internal customers who relate to each other to complete the objective of the company.

In addition, inefficient procedures result in not being able to resolve the events presented on time, thus generating internal customer dissatisfaction. Since, due to the delays in the solution of the problem and obstructing in the circuit of the final product, it causes unnecessary operational and/or administrative expenses to appear in the company.

Therefore, in this work is described the design and implementation of Help Desk based on ITIL 4 best practices, this allows an order and control of the times for the various events that present the areas of the company and cause delay in the delivery of the final product.

With this, it is expected to have a better management of incidents and clear procedures on Help Desk, generating better efficiency in the solution of problems and a greater satisfaction of the internal customer. Solving this way, the need to have a better Information Technology area.

Keywords: ITIL, HELP DESK, INCIDENT MANAGEMENT, TIMES, T.I.

INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas de ITIL 4 ha tenido mayor reconocimiento los últimos años, debido a que la evolución tecnológica es inminente, eso significa que vemos nuevas tecnologías a una velocidad increíble y esto fuerza a que las organizaciones tomen medidas para intentar no perderse en el rastro de esta increíble velocidad.

La principal medida que toman las organizaciones es poner una mayor inversión en el ámbito T.I. (Tecnologías de la información), ya sea para cualquier solución estratégica como innovación en marketing, infraestructuras, sistemas de información, clouds, etc.

Sin embargo, en los ámbitos mencionados se necesitan mantener actualizadas, para poder seguir con el funcionamiento correcto de las operaciones en las empresas, ahí entra ITIL 4 que incluye un conjunto de buenas prácticas y su enfoque en una metodología para poder crear procesos ágiles a ciertos aspectos que consideremos importantes en la empresa, como también, donde veamos que haya una debilidad en el análisis de funcionamiento T.I.

Como se mencionaba anteriormente, el actual trabajo precisa mostrar cómo se diseñó e implemento una gestión T.I en una empresa que no se dedica al ámbito T.I. y, sin embargo, como es necesario hacer crecer esta gestión para poder brindar el mejor soporte a todas las áreas importantes y dar un buen servicio al cliente.

Así mismo, como toda metodología, estarán siempre enlazadas a la mejora continua, ya que, no tiene sentido diseñar e implementar una gestión que estará cerrada a cambios o actualizaciones, esto perjudicaría a cualquier empresa, porque ante una adversidad de mayor escala, no estará planeado una solución preventiva, y se tendrá que analizar una solución correctiva y son estas situaciones que se tratan de evitar, debido a que ocasionan pérdida de tiempo y dinero por la ineficiente gestión.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA

1.1. Datos generales de la empresa

1.1.1 Razón social: SERPAC AGENCIAS S.A.C.

1.1.2. RUC: 20508783842

1.1.3. Dirección fiscal: Av. del Pinar 152, Santiago De Surco – Chacarilla del Estanque, Lima, Perú.

1.2. Actividades Principales De La Empresa

SERPAC AGENCIAS S.A.C., denominada en adelante como “SERPAC”, tiene diversas actividades para las operaciones de los buques y sus cargas en los puertos. Para definir las actividades de SERPAC, se tendría que definir el termino de “Agencia marítima”.

Una agencia marítima es una empresa que toma acción como intermediario entre los armadores (propietarios de los buques) y el puerto destino. Dentro de las diversas actividades que tiene SERPAC, la más crucial es gestionar la llegada del buque al puerto, la operación que realizará y su salida del puerto, después de terminar la operación. Las operaciones pueden ser carga y descarga de algún producto en específico.

De las otras actividades que no son menos importantes tenemos: “Gestión documentación”, en donde se gestiona toda documentación necesaria para la llegada y salida de los buques, así como la operación que realizará en los puertos.

Esta gestión trabaja en paralelo con las autoridades nacionales respectivas del puerto, como viene ser aduanas o portuarias.

Y, por última actividad principal, SERPAC ofrece servicios fundamentales para las embarcaciones, tales como la asignación de lugares de amarre, abastecimiento de combustible, provisión de agua, alimentos y otros elementos indispensables.

En pocas palabras, una agencia marítima es un componente vital para garantizar que todas las operaciones que involucran buques y sus cargas se realicen de manera segura, eficiente y conforme, siguiendo las regulaciones aplicables.

1.3. Reseña histórica de la empresa

SERPAC se creó en 2004 como resultado de la fusión de dos compañías líderes de servicios marítimos de la costa sur occidental del Pacífico, Marítima del Pacífico (MARPAK) y Servicios de Corretaje Marítimo (SERCOMAR).

SERPAC viene trabajando en el ámbito marítimo muchos años, cuenta con muchos clientes antiguos que pueden confirmar el buen trabajo realizado durante este tiempo, como lo es la minera Chinalco, Minera Antamina, BBC Charters, etc.

1.4. Organigrama de la empresa (resumido)

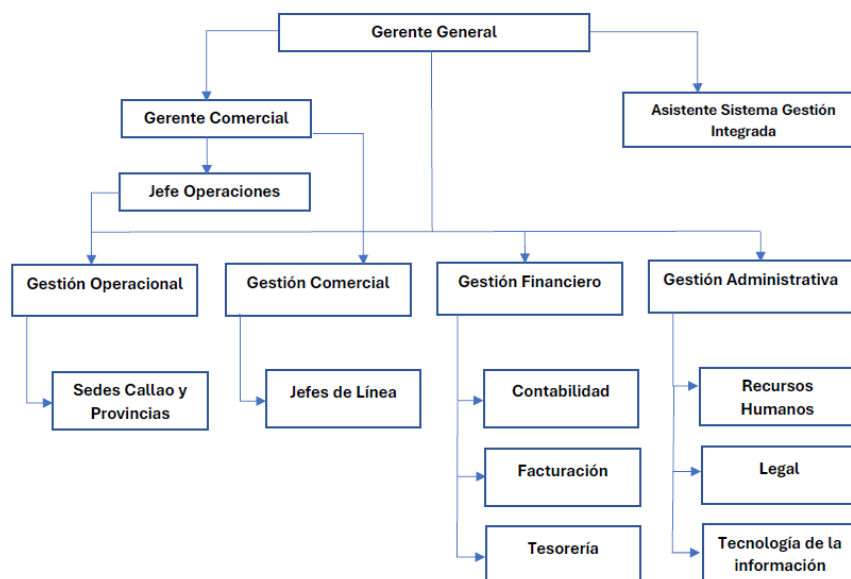


Figura 1. Organigrama general resumido SERPAC.

1.4.1 Organigrama General

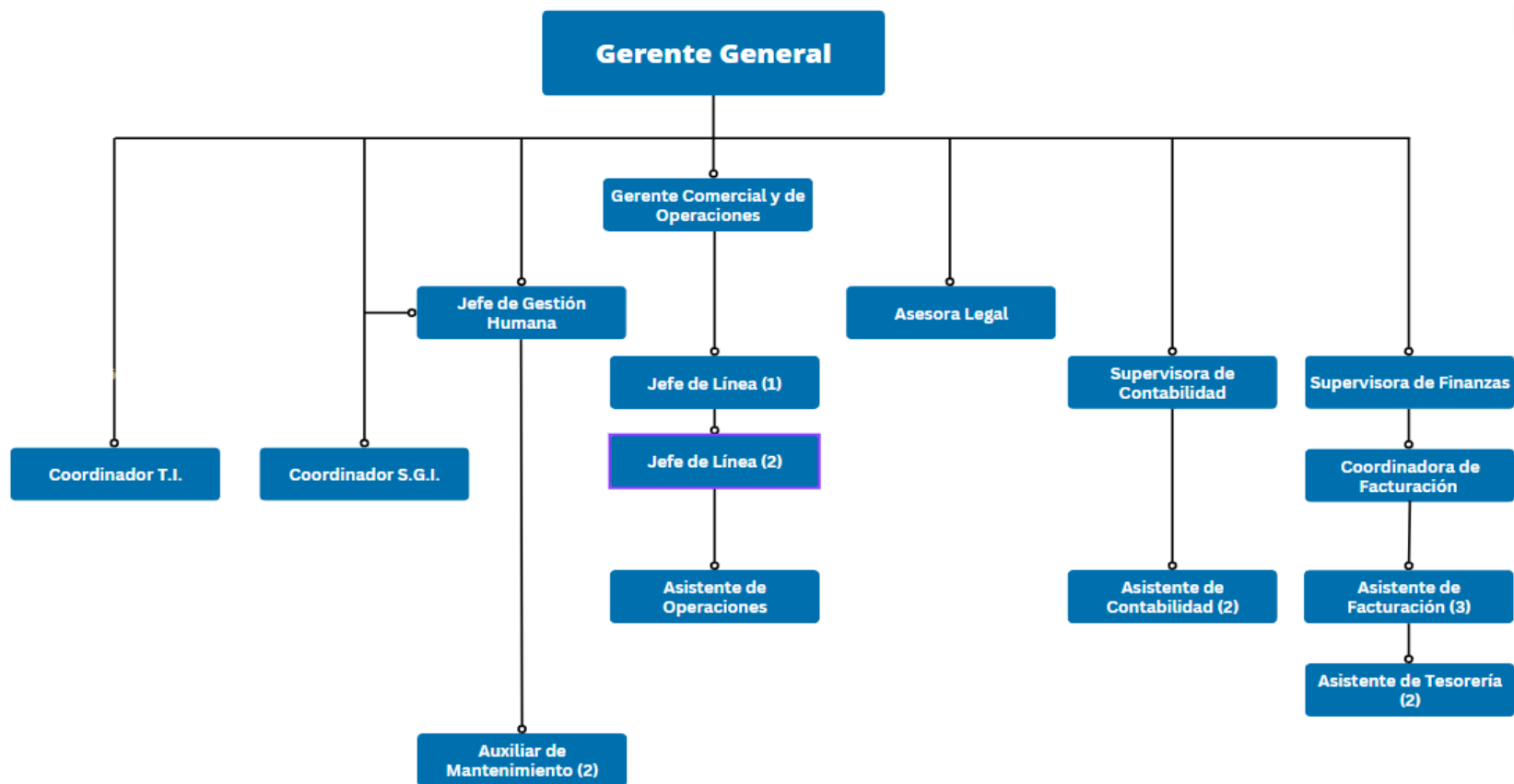


Figura 2. Organigrama general SERPAC,
Nota: Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

1.5. Visión y misión de la empresa

La misión de la empresa SERPAC es brindar servicios personalizados a sus clientes en la industria naviera y comercio exterior, manteniendo un crecimiento económico rentable a través de procesos estándares y eficientes, sustentados en un grupo humano experimentado, capacitado, motivado y comprometido con la firma.

Mientras que la visión de la empresa SERPAC es ambiciosa, el cual es ser un operador portuario reconocido, de prestigio a nivel internacional por su amplia gama de servicios especializados y de alta calidad.

1.6. Bases legales administrativos

SERPAC tiene como bases legales los siguientes puntos:

Tabla 1. *Bases legales de los regímenes operacionales: Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.*

Norma Legal	Dispositivo Legal	Artículo	Descripción	Fecha de Publicación	Institución Emisora
Decreto Supremo N° 010-1999-MTC	Reglamento de Agencias Generales, Marítimas, Fluviales, Lacustres, Empresas y Cooperativas de Estiba y Desestiba.	Todos	Enumera los procedimientos administrativos y principios que los rigen	22/04/2015	Presidente
Ley 31246	Ley que modifica la ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo, para garantizar el derecho de los trabajadores a la seguridad y la salud en el trabajo ante riesgo epidemiológico y sanitario.	Todos	Modifican los artículos 49 y 60 de la ley 29783 (respecto a exámenes médicos y equipos para la protección)	25/06/2021	Mintra
Ley N° 32048	Ley que modifica la Ley 27943 (Ley del Sistema Portuario Nacional) para fomentar el desarrollo portuario.	Todos	El titular de un puerto privado de uso público que cuente con habilitación portuaria puede brindar servicios portuarios de manera exclusiva.	6/06/2024	Presidente

Describiendo la primera norma, tenemos en cuenta que el "Reglamento de Agencias Generales, Marítimas, Fluviales, Lacustres, Empresas y Cooperativas de Estiba y Desestiba" fue aprobado por el Decreto Supremo N° 010-1999-MTC del Perú. Las reglas y procedimientos que estas entidades deben seguir para poder operar legalmente en el país están establecidos en este reglamento. Engloba temas como la supervisión, registro, autorización y funcionamiento de las actividades de las agencias marítimas y compañías relacionadas con el manejo y operación de barcos y cargas en los puertos peruanos (MTC, 2015)

En cuanto la ley 31246, es una ley que modifica la ley 29783, cuyo nombre es Seguridad y salud en el trabajo, teniendo como objetivo hacer un enfoque preciso de las medidas de salud y protección de los trabajadores, de situación mayormente especial, en emergencias sanitarias.

En ejemplo, algo que es importante como los exámenes médicos, la ley 31246 describe que el empleador se encarga de los gastos de los exámenes médicos que deben realizarse cada dos años. Los exámenes médicos de salida pueden realizarse a solicitud del empleador o trabajador y son facultativos (MINTRA, 2021).

Y, por último, y no menos importante, menciona que sin importar el régimen laboral o si el trabajo se lleva a cabo de manera remota, los empleadores deben proporcionar a todos sus empleados equipos de protección personal adecuados. Los EPP deben cumplir con las normas técnicas peruanas y el empleador debe asumir su costo por completo.

Para terminar, tenemos la ley 32048 que modifica la ley 27943, que tiene como nombre Ley del Sistema Portuario Nacional, con el enfoque preciso de impulsar el desarrollo portuario en el país, que tendrá como objetivo tener una mejora continua de la infraestructura y la eficiencia de los puertos peruanos.

Los cambios más notables son la ampliación del plazo de concesión, que tiene como definición que el plazo máximo para que el sector privado administre la infraestructura portuaria se extiende. Y en el cabotaje marítimo, permitiendo la participación de individuos naturales y jurídicos, nacionales o extranjeros, se facilitan las operaciones de cabotaje marítimo de pasajeros y de carga (MTC, 2024).

1.7. Descripción del Área T.I. En Serpac

La empresa SERPAC tiene establecido un área TI que proporciona la ayuda y/o soporte correspondiente con los problemas tecnológicos de la empresa. Así mismo, siempre se busca tener actualizadas las herramientas para el ciclo evolutivo de mejoramiento de estas herramientas.

El área TI, SERPAC administra todos los servicios de telecomunicaciones o afines de tecnología, como: Internet corporativo, telefonía IP, Licencias de Software, ERP, alquileres de equipos de cómputo, alquileres de servidores, alquileres de herramientas tecnológicas, cámara de video vigilancia y otros.

El área TI representa un pilar en la empresa SERPAC, ya que mantiene siempre un orden y cumplimiento sobre 3 puntos clave que son: Disponibilidad, Confidencialidad y Seguridad de la información. Esto es necesario para que las demás áreas puedan tener lo necesario y así poder entregar un producto final que satisfaga al cliente.

La tecnología de la información es fundamental para el funcionamiento y el progreso de cualquier empresa contemporánea. Para tener una mejor noción específica descriptiva del área, a continuación, se describe los puntos que enfocan al área:

1.7.1. Funciones del área TI

- **Help Desk**

Para solucionar problemas relacionados con hardware, software y otras áreas tecnológicas, los usuarios finales reciben soporte técnico.

Así como también, hay que asegurar que todo el software y el equipo funcionen correctamente y realizar reparaciones cuando se requieran.

- **Herramientas TIC (Tecnologías de la información y comunicaciones)**

Desarrollo y mantenimiento de sistemas de comunicación internas y externas, como VoIP, también como manejo y control de telefonía móviles para el uso de la comunicación empresarial.

- **Infraestructura TI**

El área TI es el encargado de controlar y monitorear los aspectos de hardware, redes y centro de datos.

En aspecto de Hardware es mantener la total funcionalidad de los servidores, computadores, bastidor de redes, y otros equipos informáticos necesarios para el funcionamiento de las operaciones que realiza la empresa en el día a día.

En aspectos redes se enfoca al mantenimiento de las redes locales o amplias, como se denominan LAN o WAN y, tener el control de las conexiones a internet.

Por último, en el aspecto de centro de datos se asegura que los datos que se almacenen en los servidores sean seguros con la información sensible de la empresa.

- **Software**

En descripción de Software de la empresa, se enfoca en la gestión de licencias, que es una parte crucial de la administración de TI que ayuda a la empresa a controlar los costos, a optimizar el uso de sus activos de software y a mantener el cumplimiento legal.

También es el área encargada de mantener en total funcionalidad las aplicaciones que se utilizan en la empresa para satisfacer las necesidades de las áreas de la empresa, para que puedan cumplir con las operaciones del trabajo.

- **Data Gestión**

Se enfoca en el mantenimiento, diseño e implementación de las bases de datos ya existentes en la empresa y que cumplan con su rol de almacenar la información crítica de la empresa.

También la empresa se encarga de brindar soluciones al nivel de datos, como recuperación de datos, copias de seguridad y seguridad de datos.

El área también tiene como labor utilizar las herramientas de análisis para convertir los datos almacenados en reportes o informes para la ayuda en toma de decisiones de las áreas o jefes respectivos.

- **Innovación y Estrategia Tecnológica**

El área TI tiene como objetivo fomentar la investigación y desarrollo, que consiste en evaluar nuevas tecnologías que aporten al crecimiento tecnológico de la empresa. También para poder mejorar las operaciones de las áreas de trabajo y mantenerse en competencia al nivel tecnológico con otras empresas del mercado.

Así mismo, el área TI planea cada período de tiempo un plan a largo plazo para actualizar, cambiar o adoptar nuevas tecnologías que aportaran en la mejoría de la empresa.

1.8. Descripción del cargo y responsabilidades

En la empresa SERPAC tengo el cargo de Coordinador T.I. por lo que a continuación describiré las actividades que desempeña ese puesto. Así mismo, las actividades fueron dispuestas por necesidades y con apoyo de las metodologías utilizadas fueron pulidas de manera eficiente.

- Generación de reportes gerenciales sobre costos y presupuestos, inventariado de activos de hardware y software, KPI's de incidencias o problemáticas recibidas mediante el portal de tickets, propuestas de innovación o actualización y programas de mantenimiento.
- Brindar asistencia al Sistema de Gestión Integrada que fue formada por la norma ISO 9001:2015, mediante la sección que corresponde al área de TI definiendo la gestión documentaria, de proveedores, seguridad de la información y difusión de políticas de privacidad.
- Administración nivel senior de las siguientes herramientas de Software de la empresa:
 - Office 365 Apps (Outlook, SharePoint, Teams, PowerBI, Seguridad y Cumplimiento Microsoft, Microsoft Forms, etc.).
 - ERP SAP Bussines One (Administración de backups, resolución de errores, manejo de la base de datos HANA, conocimiento de todos los módulos utilizados).
 - Página web de la empresa diseñada mediante WordPress (Gestión de cambios o actualización).
 - Portal de tickets FreshDesk (Reporte de incidencias de usuarios mediante un SLA).
 - Resolver requerimientos de disposición tecnológica en la empresa mediante todo el flujo logístico de cotización, orden de compra y compra.

- Realizar capacitaciones sobre el uso de las herramientas tecnológicas, así como, de sus actualizaciones, también, la difusión de las políticas del área TI y como influyen en la empresa.
- Mantener en completo funcionamiento la gestión de datos, que conlleva al cuidado de los servidores, dispositivos de redes y centro de datos (Repositorios NAS).
- Generar propuestas innovadoras sobre proyectos de tecnología de la información que sean vistas para mejoras en la compañía, así mismo, como el manejo y control de los proyectos T.I.
- Brindar Soporte nivel básico e intermedio a los usuarios de la empresa SERPAC.

El coordinador de tecnologías de la información debe cumplir las expectativas de los clientes internos, por lo que siempre debe estar actualizado con novedades o noticias sobre el ámbito informático, esto incluye conocimientos sobre Software y Hardware.

Así mismo, se debe tener una excelente comunicación y habilidades interpersonales, debido a la constante comunicación con las áreas de la compañía y recibir el feedback de las necesidades de estas áreas.

Como última instancia, el coordinador de tecnología de la información mantiene enseñanza a los perfiles debajo de su puesto, de esta manera, genera un ciclo de mejora continua y mantiene abierto a propuestas de mejora hacia el área de tecnología de la información.

CAPÍTULO II

ASPECTOS GENERALES DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

2.1. Diagnóstico Situacional

En la empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C. se identificó que no tenía un plan o procesos documentados sobre cómo tratar una problemática en el ámbito informático, es decir, toda solución era improvisada y no tenía una programación sobre cómo solucionar estos problemas.

Al no tener clara la idea de cómo solucionar este problema, es que se vio a la necesidad de crear planes estratégicos para diseñar e implementar una gestión de incidencias y poder resolver la problemática de la empresa.

La gestión de incidencias no se centra únicamente en resolver problemas técnicos, sino que también incluye asegurar la continuidad de las operaciones de la empresa, mejorar la satisfacción de los usuarios y/o áreas de trabajo, como también optimizar los recursos de la organización.

Se describe a continuación los puntos importantes de la problemática en la empresa:

- **No existe una gestión de tiempos de servicio.** Toda gestión es importante en una empresa al nivel de área y organizacional. En el área T.I. de la empresa SERPAC, se detectó la falta de una gestión clara para cumplir los tiempos de servicios, en ITIL v4 se le conoce como SLA (Acuerdo de nivel de Servicio) en donde nos explica cómo gestionar los tiempos de acuerdo con el nivel de gravedad de lo reportado.

Los acuerdos de nivel de servicio (SLA), en muchas organizaciones, proporcionan tiempos de respuesta específicos para la resolución de incidentes. Esto es para darle un enfoque de gestión exitosa y garantizar un mejor tiempo de respuesta en los problemas recibidos.

La falta de un SLA puede resultar en una gestión menos eficiente y estructurada de los servicios de TI, lo cual tiene un impacto negativo tanto en la empresa que brinda los servicios como en sus clientes o usuarios finales. Para garantizar una gestión de servicios de TI transparente, responsable y enfocada en satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos, es fundamental establecer y mantener SLA claros y efectivos.

Un SLA establece la prioridad para las distintas categorías de incidentes o solicitudes de servicio. Si no está presente, puede haber confusión sobre cuáles problemas deben abordarse primero y cómo deben tratarse en función de su impacto en el negocio.

- **Falta de una plataforma de Gestión de Incidencias.** El uso de una plataforma web de mesa de ayuda es crucial por razones que impactan la eficiencia y eficacia de su gestión de soporte y servicios, además busca mejorar el soporte de gestión, lograr la satisfacción del usuario, mejorar la eficiencia operativa y facilitar la colaboración en equipo. Cualquier organización que pretenda brindar soporte de calidad y mantener la continuidad operativa de sus servicios tecnológicos requiere de esta herramienta esencial.

Es necesario tener una plataforma porque nos centraliza todo tipo de operación, como recibir solicitudes de problemática, publicar manuales o guías de soluciones, análisis y reportes de los problemas reportados, también porque permitirá crear antecedentes sobre cualquier problema reportado y, así, tener una mayor reacción al poder resolver un problema.

- **Falta Documentación sobre Procesos SLA.** Documentarlo respalda la atención consistente y de alta calidad, la capacitación y el desarrollo del equipo, y permite una gestión de recursos más efectiva y escalable. No tener documentación sobre los procesos de Soporte TI de SERPAC, podría causar problemas significativos en las áreas de trabajo, teniendo como el problema más importante que es el tiempo de resolución, si esto último incrementa, las operaciones comenzarían a ser más lentas y podrían causar estorbos en el trabajo diario de los clientes internos.

Un ejemplo sería teniendo como situación que en SERPAC se tenga un problema de Red que afecta a la conectividad y los usuarios no puedan conectarse y/o utilizar herramientas informáticas que tengan como necesidad la red. El tener una documentación, ayudaría a poder seguir pasos y hallar mucho más rápida la solución del problema, puesto que, además se evitaría la repetición del error.

2.2. Objetivos de la actividad profesional

Los objetivos de mi actividad profesional se engloban en poder cumplir los requerimientos necesarios para que la empresa pueda cumplir su rol de negocio.

Mencionamos que el área TI de SERPAC mantenía actividades improvisadas y no procesos documentados, por lo que el principal objetivo sería poder ordenar las actividades ya pospuestas y poder agregar más, si fuera necesario.

Aquí tenemos los objetivos principales que se tiene como actividad profesional en el área TI de SERPAC:

- Mejorar la experiencia de usuario interno proporcionando nuevas herramientas de gestión para lograr mejor comunicación y coordinación entre áreas.
- Garantizar el uso de todos los recursos tecnológicos que dispone la empresa, asegurando maximizar el uso eficiente de ellos.
- Planificar, optimizar, automatizar y/o gestionar nuevas actualizaciones de mejora en el ámbito TI, para mantener a la empresa en actual competencia en el mercado.
- Proveer todo tipo de Soporte para que el usuario interno pueda cumplir con cien por ciento de eficiencia en sus labores y así, entregar un buen servicio de la empresa.

Sin embargo, para el actual trabajo que se realiza, nos enfocaremos en el primer punto, que es mejorar la experiencia de usuario, esto se debe a que vamos a implementar una nueva

plataforma de gestión de Help Desk en el área TI de Serpac, con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario y mejorar la comunicación entre área TI y clientes internos.

2.3. Justificación de la actividad profesional

El esfuerzo propuesto para introducir y mejorar un sistema de mesa de ayuda no sólo mejorará en gran medida la gestión y resolución de problemas o solicitudes de requerimiento, sino que también contribuirá al logro de los objetivos estratégicos de todas las áreas de la empresa.

Esta gestión será un componente crucial para garantizar la optimización de las operaciones, mejorar la satisfacción de los clientes internos y maximización de los recursos tecnológicos.

Dentro del área T.I. de SERPAC, se encontraron deficiencias de poder tener una gestión de Help Desk en la empresa SERPAC, debido a los siguientes problemas identificados:

- **Métodos de coordinación.** La empresa SERPAC, solo mantenía una coordinación sobre algún problema o servicio vía correo electrónico, aunque a primera instancia podría ser lo más formal y correcto, lo problemático lleva a que puede presentar muchos desafíos y limitaciones. Entre ellas es priorizar las solicitudes, gestionar múltiples problemas presentados e historial de un problema ya presentado.

Estos problemas mencionados, justificarían el hecho de poder diseñar e implementar una gestión de Help Desk en la empresa, de este modo, habría forma de monitorear de mejor manera cada problema, los usuarios podrían ver el estado de cada respuesta y todas las solicitudes se centrarían en una sola plataforma que no sea correo electrónico.

- **Reportes y análisis.** El correo electrónico es una herramienta de comunicación útil, pero sin embargo sigue siendo de solamente comunicación, si queremos tomar decisiones sobre un problema recurrente, tendríamos que utilizar algún análisis visualizado en un reporte, algo que no nos provee el correo electrónico.

Esta necesidad de poder tener una mejor herramienta en un reporte elaborado es que justifica el diseño e implementación de la plataforma Help Desk, de esta manera, se podrían ver los tiempos de respuesta, satisfacción, tipos de problemas recurrentes, guías de solución, etc.

2.4. Resultados esperados

En el diseño e implementación de la Gestión Help Desk se espera que los resultados sean tan buenos para notar una diferencia entre la comunicación del cliente interno y el área TI.

Para esto tenemos prácticas e indicadores propuestos en donde se reflejen la mejora:

Tabla 2. Definición de prácticas propuestas

Práctica Actual	Práctica Propuesta	Definición
Comunicación vía correo.	Comunicación vía plataforma de Help Desk.	Tener una mejor forma de comunicación y/o coordinación entre clientes internos y el área TI de Serpac.
Nivel de atención informada por correo.	Nivel de atención basado en un SLA.	Tener un SLA publicado y bien documentado, garantizará que la gestión T.I. de Help Desk mejore y el cliente interno pueda entenderlo.
Gestión de manera improvisada	Gestión de Incidencias mediante buenas prácticas de ITIL	Mediante la misma plataforma Help Desk, se realiza la gestión de cada solicitud ingresada.
No se maneja Reportes y análisis	Diseño de nuevos análisis y reportes	El análisis permitirá poder encontrar alguna oportunidad de mejora sobre los casos presentados, visualizándose en un reporte.

Nota: Elaboración propia.

Se realizó un análisis profundo de las necesidades de la compañía y se establecieron 4 prácticas propuestas que reemplazarían a la actual, las cuales darán una solución positiva a cada

problemática. Estas prácticas propuestas, se convertirán en un objetivo final para lograr exitosamente el diseño e implementación de Help Desk.

De esta manera, se podría ver reflejado el cambio esperado con las buenas prácticas de ITIL 4, el diseño e implementación de esta gestión apoyará no solo en el manejo de la rapidez con eficiencia, sino, en poder mantener a la empresa en un buen posicionamiento con sus competidores, teniendo las más recientes herramientas informáticas que ofrece el mercado.

Así mismo, después de implementar la gestión TI con las buenas prácticas de ITIL, esperamos tener los siguientes resultados:

Tabla 3. *Resultados esperados de las prácticas propuestas*

Práctica Propuesta	Resultado esperado
Comunicación vía plataforma de Help Desk.	Reducir el tiempo de respuesta desde la recepción de una solicitud. Diseñar un medio de comunicación usuario a cliente interno moderno e independiente.
Nivel de atención basado en un SLA.	Mejorar tiempos en coordinación con el usuario que realizó el ticket.
Gestión de incidencias mediante buenas prácticas de ITIL.	Mejorar satisfacción de experiencia de usuario. (Evidencias en encuestas)
Diseño de nuevos análisis y reportes.	Visualizar en reportes sobre el análisis de los puntos: Cumplimiento del SLA y tickets abiertos y/o cerrados.

Nota: Elaboración propia

Estas prácticas propuestas ayudarán a medir la eficiencia, efectividad y calidad de la gestión TI con las buenas prácticas de ITIL 4. Además, es importante estar en constante revisión sobre

los resultados esperados y como también, el uso de la herramienta, para así cumplir con el ciclo de la mejora continua.

La adopción de las buenas prácticas de ITIL 4 nos proporciona una guía clara y probada para gestionar los servicios TI de manera efectiva. Esto no solo mejora la calidad y la eficiencia de los servicios, sino que también asegura que estos estén alineados con los objetivos estratégicos del negocio. En un mercado competitivo y en constante cambio, implementar ITIL 4 es una decisión estratégica que puede proporcionar una ventaja significativa y sostenible hacia la compañía.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Bases teóricas de las actividades realizadas

El marco teórico ha demostrado que la gestión de incidencias es esencial para que una empresa mantenga la continuidad operativa y mejore la calidad del servicio mediante una implementación efectiva. Los argumentos que serán presentados proporcionan una base sólida para la investigación y proporcionan una justificación para futuras investigaciones sobre este tema dentro del contexto específico de la empresa.

3.1.1. Definiciones teóricas

- **Acuerdo de nivel de servicio (Sla).** Es un acuerdo formal entre un proveedor de servicios y un cliente que describe los niveles de servicio y las responsabilidades de ambas partes. El uso de SLAs es crucial en la gestión de servicios, particularmente en tecnología de la información, telecomunicaciones y servicios en la nube, ya que establecen expectativas explícitas y aseguran que los objetivos del proveedor estén alineados con las necesidades del cliente, en este caso, sería los clientes internos.

La gestión eficaz de los servicios depende en gran medida de esta herramienta, que ofrece un marco estandarizado para la evaluación y prestación de servicios. El éxito del proceso depende de la especificidad de los términos, su capacidad de cambio y la voluntad de ambas partes de cumplir con sus obligaciones (Baud, 2020).

- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library).** Se define así, al marco teórico de buenas prácticas que se aplican en la tecnología de la información, contiene un plan integral para reconocer, organizar, prestar y prestar servicios, con el objetivo de mejorar la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios.

El conjunto se compone de una variedad de procedimientos, tareas y listas de verificación que no son exclusivos de ninguna organización, pero que cualquier empresa puede utilizar para establecer capacidades, planificar mejoras y demostrar el cumplimiento de estándares específicos. ITIL es una de las mejores prácticas en la gestión de servicios y es utilizada por organizaciones de todo el mundo para optimizar sus operaciones y ofrecer valor continuo al negocio.

Este marco de buenas prácticas se centra en alinear los servicios de TI con las necesidades de la empresa, permitiendo así, que sea adaptable para cualquier rubro de negocio y satisfacer los requerimientos de cada empresa.

ITIL v4 proporciona a los encargados del ámbito TI todas las herramientas necesarias para que puedan apoyar a la organización hacia el mejor desempeño de cada sector o área de una organización (Axelos, 2019).

- **Servicios y buenas prácticas de ITIL v4.** Baud (2020), en su libro de “ITIL 4, entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas”, define que la cultura orientada a servicios ha generado mayor interés en los últimos años, debido a que, el crecimiento tecnológico lo requiere y se necesita mayor control de las herramientas tecnológicas, de esta manera siempre se preverá un mejor control sobre los costes y riesgos de la organización.

Según Baud (2020), el ITIL, los servicios son un compromiso de resultado asumiendo riesgos. La cultura orientada a servicios proporciona un valor a los clientes, facilitando estos resultados que desean obtener, sin añadir mayor carga a sus actividades. Así, un servicio es un compromiso de los resultados de la informática frente a sus clientes y a las unidades de negocio de la empresa.

Baud (2020) hace énfasis en que uno de los principales objetivos de la implementación de Gestión de Incidencias en una empresa es minimizar el impacto del incidente sobre los usuarios. Así mismo, esta gestión no busca descubrir las causas de los incidentes, sino

reducir las repercusiones para los usuarios, enfatiza la restauración del servicio. Fuera de la presión de la gestión del incidente, la práctica de gestión de problemas será responsable de realizar este análisis de las causas. Por supuesto, las fuentes de funcionamiento incorrecto serán consideradas por el proceso para restaurar el servicio y serán comunicadas a la administración de problemas.

Los equipos de gestión de incidentes deben ser más accesibles para abordar los nuevos incidentes y ahorrar tiempo, por lo que las buenas prácticas de ITIL v4 son un enfoque o proceso que ha demostrado ser efectivo y eficiente a través de la experiencia y la implementación en diversas organizaciones. La gestión de sus servicios emplea estas prácticas como estándares de referencia para optimizar recursos, minimizar riesgos y maximizar resultados.

Organizaciones de todo el mundo lo adoptan como un factor clave para mejorar la gestión de servicios a través de un conjunto de procesos y funciones que abarcan todo el ciclo de vida de los servicios, desde el diseño hasta la mejora continua. Dentro del marco de las buenas prácticas de ITIL v4 tenemos el siguiente cuadro que resume las secciones que proporciona la librería:



Figura 3. Clasificaciones prácticas ITIL 4,

Nota: Fundamentos Axelos 2019

En el presente trabajo se dará a conocer el diseño e implementación de una gestión de incidencias cuyo resultado final dé el servicio de Help Desk adecuado, Dentro del cuadro mostrado, estaríamos enfocándonos en el “Incident Management”.

- **Incidente.** Es importante entender bien la noción de un incidente y, sobre todo, no confundir incidente con evento o problema.

Un evento es un hecho detectable que sucede en la infraestructura del sistema de la información; un incidente, es un evento que altera o impacta un servicio entregado a un usuario. Un incidente puede aparecer cuando un servicio se detiene o la calidad de este disminuye.

Por lo que en el mundo de la tecnología se concede una gran importancia a la gestión de incidencias ya que garantiza la disponibilidad y fiabilidad de los sistemas y servicios, algo fundamental para garantizar el buen funcionamiento de las operaciones.

En el ámbito TI, la gestión de incidencias es la gestión de eventos o problemas inesperados que interrumpen el funcionamiento normal de los sistemas, aplicaciones, redes o servicios tecnológicos dentro de una organización. El objetivo principal es restaurar el servicio afectado a la normalidad en el menor tiempo posible, minimizando así el impacto en los usuarios y retardando el producto final que ofrece la organización (Axelos, 2019),

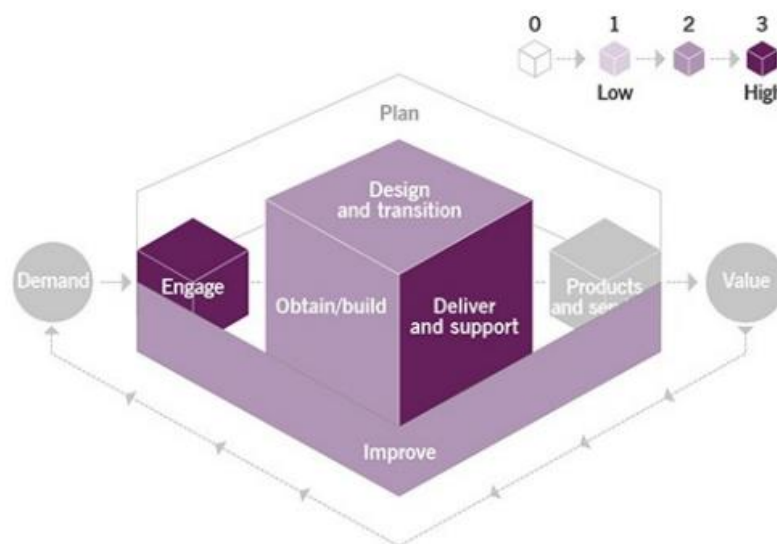


Figura 4. Mapa de desarrollo ITIL 4 en gestión de incidencias.

Nota: AXELOS ITIL 4 Foundation 2019

En la figura se muestra una descripción general de alto nivel de la contribución de la práctica de gestión de incidencias a la cadena de valor del servicio en general.

Axelos (2019) explica que, en general, los incidentes son más visibles en el entorno operacional, pero tratarlos es posible en todas las actividades de la cadena de valor. Según la imagen mostrada, describimos así:

- ✓ **“Improve” o “Mejorar”:** El propósito es garantizar que la empresa progrese continuamente en todas las áreas pertinentes: servicios, productos, prácticas, procesos, relaciones, etc. El concepto de mejora continua, un principio fundamental de ITIL 4, fomenta la organización y el aprender de las experiencias y adaptar su operación para adaptarse a los cambios del entorno, satisfacer mejor las necesidades del cliente y optimizar el uso de recursos.
- ✓ **“Engage” o “Vincular”:** Es fundamental en la cadena de valor del servicio. Esta actividad se centra en la comunicación y la interacción continua con las partes interesadas, que incluyen proveedores, clientes y otras entidades externas, así como con diversas partes internas de la organización.
- ✓ **Diseñar y Transicionar:** Para que los servicios se adapten a las necesidades del negocio, funcionen adecuadamente y se integren sin problemas en las operaciones continuas de la empresa, ITIL 4 se enfoca en el diseño minucioso y la transición controlada de los servicios nuevos o modificados.

Esto garantiza que los productos y los servicios sean entregados de acuerdo con las expectativas, cumpliendo con todos los requisitos de operatividad y calidad y que puedan ser administrados y soportados de manera efectiva en el ambiente de producción.
- ✓ **Obtener/construir:** Esta sección define que estos componentes cumplan con los requisitos del diseño, sean de alta calidad y estén listos para su transición y entrega efectiva dentro de la organización; se centra en la adquisición y creación de los recursos necesarios para crear un servicio.

Esto incluye el desarrollo interno de componentes y la adquisición de recursos de terceros, lo que garantiza que todo esté preparado para ser utilizado en un ambiente de producción.

- ✓ **Entregar y Soportar:** Se encarga de asegurar que los servicios se entreguen de manera efectiva y confiable, ofreciendo el valor esperado a los usuarios y clientes y asegurando un apoyo constante para mantener la disponibilidad y la calidad del servicio.

Esta es la parte más importante en la que se va a definir y enfocar, ya que esta gestión de servicios es la fase en la que los servicios se inician y se mantienen para garantizar que cumplan con las expectativas del cliente, brindando soporte continuo y resolviendo problemas rápidamente para maximizar el valor y la satisfacción del usuario final.

- **Help Desk.** En una organización, un departamento funciona como un punto de contacto centralizado para brindar asistencia técnica y resolver problemas relacionados con los servicios de TI (Tecnologías de la Información) o los productos tecnológicos. Con el fin de facilitar la continuidad operativa y mejorar la experiencia del usuario, su objetivo principal es brindar asistencia a los usuarios finales, ayudándoles a resolver incidentes, problemas técnicos, consultas y solicitudes de servicio.

Enfocándose en la resolución rápida y efectiva de problemas con el fin de reducir el impacto en el negocio y mejorar la experiencia del usuario, la Help Desk se ajusta a las prácticas de gestión de incidentes y de solicitudes de servicio en ITIL 4.

La administración efectiva de los servicios de TI y el apoyo a los usuarios en una empresa requieren una plataforma de Help Desk Debido a que organiza y optimiza el proceso de soporte técnico, mejora la eficiencia operativa, brinda una mejor experiencia al usuario y garantiza que los servicios de TI se manejen de manera eficaz y acorde con los objetivos del negocio, es fundamental.

Una plataforma de Help Desk, bien implementada nos proporciona el poder garantizar el orden, optimización y eficiencia operativa a los Servicios TI. (Axelos, 2019)

- **ITSM.** Según Oltra (2016), en su informe científico, explica que es una disciplina que se enfoca en poder brindar a sus clientes internos como externos, el diseño, implementación, gestión y mejora de servicios TI. El propósito fundamental de ITSM es garantizar que los servicios de TI se ajusten a las necesidades y metas de la empresa.

Por ello, toda planificación estratégica y los sistemas para administrar el ciclo de vida de los servicios de tecnología de la información forman parte de ITSM. Por lo tanto, la tecnología de la información que se emplea en una organización se crea, administra, gestiona y mejora por medio del ITSM.

Por lo tanto, las actividades de ITSM son responsables de que todas las áreas de la empresa fluyan de manera adecuada en cuanto a tecnología. Para anticipar las necesidades de la empresa en todas las áreas, el ITSM actúa de forma proactiva.

Es la disciplina de gestión de servicios de TI, mientras que ITIL 4 es el marco que proporciona las mejores prácticas para implementar y optimizar ITSM. ITIL 4 moderniza el enfoque de ITSM, haciendo que sea más ágil, centrado en el valor, y alineado con las necesidades actuales del negocio y la tecnología.

Según Sánchez (2021), ITSM es una disciplina de gestión de Servicios de tecnología de la información, mientras que ITIL 4 es un marco de buenas prácticas que utilizamos para implementar y optimizar ITSM, haciendo, de esta manera, que sea más fluido los procesos y alineado a las necesidades de la empresa.

Un beneficio claro e importante es que, al implementar procesos ya estandarizados y optimizados, reduce los tiempos de respuesta y también, reduce el tiempo de implementación, como resultado final, otorga una mayor alineación con la organización.

ITIL ha liderado la industria de ITSM con programas de orientación, capacitación y certificación más de 30 años. ITIL 4 actualiza sus componentes teóricos al remodelar gran

parte de las prácticas ya establecidas por ITSM en el contexto más amplio de la transformación digital.

La administración de servicios está evolucionando, al igual que ITIL, la guía más ampliamente adoptada sobre la administración de servicios TI (ITSM) en el mundo.

Las organizaciones deben diseñar su práctica de gestión de incidentes para proporcionar una gestión adecuada y la asignación de recursos a diferentes tipos de incidentes. Sin embargo, este diseño tiene que estar siempre enfocado a uno de los puntos de la cadena de valor, así se podría maximizar el enfoque de ITSM con ITIL v4 (Oltra, 2016).

- **Mejora continua.** Como menciona Flores (2023) en sus tesis, en el ámbito de la tecnología de la información, a menudo siempre nos hacen mención sobre una mejora continua en cada diseño e implementación de alguna gestión o proyecto. Es importante conocer el enfoque, ya que no se debe confundir con el componente global de ITSM o ITIL v4.

El objetivo de esta práctica es alinear los servicios y maneras de trabajar dentro de las organizaciones, con las necesidades identificadas por los cambios o incidencias reportadas. Por lo tanto, afectará los productos, servicios, prácticas y todos los elementos conectados.

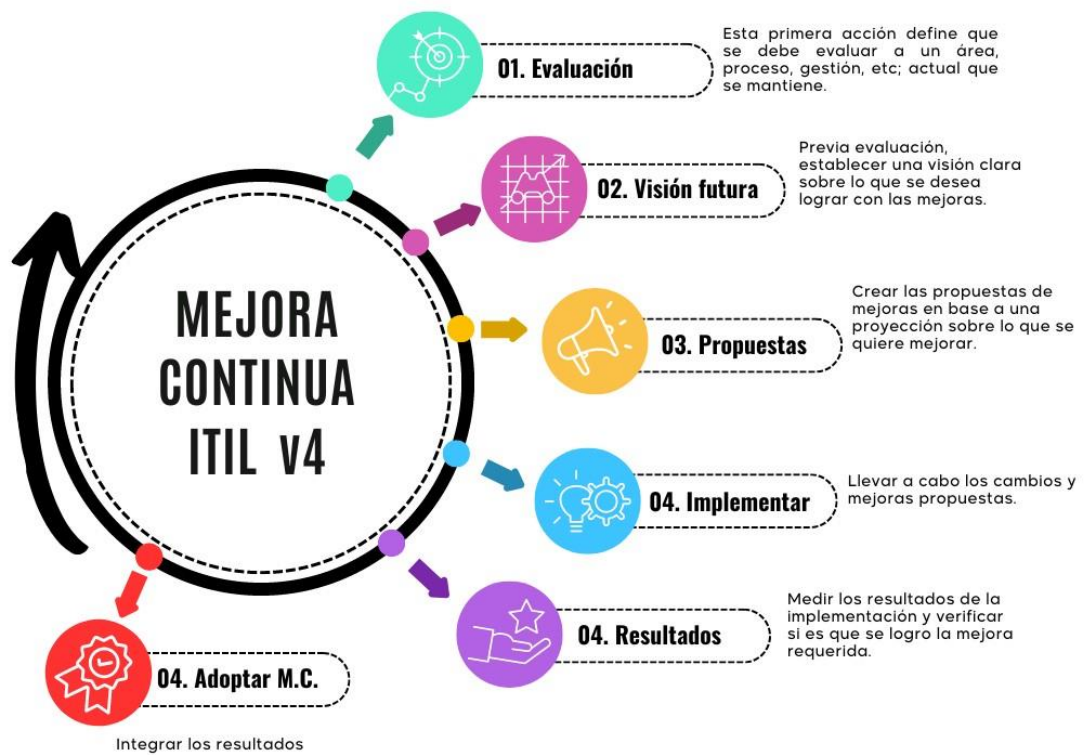


Figura 5. Ciclo de mejora continua según ITIL 4

Nota: Elaboración propia.

CAPÍTULO IV

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES

4.1. Descripción de actividades profesionales

4.1.1. *Enfoque de las actividades profesionales*

En el presente trabajo hemos hablado sobre el marco de las buenas prácticas de ITIL v4 basado en la gestión de incidencias para implementar un proceso de Help Desk adecuado.

Durante mi gestión en la empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C., se logró identificar la problemática y la necesidad de la pronta solución para mejorar la operatividad en el área TI y también, de las demás áreas. Como se mencionó anteriormente, se identificó la problemática presentada:

- ✓ Cualquier solicitud detectada, se comunica al correo.
- ✓ No existe una gestión de escalabilidad de una solicitud.
- ✓ No existe una gestión solida o formal del área sobre Help Desk.
- ✓ No se maneja análisis situacional de las solicitudes recibidas.

Basándonos en las buenas prácticas de ITIL v4, tenemos las siguientes soluciones propuestas:

- ✓ Diseño e implementación de una plataforma Help Desk para mejorar la comunicación entre áreas y ya no por correo.
- ✓ La escalabilidad de una situación se definirá por un diseño de un procedimiento de SLA, aportando de esta forma, una mejor comprensión y operatividad del área TI con los clientes internos.

- ✓ La gestión de incidencias del área TI no está formalizada bajo procedimientos o políticas, por ello se diseñará y se hará difusión de estas para ayudar a la agilidad de las operaciones del área.
- ✓ El diseño e implementación de la plataforma Help Desk otorgará la facilidad de poder presentar un análisis situacional de los incidentes reportados, de esta manera se cumpliría el ciclo de la mejora continua.

Las actividades profesionales estarán enfocadas en el diseño e implementación de una Help Desk, basado en la gestión incidencias que nos menciona las buenas prácticas de ITIL v4, para ello, primero tenemos que definir lo ya propuesto por ITIL v4:

- **Definiendo la demanda o necesidad.** En el presente trabajo se hizo mención sobre la necesidad que tenía la empresa SERPAC de poder mejorar en su gestión de incidencias por el hecho de no tener un orden o forma de controlar las solicitudes de problemas, incidencias, eventos, etc.; que no sea por correo electrónico.

Por ello se buscó poder diseñar e implementar una plataforma de Help Desk basado en las buenas prácticas de ITIL v4 para lograr el orden o buena gestión y así mejorar en la operatividad de las áreas.

Con la solución planteada, se espera solucionar los cuellos de botella sobre resolver problemas en el ámbito TI en la empresa SERPAC.

- **Diseño de la solución en base a la demanda.** El diseño de la solución estará reflejado mediante un cronograma de actividades que estará descrito en las fases y puntos a seguir para poder llegar al cabo a la solución.

Dentro de este diseño, se indica la sección de implementación, este será el punto fuerte del cronograma de actividades, puesto que, para ello, ya estarán creados los procedimientos a seguir y las pruebas propuestas de la plataforma Help Desk.

El área TI tiene el cronograma de actividades en un archivo del programa EXCEL de Microsoft, el cual tiene como nombre “PLAN HELP DESK SERPAC”. Se describirá un pequeño contexto de qué tratan los puntos que están en el cronograma:

- ✓ **Fase 1:** En esta fase encontraremos la planificación y preparación del diseño de la gestión, empezando primero con la definición de los objetivos y el alcance a lograr. Aquí también, se escogerán los recursos necesarios para obtención de ello.
- ✓ **Fase 2:** En esta fase se ingresará en la configuración de los recursos obtenidos en la fase anterior. Para este trabajo, se utilizó un software “enlatado”, el cual facilitará y agilizará la implementación de nuestra plataforma Help Desk basado en una gestión de incidencias de las buenas prácticas de ITIL v4.

También encontraremos el punto de “Pruebas”, este punto es importante siempre en todo proyecto o cronograma de actividades, debido a que permite poder simular actividades o casos prácticos para así prever errores futuros, eventos no queridos y verificar el resultado esperado para poder presentarlo en vivo.

- ✓ **Fase 3:** En esta fase, se realizará el lanzamiento de la plataforma Help Desk que se implementó en la fase 2. Se hará una demostración en vivo del software para ver cómo funciona, monitoreando el proceso en que los clientes internos se adaptan a la plataforma. De esta manera, se podría recolectar el feedback y poder atestiguar si se encuentran errores para poder solucionarlos a tiempo.
- ✓ **Fase 4:** En esta última fase realizaremos una evaluación de la situación actual, para hacer una comparación de cómo estaba antes, de esta manera se presentarán informes sobre lo logrado y, así mismo, mostrando el cumplimiento de la necesidad requerida.

En esta última parte del cronograma se indica el punto de mejora continua, necesario para poder cumplir completamente con las teorías de ITIL.

Este cronograma se realizó con la finalidad de ser flexible, ágil y se pueda ajustar a las necesidades específicas de la empresa para poder obtener una implementación más rápida y reducir costos operativos.

El término de la implementación del Help Desk, no indica un término global de lo necesitado, sino, el inicio de una constante optimización continua. Debido a que esto simplificaría las decisiones a tomar a futuro sobre un caso en específico o casos repetitivos obtenidos.

Mediante el enfoque estratégico propuesto en este trabajo, se busca maximizar la operatividad de todas las áreas de SERPAC. Asegurando la satisfacción del usuario y manteniendo la plataforma Help Desk como una herramienta clave para el éxito organizacional.

El cronograma de actividades mencionado anteriormente se vería de esta manera:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

HELP DESK

			FASE UNO			FASE DOS				TERCERA FASE		FASE CUATRO
FASES	DESCRIPCIÓN	TIEMPO DE TRABAJO	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6	SEMANA 7	SEMANA 8	SEMANA 9	SEMANA 10
			13-Ene / 19-Ene	20-Ene / 26-Ene	27-Ene / 02-Feb	03-Feb / 09-Feb	10-Feb / 16-Feb	17-Feb / 23-Feb	24-Feb / 01-Mar	02-Mar / 08-Mar	09-Mar / 15-Mar	16-Mar / 22-Mar
Fase 1	Planificación y Diseño	3 SEMANAS	✓	✓	✓							
	Definición de objetivos y alcance	2 días										
	Selección de recursos	3 días										
	Diseño de la gestión incidencias	10 días										
Fase 2	Configuración del Sistema	4 SEMANAS				✓	✓	✓				
	Configuración de los recursos	5 días										
	Integración de los recursos a necesidad	5 días										
	Desarrollo de base de conocimientos	4 días										
	Pruebas	6 días										
Fase 3	Salida en vivo	2 SEMANAS							✓	✓	✓	
	Lanzamiento e implementación completa	1 día										
	Control y monitoreo post-salida en vivo	4 días										
	Feedback de errores	2 días										
	Solución de errores	3 días										
Fase 4	Resultados y mejora continua	1 SEMANA										✓
	Evaluación de la situación actual	3 días										
	Entrega de evaluación de la situación actual	1 día										
	Programación de capacitación periódica	1 día										

Figura 6. Cronograma de Actividades Help Desk

Nota: Elaboración propia

4.1.2. Alcance de las actividades profesionales

En el presente trabajo solo se busca diseñar e implementar un Help Desk en base a la gestión de incidencias de las buenas prácticas de ITIL v4.

Para entender mejor el alcance, a continuación, se mencionan los enfoques del alcance:

- ✓ Se busca lograr el éxito del diseño e implementación de una Help Desk para la empresa SERPAC que será administrada por el área T.I. de SERPAC.
- ✓ Las actividades por realizar para cumplir lo mencionado, se verá reflejado en el cronograma de actividades para diseñar e implementar una Help Desk en la empresa SERPAC.
- ✓ Los recursos utilizados serán solo para el uso de todas las áreas de la empresa SERPAC, así mismo, los recursos serán administrados solo por el área TI de SERPAC.
- ✓ El éxito se medirá bajo al resultado correcto de las prácticas propuestas al inicio de este documento.

4.1.3. Entregables de las actividades profesionales

Para los entregables a obtener, tendremos definidos los siguientes puntos:

- Política administrativa T.I.
- Procedimiento de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)
- Manual de usuario Plataforma Help Desk

Una gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL tiene que incluir información sobre el uso de las herramientas T.I. otorgadas al usuario, para detallar el claro uso de estas y también la responsabilidad que conlleva estas herramientas.

	POLÍTICA ADMINISTRATIVA T.I.	Código:	RG-RAT-SER-01
		Versión:	01
		Fecha:	01/04/2020

Figura 7. Nomenclatura de política Administrativa T.I.

Nota. Área T.I. Serpac Agencias S.A.C

En el SLA estará descrito la escalabilidad de cada solicitud recibida, organizándolas por prioridad y por niveles. Estos niveles estarán definidos según el tipo de problema presentado, aunque el documento explica con mayor detalle el SLA, se muestra una pequeña parte de la escalabilidad mediante niveles:



Figura 8. Escala de niveles SLA.

Nota: Área T.I. Serpac Agencias S.A.C

- ✓ **Altos – Proveedor directos.** La fase 2 del 3er nivel tiene como final al proveedor directo (Diseñador o creador del producto), esto siempre y cuando lo demás no haya funcionado. La respuesta del proveedor directo tiene más tiempo de lo habitual y se calcula con un tiempo mínimo de atención el cual es: “1 a 3 semanas contando desde la respuesta del ticket”. Aunque este tiempo de solución podría aumentarse debido a la marca o el *partner* que intervenga para la solución.
- ✓ **Altos – Proveedor indirecto.** La primera fase del 3er nivel es escalada siempre y cuando el área de TI no puede solucionar los primeros 2 niveles y necesita apoyo de un

tercero (asesor) para poder solucionar el problema, este asesor no es necesariamente la marca o responsable de la creación del producto. El tiempo estimado de solución será: “1 a 2 semanas, contando desde la respuesta del ticket”. Aunque este tiempo de solución podría aumentarse debido a la complejidad del problema y el tiempo del tercero.

- ✓ **Medios – Alcance lento.** En la fase 2 de este segundo nivel encontramos los problemas de análisis, si el usuario requiere un reporte o configuración de sistema de los cuales utilizamos (SAP, Office365). Del ticket, primero se evalúa la dificultad del análisis y luego se define el tiempo de ejecución. El alcance de este nivel es entregar la data necesaria para que el responsable del ticket pueda elaborar su propio reporte. El tiempo de respuesta es: “2 días a 1 semana como máximo”.
- ✓ **Medios – Alcance rápido.** En la fase 1 de este segundo nivel encontramos las solicitudes de compras, donde dependiendo del requerimiento del usuario, se evalúa y se propone a Gerencia para su aprobación. En caso de ser aceptado el requerimiento, se procede a ejecutar el flujo de cotización y compra de TI. En este nivel se clasifica si es producto grande o pequeño, tiempo estimado de: “1 a 3 días de entrega, contando desde el día de aceptación de la cotización”, el tiempo estimado entre cotización y aprobación es de: “1 a 3 días”.
- ✓ **Menores – Alcance lento.** En la segunda fase del primer nivel, tendremos los problemas que requieren una atención técnica sobre algún repuesto o algo que involucre comprar un adicional para la solución. En estos casos, la atención es más rápida y sería tiempo estimado: “1 a 3 días contando desde la aceptación del ticket”.
- ✓ **Menores – Alcance rápido.** En la primera fase de este primer nivel se encuentran los problemas más comunes que podría haber durante el día a día, problemas en temas de: mantenimiento, soporte en programas, errores comunes del SAP, como hay documentación de esto, se resuelven en un promedio de “1 hora a 1 día como máximo,

desde la aceptación del ticket”. Sin embargo, la solución del ticket podría hacerse en menos tiempo.

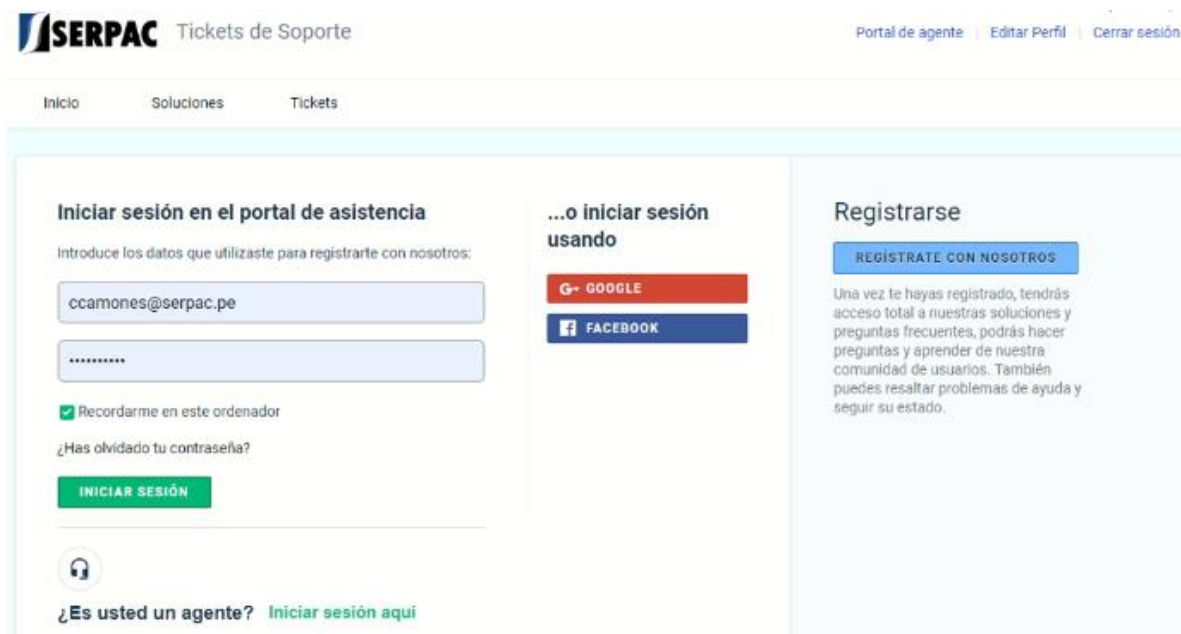
Por último, tendremos el manual de usuario de la plataforma Help Desk implementada, la cual estará definida en un archivo Word y será entregada a todos los usuarios de Serpac.

	MANUAL DE CREACION DE TICKET DE SOPORTE	Código:	MN-MCT-SER-01
		Versión:	01
		Fecha:	20/04/2020

Figura 9. Nomenclatura Manual de creación de Ticket de Soporte

Nota: Área TI, SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En el documento de manual, se explica a detalle sobre como es el inicio de sesión, cambio de contraseñas, registro de tickets y todas las funcionalidades que brinda la plataforma. Este documento fue difundido en el proceso de lanzamiento del Software.



The screenshot shows the 'Tickets de Soporte' (Support Tickets) portal. At the top, there's a navigation bar with 'Inicio', 'Soluciones', and 'Tickets'. The main content area is divided into three sections: 'Iniciar sesión en el portal de asistencia' (Login), '...o iniciar sesión usando' (or login using), and 'Registrarse' (Register). The login section has fields for email (ccamones@serpac.pe) and password, a 'Recordarme en este ordenador' checkbox, a '¿Has olvidado tu contraseña?' link, and an 'INICIAR SESIÓN' button. The 'or login using' section has buttons for Google and Facebook. The 'Registrarse' section has a 'REGISTRATE CON NOSOTROS' button and a paragraph explaining the benefits of registration. At the bottom, there's a link for agents to 'Iniciar sesión aquí'.

Figura 10. Pantalla Login Plataforma Help Desk Serpac

Nota: Área TI, SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la imagen mostrada, se refleja el poder iniciar sesión por otras plataformas de red social, debido a que se analizó la situación de que una persona podría realizar un ticket de soporte que no sea desde un dispositivo de la compañía, ya que la plataforma o software está publicado vía web, sería un acceso desde cualquier parte del mundo, pero perteneciendo sólo a usuarios de la compañía.

4.2. Aspectos técnicos de la actividad profesional

4.2.1. Aplicación de itil a la actividad profesional

El presente trabajo se realiza en base a las buenas prácticas de ITIL v4, por ello explicaremos lo aplicado en base a ITIL v4:

- ✓ Según ITIL v4 tenemos una cadena de valor, que inicia desde una necesidad o demanda, la cual fue la problemática planteada en la empresa SERPAC, por ello se realizó un análisis de objetivos y alcance.
- ✓ ITIL v4 nos explica qué debemos diseñar una gestión de incidencias para poder implementar una Help Desk, por lo que se realizó a crear documentación sobre la gestión de incidencias para SERPAC.
- ✓ Siguiendo con la cadena de valor, obtuvimos los recursos necesarios para poder llevar a cabo la implementación del Help Desk.
- ✓ Como parte más importante de la cadena de valor, la sección de entregar y soportar fue aplicado en este trabajo de la forma de lanzamiento de la nueva plataforma Help Desk para la empresa, así mismo, haciendo un monitoreo post lanzamiento para corregir los errores presentados.
- ✓ Como parte de cierre, se crean procedimientos que generan un ciclo de mejora continua, de esta forma, hacemos lo necesario para que lo implementado tenga una constante evaluación para resolver qué cambios buenos se podrían aplicar.

4.2.2. Recursos utilizados

Se definió que los recursos utilizados serían un software “enlatado”, de esta forma la implementación de la plataforma Help Desk, tendría una gestión más ágil y flexible. Bajo un análisis de selección, se optó por usar el software “FreshDesk” de la empresa Freshworks, en donde nos permite moldear a nuestra necesidad una plataforma Help Desk adecuada.

En esta herramienta, se crearon secciones principales donde los usuarios podrían hacer uso del recurso, el cual se muestra en una primera pantalla:

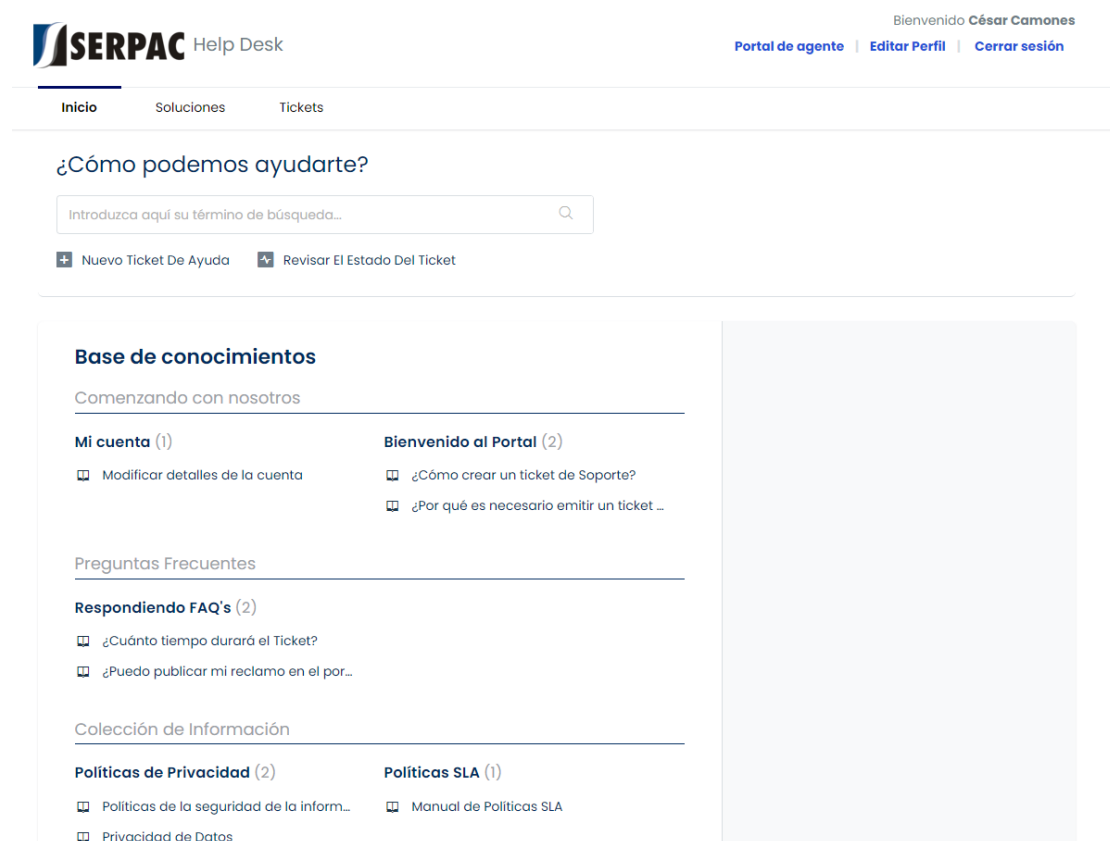


Figura 11. Pantalla inicio logeado plataforma Help Desk.

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la imagen se aprecia que se moldeó una plataforma de Help Desk en base a lo necesitado por SERPAC, así mismo, cumpliendo con la gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL.

Dentro de la gestión de incidencias, se cumple subiendo información importante como el SLA, manuales, preguntas frecuentes, etc. De esta manera, se le da al usuario una mayor experiencia en el ámbito Help Desk.

El software también permite visualizaciones que no sean en PC, ya que también se puede utilizar mediante aplicativos en otros dispositivos.

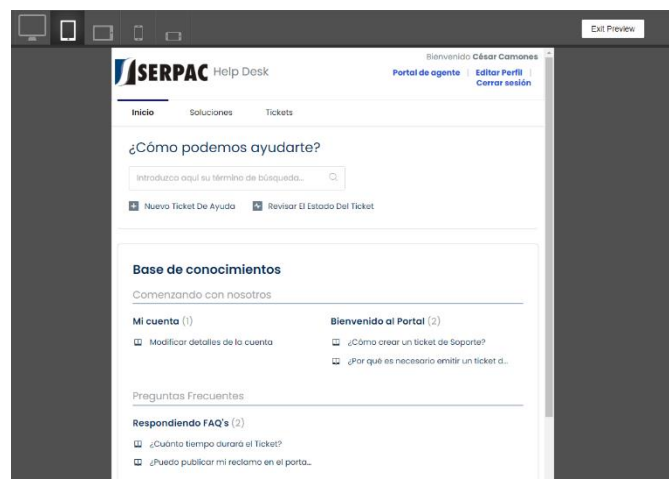


Figura 12. Pantalla vista en dispositivos móviles.

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

4.2.3 Equipos y materiales utilizados en el desarrollo de las actividades

El equipo que se utilizó para poder lograr el objetivo final fue la utilización del recurso Software “FreshDesk”, que incluía documentación de apoyo para que el usuario TI pudiera completar su diseño de plataforma Help Desk.

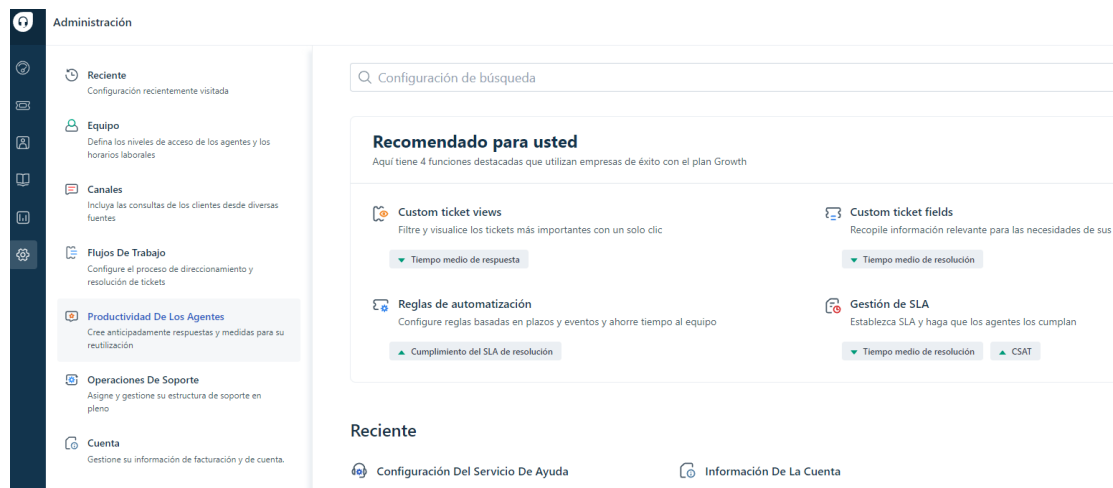


Figura 13. Pantalla de información software FreshDesk

Nota: Software Freshdesk, empresa FreshWorks 2024

Para la implementación, solo se utilizó capacitación interna de la documentación del Software propio. El capital humano utilizado, fue el propio investigador, quien estuvo a cargo del área TI de SERPAC.

4.3. Ejecución de las actividades profesionales

4.3.1. Realización del cronograma de actividades

Anteriormente, mostramos el cronograma de actividades para poder implementar la plataforma Help Desk, por lo cual mostraremos detalle del desarrollo en cada fase establecida:

Ejecución Fase 1

En la Fase 1 tenemos la planificación y diseño, en esta fase se basará en la definición de objetivos y alcances, selección de recursos y diseño de la gestión de incidencias.

El tiempo total de esta fase 1 es de 3 semanas, el cual se cumplió exitosamente, teniendo como resultado lo siguiente:



Figura 14. Archivo política Administrativa T.I.

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

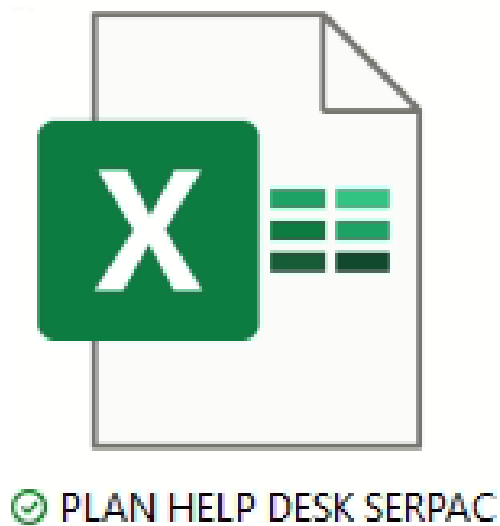


Figura 15. Archivo entregable Cronograma de Actividades.

Nota: Área TI, SERPAC AGENCIAS S.A.C.

SERPAC	PROCEDIMIENTO DE ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	Fecha:	20/05/2021
		Elaborado:	
		Revisado:	

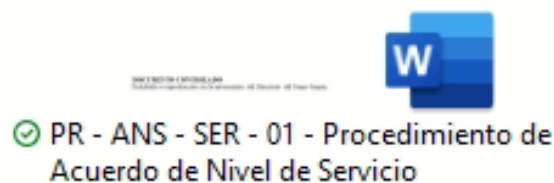


Figura 16. Archivo entregable Procedimiento SLA.

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Teniendo la documentación lista para definir los procesos y, así como resultado, tener completa la gestión de incidencias para poder desarrollar la plataforma de Help Desk. En este sentido, se completa la Fase 1 del cronograma.

Ejecución Fase 2

En la Fase 2 mencionamos que se trata de la configuración del Software basado a las necesidades que requiere la empresa SERPAC, para ello, primero se realizó el diseño basado en las características de la empresa.

Primero tendríamos que agregar detalles principales en base a la estética, como lo sería logo de empresa, datos empresariales y colores del portal. Como también, una configuración inicial de parámetros necesarios dentro del portal:

Es necesario configurar estos parámetros debido a que de esta manera damos un enfoque original al estilo de la compañía, así mismo se establece zonas horarias (**figura 18**) debido a que si se recibe alguna notificación sea en nuestro tiempo o de lo contrario recibiríamos una notificación mucho tiempo después.

Administración > Portales > Help Desk

Configuración del portal Administrar secciones **Branding**

Logotipo e icono de favoritos

Logo [Cambiar logotipo](#) • [Emplear por defecto](#)
Se recomienda utilizar una resolución de al menos 60 x 60 y una relación de aspecto de 1:1

Icono de favorito [Cambiar favicon](#) • [Emplear por defecto](#)
Se recomienda una resolución mínima de 16x16 y una proporción de 1:1

URL de la página principal

Teléfono del Help Desk

Figura 17. Pantalla configuración personal,
Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Administración > Configuración del servicio de ayuda

Help Desk

Nombre del Help Desk
Este será el nombre de la mesa de ayuda que se mostrará en el encabezado y en las notificaciones por correo.

Helpdesk URL **serpac.freshdesk.com** [Edit](#)

Idioma principal Spanish [?](#)

Formato de fecha DÍA-MES-AÑO dom., 11 ago., 2024

Zona horaria (GMT-05:00) Bogota

Figura 18. Pantalla configuración zona horaria.
Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la **figura 19** se aprecia la configuración que se realizó para poder dar un inicio de portal de nuestra plataforma Help Desk. Dentro de esta fase también se encuentra el desarrollo de una base de conocimientos denominada como “FAQ” (Preguntas frecuentes), Políticas o procedimientos, manuales y tipos.

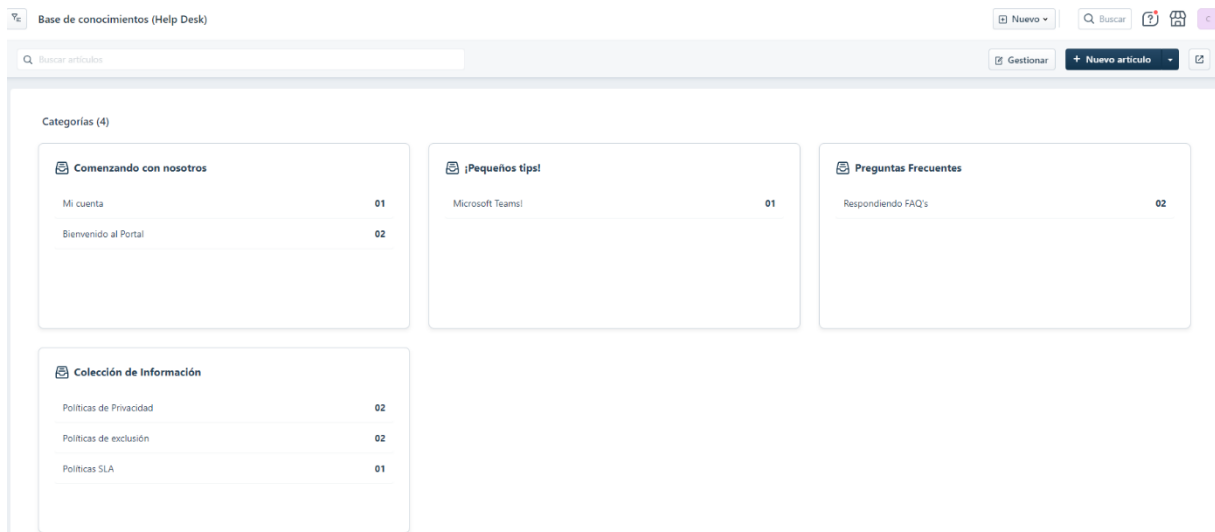


Figura 19. Pantalla creación base de conocimientos

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En ITIL 4 se menciona que es necesario mantener un centro de información debido a la ausencia casual de algún encargado de tecnología de la información, esto motiva e impulsa al cliente interno en poder mejorar sus conocimientos en los ámbitos de la tecnología.

Como última parte de esta fase, se tiene la actividad de pruebas, que es necesario para poder atestiguar que el software funciona:

Enviar una consulta

Persona que esta escribiendo el caso

Puedes poner en copia a un correo

El asunto deberá contener palabra clave del caso

En el campo descripción se deberá explicar el caso a tratar, de ser necesario, se podría adjuntar archivos o imagenes dentro del campo para poder mejorar la experiencia en la explicación.

Para poder registrar el caso, se tiene que dar click en enviar y automaticamente creara el "Ticket", enviando una notificación al correo del solicitante para la conformidad de la creación.

Solicitante *

ccamones@serpac.pe

sistemas@serpac.pe

Añadir CC

Asunto *

Error ingreso "SAP"

Descripción *

Hola estimado,

Quisiera que me apoyen con un caso que tengo, no puedo ingresar a mi usuario de SAP. ¿Podrían apoyarme a re-establecer la contraseña?

Gracias.

+ Adjuntar archi...

ENVIAR CANCELAR

Figura 20. Pantalla simulación registro incidente

Nota: Área T.I. SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Para verificar que la acción se completó exitosamente, el administrador TI recibirá una notificación vía correo o aplicativo. Así mismo, el usuario como el administrador pueden ver el estado del Ticket asignado a la plataforma Help Desk, dirigiéndose a la sección de Tickets creados, se mostrará los estados en el cual se mantiene los tickets.

SERPAC Help Desk

Bienvenido César Camones

Portal de agente | Editar Perfil | Cerrar sesión

Inicio Soluciones Tickets

Introduzca aquí su término de búsqueda...

Nuevo Ticket De Ayuda Revisar El Estado Del Ticket

+51 (01) 6196222

Abiertos o pendientes

Clasificado por Fecha de creación

Error ingreso "SAP" #16

Creado en Mar, 23 Jun at 3:27 PM

Exportar tickets

Abierto

Figura 21. Pantalla de visualización estado de registro.

Nota: Área T.I. SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la vista de administrador, tenemos la forma de rellenar los datos necesarios para priorizar el ticket recibido, de esta forma podemos cumplir con el SLA creado para la empresa SERPAC.

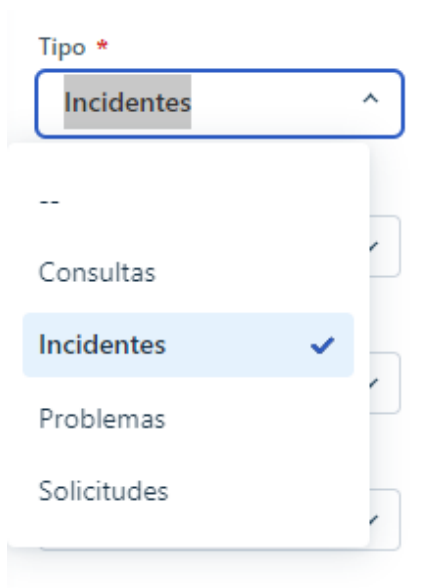


Figura 22. Pantalla de visualización Tipo de Ticket.

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la figura 22 se puede notar la selección del tipo de Ticket, en el cual se encuentran con 4 categorías, donde:

- La categoría Consulta tiene como definición toda pregunta o duda sobre algún tema en el ámbito informático o procedimiento del área T.I. de la compañía SERPAC.
- La categoría Incidente tiene como definición la solicitud sobre un evento de menor magnitud que ralentiza el trabajo del usuario. Esta categoría quiere decir que el usuario puede obtener el resultado de su trabajo, pero en un menor tiempo y con obstáculos.
- La categoría Problemas tiene como definición una solicitud de evento mayor magnitud, donde no solo ralentiza el trabajo sino, que no logra cumplir el resultado final de la operación del usuario.

- La categoría solicitud define a todo requerimiento tangible e intangible, el cual podría ser un equipo informático o hasta una licencia de software, estas solicitudes vienen juntas con aprobación desde su jefe directo.

Luego, tenemos en la figura 23 el estado en el que se encontrará un ticket, que estará como “Abierto”, si todavía no hay una solución que haya aprobado el usuario; “pendiente”, si está a la espera de una respuesta; “resuelto”, si ya se envió la solución al usuario; y “cerrado”, si el usuario presenta conformidad de lo resuelto.

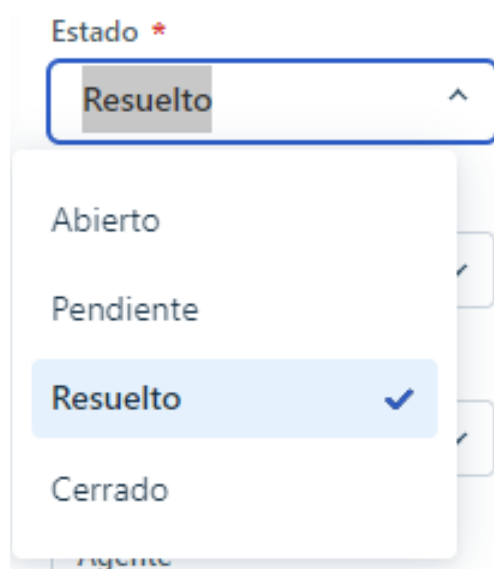


Figura 23. Pantalla de visualización Estado de Ticket
Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la figura 24 presentamos la prioridad del ticket, este es seleccionado a partir del criterio del jefe de tecnologías de información. En ella tenemos la prioridad “baja” y “media” que van acorde al tipo ticket, en estas 2 secciones se presenta una entrega a largo plazo. En las prioridades “Alta” y “Urgente” se requiere a corto plazo los requerimientos.

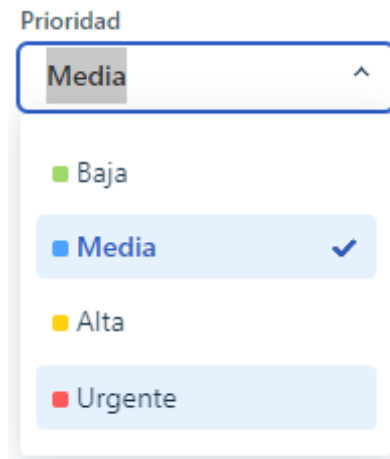


Figura 24. Pantalla de visualización Grupo de Ticket

Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la figura 25 se definen los grupos de ticket, en esta se asocia a según el ticket recibido, puesto a que podría ser para un tema “Calidad” para el correcto funcionamiento de un sistema, “Producto” si se trata de la compra o adquisición de un requerimiento, “SAP” para distinguir que solo se trate del ERP principal de la compañía y “Soporte TI externo” si se cuenta con un apoyo externo.

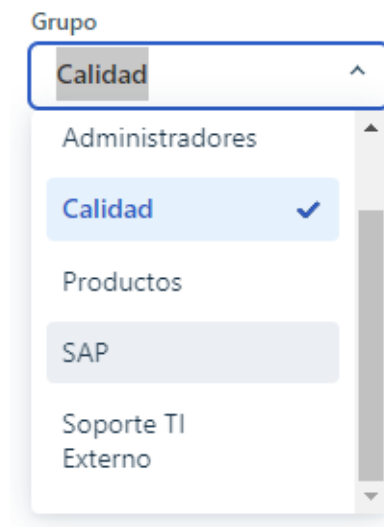


Figura 25. Pantalla de visualización Prioridad de Ticket,
Nota: Área T.I., SERPAC AGENCIAS S.A.C

Así mismo, se muestra una imagen en general de como estaría administrado por el encargado TI:

* Todos los tickets > 427

Nuevo Buscar ? ? ?

Responder Añadir nota Reenviar Cerrar Fusionar Eliminar

Mostrar actividades < ... >

CAMBIO DE BATERIA LAPTOP

Creado por César Camones

Katherine Lara informado vía teléfono
hace 2 meses (lun., 24 de jun de 2024 10:46)

Hola César,
Buen día.

Tengo problemas con mi laptop, no carga y solo funciona conectada. Por favor tu apoyo con este problema.

Saludos,
Katherine Lara

César Camones respondió
hace 2 meses (mar., 25 de jun de 2024 12:18)

Para: klara@serpac.pe

Hola Kate!
Buen día.

Lamento la tardanza en la solución, para confirmar que se realizó el cambio de batería y mantenimiento interno de la laptop.

Ya funciona correctamente.

Saludos,
César Camones

Resuelto tarde
el 25 de jun de 2024 12:18

PROPIEDADES

Etiquetas

Tipo *
Solicitudes

Estado *
Resuelto

Prioridad
Alta

Grupo
Productos

Agente *
César Camones

Actualizar

DETALLES DEL CONTACTO

Katherine Lara
Supervisora de Tesorería
SERPAC AGENCIAS

Correo
klara@serpac.pe
Teléfono del trabajo
01 619 8222
[Ver más información](#)

Escala de tiempo
CAMBIO DE BATERIA LAPTOP
#427
24 de jun de 2024 10:46
Estado: Resuelto

TAREAS PENDIENTES

APPS

Aplicaciones

Acceda a la información de más de 500 herramientas de terceros, como Jira, Slack, Shopify, MS Teams y Office 365 sin necesidad de cambiar de pestaña.

Probar GRATIS

Figura 26. Pantalla de visualización administrador de tickets

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Ejecución Fase 3

Esta es la fase de recopilación de datos, ya que, es en la puesta en marcha donde se verifica cómo se comporta el cliente interno, las áreas y el mismo software.

Para ello debemos estar haciendo reuniones y consultas a los que están interactuando con la plataforma de Help Desk. Durante el período de lanzamiento, se realizó el monitoreo la plataforma implementada y no se tuvo errores recopilados, teniendo así un éxito en el lanzamiento. Si en caso hubiera levantado algún error, lo podríamos haber resuelto lo más rápido, ya que el software permite hacer cambios con agilidad y flexibilidad. Para corroborar esta información, se realizaron encuestas a las áreas afectadas para poder confirmar que la implementación salió bien.

Ejecución Fase 4

En esta última fase de la implementación de la plataforma Help Desk, como nos indica ITIL v4, tenemos que cumplir el ciclo de la mejora continua, para ello, tenemos que hacer una evaluación de la situación actual, comparando a lo que no había antes.

Para poder reflejar un análisis situacional de lo ya implementado, necesitamos un reporte que nos indique los tiempos de respuesta y también, tickets asignados, para ello, el software que hemos implementado nos proporciona esas herramientas.

La sección de análisis del software proporciona vistas estadísticas de cómo se está comportando el software con los tickets recibidos:

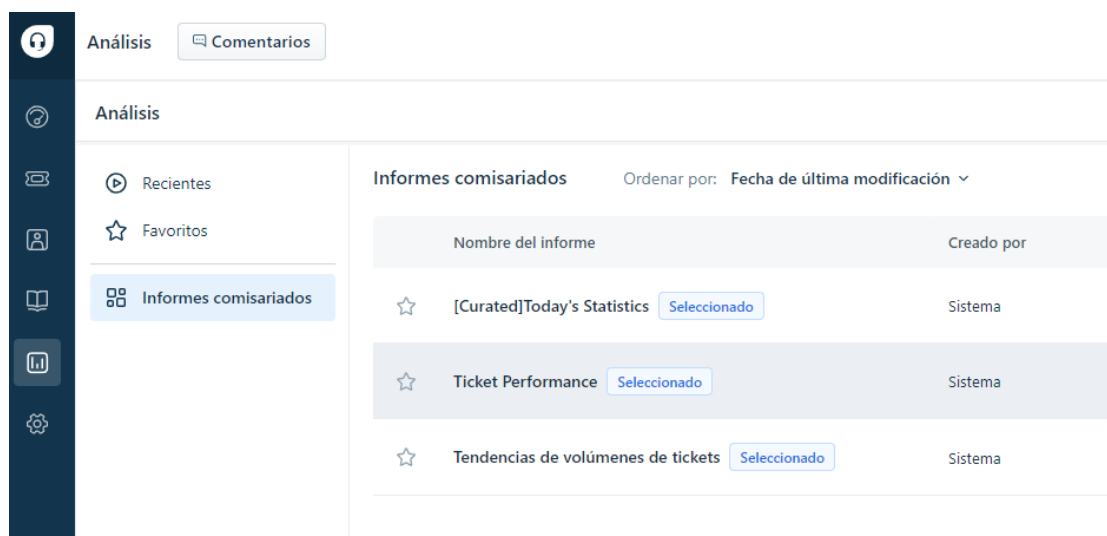


Figura 27. Pantalla de visualización de Análisis de indicadores plataforma Help Desk

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Se tomará como ejemplo, el análisis de tendencia de volúmenes de tickets, que muestra la recopilación de información sobre los tickets recibidos en la plataforma Help Desk, Se identificará una proyección de temporadas en donde haya más incidencias, como identificación de causas repetitivas y también, el tiempo de respuesta por cada ticket recibido.

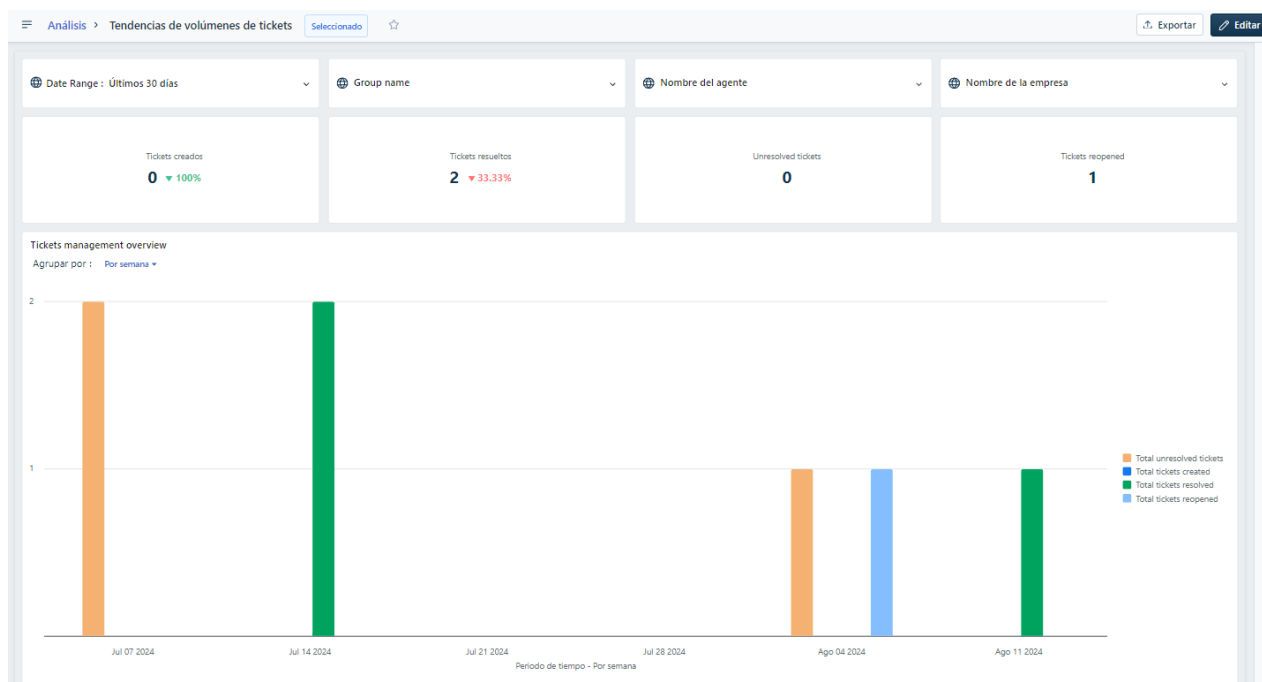


Figura 28. Vista de reporte de indicador cumplimiento de Tickets mediante SLA,
Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la imagen podemos apreciar el resultado del análisis creado por el software de nuestra plataforma Help Desk. Los datos mostrados son de la época actual, por lo que tendríamos un volumen bajo de tickets recibidos.

La herramienta de análisis nos otorga poder modificar los filtros de búsqueda que nosotros quisiéramos, por tiempo, por tickets, por usuario que reporte más tickets. Esto brindará a las personas correspondientes lo necesario para poder tomar una decisión adecuada y así dar mejoras a la gestión de incidencias, provocando, mejorando la plataforma de Help Desk.

Estos análisis ayudan a mejorar la eficiencia de la operatividad conjunta de todas las áreas de SERPAC, ya que nos permitirá poder tomar decisiones para planes futuros y así poder cumplir con el ciclo de mejora continua.

De esta forma termina el cronograma de actividades para realizar el diseño e implementación de una Gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL versión 4.

CAPÍTULO V

RESULTADOS ESPERADOS

5.1. Resultados finales de las actividades realizadas

Después de diseñar e implementar una plataforma Help Desk basado en una gestión de incidencia de las buenas prácticas de ITIL 4, recopilamos la información y evaluamos los resultados finales del trabajo, los cuales detallan logros significativos y recomendaciones que se podrían aportar en el futuro.

En primer lugar, se puede detallar que los logros significativos fueron los objetivos propuestos en el inicio del trabajo, puesto que se vio la necesidad de realizar una solución a la problemática encontrada en la empresa. A continuación, se detallará cómo estos logros se interrelacionan y que implicaciones tienen para el ciclo de mejora continua o toma de decisiones.

Los primeros logros significativos que completaron fueron las prácticas propuestas para lograr los resultados esperados (**Tabla 3**), las cuales se completaron satisfactoriamente siguiendo el cronograma de actividades (**Figura 6**). Se detalla el resultado final de cada práctica propuesta:

- **Práctica propuesta: Comunicación vía plataforma Help Desk.** En esta práctica se lograron obtener 2 resultados (También llamado 2 objetivos):

- a) **Reducir el tiempo de respuesta desde la recepción de una solicitud:**

Para poder lograr este objetivo se tuvo que realizar una automatización de respuesta automática que se realizó desde la misma configuración de la plataforma Help Desk, para ello vemos la siguiente respuesta:

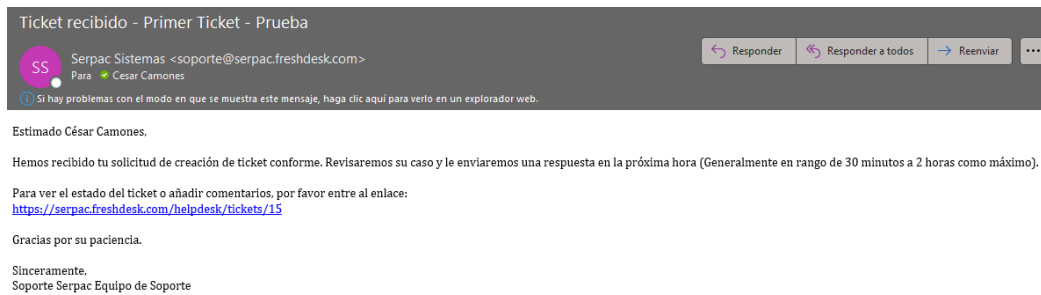


Figura 29. Respuesta automática de creación de solicitud plataforma Help Desk

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la **figura 29** notamos una respuesta automática que recibe el cliente interno al ingresar una solicitud en la plataforma Help Desk, este mensaje aporta que el cliente interno que registre su solicitud pueda saber o tener la confirmación de que su solicitud si se logró registrar y se estará a la espera de la respuesta según lo que se indique en el SLA.

Así mismo, el administrador o usuario que reciba la notificación del registro de la solicitud se verá de la siguiente manera:

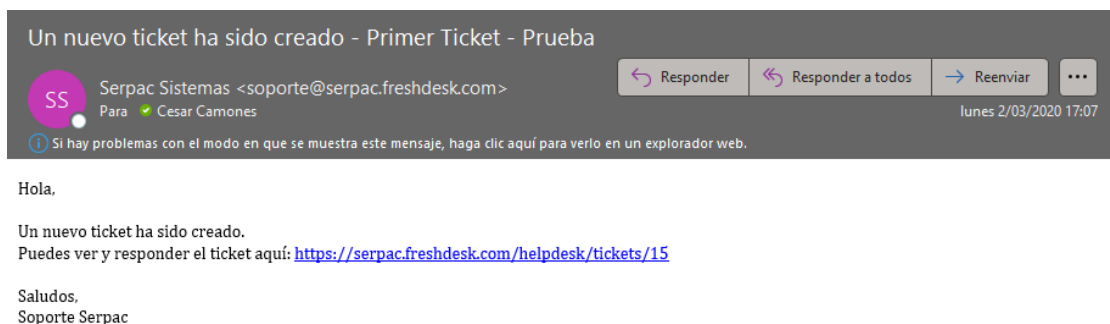


Figura 30. Notificación de ticket registrado plataforma Help Desk,

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C

Si en caso el usuario posea algún equipo móvil en donde se pueda instalar la aplicación de la plataforma Help Desk, se muestra también una notificación sobre las solicitudes recibidas:

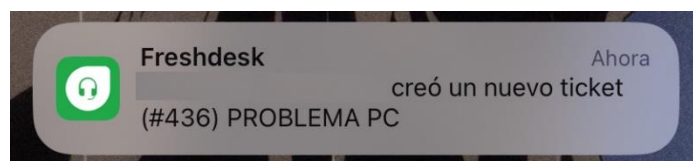


Figura 31. Notificación aplicativo plataforma Help Desk

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.



Figura 32. Icono de aplicativo de plataforma Help Desk

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

De esta manera, se cumple con el objetivo de reducir el tiempo de respuesta desde la recepción de un ticket, mejorando, así, la comunicación entre usuario y cliente interno, ya que hay un canal independiente por donde se registrar los tickets. La compañía puede automatizar las respuestas porque les permite abordar un gran volumen de consultas o trabajos repetitivos sin depender de la intervención humana. Esto no sólo ahorra tiempo, sino que reduce el riesgo de error humano.

También se puede utilizar las 24 horas del día, lo que permite una mayor accesibilidad y capacidad de respuesta en todas las zonas horarias

El coste de implementar respuestas automatizadas a largo plazo suele ser menor que el de mantener un equipo humano dedicado a tareas repetitivas o responder preguntas frecuentes

b) **Diseñar un medio y modelo de comunicación de usuario a cliente interno organizado**

Se logró diseñar un medio y modelo de comunicación mediante la plataforma Help Desk, un modelo moderno que compite con las nuevas formas de comunicación dentro del ámbito informático. Para ello se realizó el diseño de la gestión de incidencias para poder implementar la plataforma Help Desk de las buenas prácticas de ITIL.

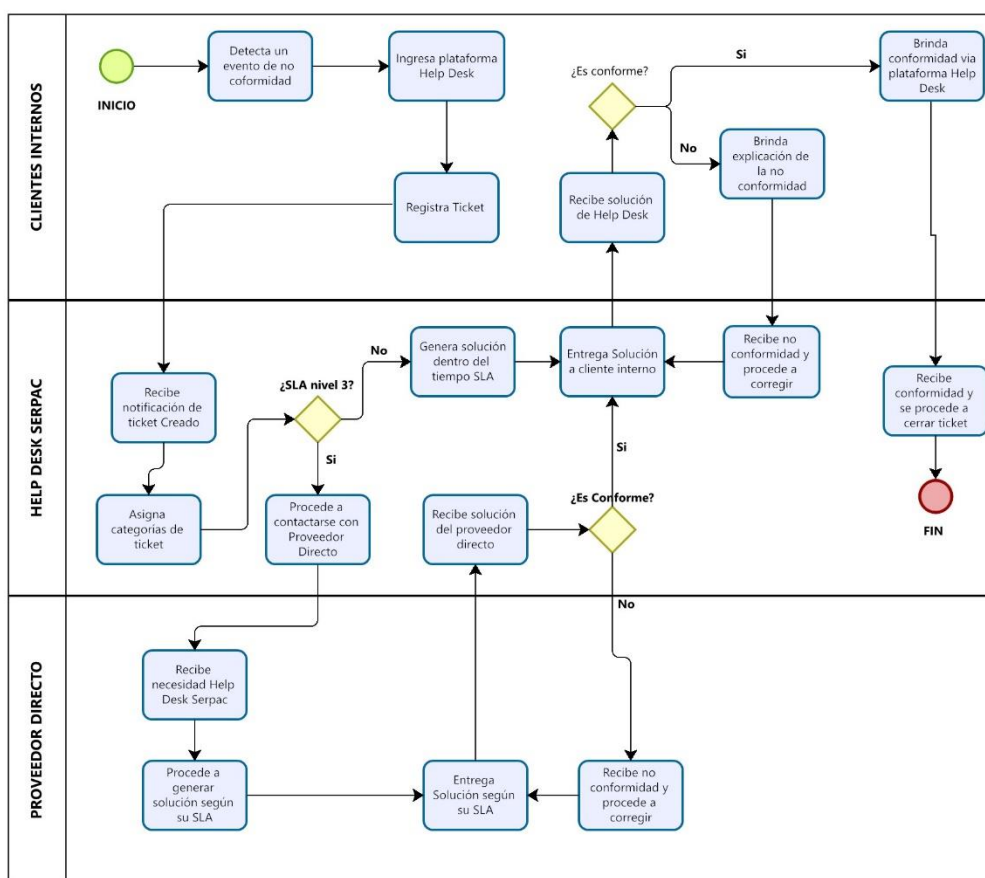


Figura 33. Diseño de la gestión de Incidencias para la plataforma Help Desk,

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

Podemos apreciar que en la **figura 30** se encuentra un detalle específico sobre el circuito de la gestión de incidencias. Es un diseño de la función del proceso, desde cómo inicia una demanda o necesidad hasta el resultado final que es la conformidad de la solución de esa necesidad o demanda.

➤ **Práctica propuesta: Nivel de Atención basado en un SLA**

Para esta práctica propuesta se tuvieron que diseñar niveles de atención basado en un SLA, como vimos anteriormente en la **figura 8**, tenemos diseñado un SLA que nos aportara el mejor rendimiento en coordinación de resolución de tickets, también una cultura de prioridades en la compañía SERPAC, para ello tenemos el siguiente objetivo logrado:

➤ **Garantizar disponibilidad de servicios T.I. y eficiencia en la resolución de tickets**

En este objetivo, se tiene la necesidad de poder medir el SLA de manera eficiente y que se cumpla los procedimientos acordes, para ello tenemos un indicador que nos permitirá medir los resultados finales:

FORMULACION	META	FRECUENCIA
$\% \text{ Tickets Resueltos} = \# \text{ Ticket Resueltos} * 100 / \# \text{ Tickets totales.}$	85%	Trimestral

*Figura 34. Formula indicador cumplimiento SLA,
Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.*

De acuerdo con esta fórmula podemos medir si la eficiencia del diseño de un SLA garantiza que la cantidad tickets ingresados sean resueltos en el tiempo establecido del SLA. Estas mediciones se hacen un período de tiempo de 3 meses y así mismo, se tiene una meta de 85% de cumplimiento en promedio trimestral, el cual se ha logrado exitosamente.

➤ **Práctica propuesta: Gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL 4**

a) Mejorar la satisfacción del cliente con la creación de una gestión de incidencias basado en ITIL 4

En esta práctica propuesta tenemos mejorar la experiencia de los clientes internos para poder registrar sus tickets, debido a que siempre fue usado un método tradicional como es el correo electrónico, como se mencionó anteriormente, este fue un problema debido a que se perdía comunicación o no había un orden específico solo para el tema de tickets. Por ello se diseñó e implementó un Help Desk de una gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL 4.

Para poder evaluar que realmente se cumplió con este objetivo, tenemos realizado una encuesta, el cual apreciamos en el **anexo 1** que se presenta en la parte final del documento. En la pregunta 6 de la encuesta podemos apreciar que el resultado de la satisfacción al cliente cumplió el objetivo, siendo 1 la experiencia mala y 10 la mejor experiencia, tenemos:



Figura 35. Pregunta de nivel de satisfacción de cliente plataforma Help Desk,
Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

➤ **Práctica propuesta: Diseño de nuevos análisis y reportes de indicadores**

a) Visualizar los análisis realizados mediante reportes para obtener un mejor ciclo de mejora continua

La plataforma Help Desk, que obtuvimos del proveedor “FreshWorks”, adecuamos a nuestra necesidad, la cual facilita la herramienta “Análisis”, que permite sacar los reportes de indicadores que tenemos propuestos y mencionamos anteriormente. En la **figura 27** logramos ver la lista de reportes listos que nos ofrece la herramienta, para cumplir nuestro de indicador de cumplimiento escogemos el reporte “tendencia de tickets” que se muestra en la **figura 28**, en donde logramos ver cómo se puede filtrar por tiempos trimestral o cualquier otro tiempo y poder recibir la data correcta, para poder realizar un seguimiento.

De esta manera se podría aplicar el ciclo de mejora continua como se muestra en la **figura 5**. Aplicando la mejora continua, es donde se puede realizar un seguimiento o investigación exhaustiva de las mejoras o cambios que se logren detectar durante el proceso. Por lo tanto, se logra cumplir con este objetivo eficientemente debido a que tenemos la herramienta disponible junto con los parámetros indicados.

5.2. Logros alcanzados

En el punto anterior vimos cuales fueron los resultados al diseñar e implementar una Help Desk de una gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL 4, donde logramos visualizar los reportes, gestión y satisfacción del usuario. Sin embargo, para poder ver el logro alcanzado de este proyecto utilizaremos el indicador ya mencionado en la **figura 34**, donde nos aporta una vista de los tickets creados y los tickets resueltos, generando así una vista de cómo se cumplió con el propósito del proyecto.



Figura 36. Indicador de resolución de tickets plataforma Help Desk.

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

A continuación, veremos una gráfica del indicador, que estará reflejada de la fecha que fue implementada:

- Para ayudar a entender el gráfico, tenemos un uso de una leyenda de colores:

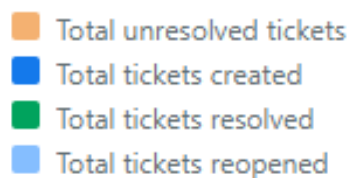


Figura 37. Leyenda de colores del indicador de resolución de tickets.

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C

- Donde el color naranja hace detalle a los tickets que no fueron resueltos, el color azul de los tickets que se crearon, el color verde de los tickets resueltos y el color celeste de los tickets que se reabrieron por alguna inconformidad, los cuales no tenemos.

- En la **figura 36** se puede apreciar que tenemos un total de 47 tickets creados desde el lanzamiento de la plataforma, las cuales resolvieron un total de 44 en los primeros 3 meses, teniendo un pendiente de 3 tickets abiertos para el mes de octubre, por lo que se concluye que se logró la meta del indicador, ya que si aplicamos la fórmula de la **figura 34**, tendríamos un resultado de 93.6%, esto significando, pasando la meta del 85% que teníamos previsto.
- Adicional al logro de cumplir la meta propuesta, se puede apreciar que había una cantidad significativa de pendientes que venían en cola por motivo no tener un buen orden y conforme se fue pasando el tiempo y usando el SLA, logramos ver que los pendientes fueron disminuyendo y manteniendo una estabilidad y proyección buenas.
- Como se mencionó en la **figura 34**, se utilizó la fórmula para poder calcular si se cumple con el indicador propuesto, para ello mostramos esta nueva figura de un antes de la implementación de ITIL v4 con un después de la implementación de ITIL v4:

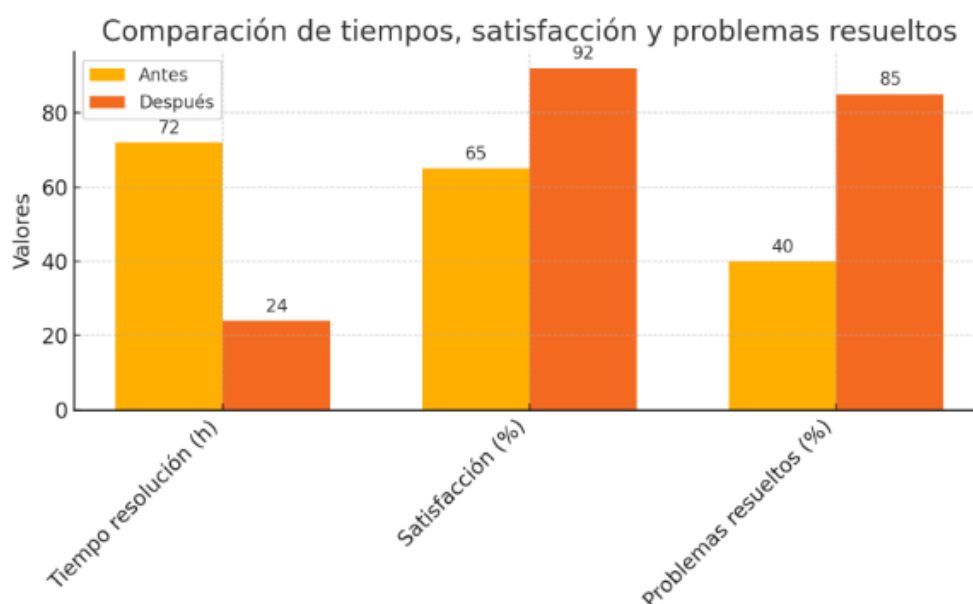


Figura 38. Cuadro comparativo antes y después implementación ITIL v4.

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C

En la **figura 34** se tiene como meta el 85% de problemas resueltos mensualmente para poder cumplir con el indicador propuesto y por lo que se muestra en la **figura 38**, se logra completar la meta propuesta, los datos fueron obtenidos en un comparativo de los 3 meses antes de la implementación de ITIL v4 y 3 meses después de la implementación de ITIL v4.

Se aprecia que el tiempo de resolución es 48 menos a lo promediado anteriormente, esto se debe porque al tener una herramienta Help desk que permita organizar los problemas y gestionarlos por prioridad, genera tener una mejor comunicación y orden dentro del área TI con los clientes internos, por lo mismo, al poder llegar a la expectativa del cliente interno, genera una mejor satisfacción.

5.3. Dificultades encontradas

Durante la realización de este proyecto, se encontraron ciertas dificultades para poder concluir exitosamente todas las fases del cronograma de actividades, aunque se debe recalcar que no fueron muchas dificultades, pero si fueron dificultades que pudieron presentar un problema en su momento, a continuación, detallamos estas dificultades:

- Una de las dificultades encontradas fueron los tiempos de capacitación hacia los usuarios, debido a que es un trabajo donde implica operaciones 24 horas y los 7 días de la semana, por lo tanto, era difícil coincidir una capacitación en donde todos puedan asistir, por lo que se procedió a realizar capacitaciones personalizadas, se agruparon por máximo por personas según su disponibilidad de tiempo, encontrando así una solución a esta dificultad.
- Este proyecto se realizó en una época de la pandemia donde todo el mundo se volvió envuelto a un trabajo remoto, debido a que un asesoramiento o resolución de consultas fue más pesado debido que fue por llamadas y accesos remotos.

- Debido a que este proyecto se vio envuelto durante la pandemia, tuvimos problemas de escasez de personal T.I. por lo que solo hubo una persona que pudiera concretar este proyecto (Mi persona que escribe este documento) junto con los pendientes que se tenía en el día a día.

Aunque fueron difíciles presentadas debido a la situación del momento por un factor de sociedad y operatividad, se logró encontrar soluciones para cada una de ellas y poder seguir adelante con el proyecto.

5.4. Planteamiento de mejoras

Durante la realización de este proyecto detectamos que la empresa se enfrenta a desafíos en el control de cambios sobre procedimientos o fases de proyecto, esto impacta en los tiempos de respuesta o retraso en un entregable final. Para optimizar este control documentario se propone implementar la gestión de cambios de las mejores prácticas de ITIL v4. Esto permitirá mejorar el orden y la gestión sobre los cambios presentes y futuros sobre ámbitos tecnológicos que se pueda presentar en la empresa.

5.4.1. Metodologías propuestas

En las buenas prácticas de ITIL v4, encontramos la gestión de Cambios que permite implementar modificaciones en la infraestructura TI de manera controlada y eficiente, de esta manera se crea un ciclo de mejora continua en donde se pueda ver antecedentes y esto permite que no haya procedimientos repetitivos y mas innovación sobre tareas futuras, a continuación, mejor detalle:

➤ Gestión de cambios

En las buenas prácticas de ITIL v4, se encuentra la gestión de incidencias necesarias para poder realizar este proyecto, sin embargo, también se tiene la gestión de cambios que se detectó en el

implemento de esta gestión para mejorar la documentación a futuro sobre nuevos sistemas, actualizaciones o cambios en el ecosistema T.I.

La importancia de la gestión del cambio radica en su capacidad para mantener un equilibrio entre la necesidad de cambio y la estabilidad del servicio, garantizando así, que cualquier cambio en el entorno de TI no interrumpa los servicios de los que depende la empresa.

La función clave de este proceso es mantener la calidad y la continuidad del servicio, permitiendo a las organizaciones adoptar nuevas tecnologías y procesos con un riesgo mínimo.

5.4.2. Descripción de la implementación

La gestión de cambios, tal como se mencionó, aporta el poder mantener al día documentación sobre cada actualización, cambio, eliminación, etc. de algún sistema de la información o herramienta de la tecnología de la información.

Al igual que la gestión de incidencias, se debe tener en cuenta ciertas características para poder implementarlo:

- Definir objetivos claros de la gestión, como mejorar la velocidad de implementación de algún sistema informático.
- Asignar documentación sobre políticas de la gestión de cambios.
- Crear procesos de gestión de cambios como el circuito, comenzando con la solicitud del cambio, realizando la evaluación y consiguiendo la aprobación del mismo para poder implementarlo.
- Debido a que ya contamos con la gestión de incidencias podemos integrarlo de manera correcta y mantener un ecosistema de procesos más ágil, debido a que el cambio de un incidente relacionado puede detectarse.

Siguiendo estas pautas, se puede implementar la gestión de cambios para minimizar los riesgos asociados con la implementación de cambios en el entorno de TI y garantizar que los cambios entreguen valor a la organización de una manera controlada y predecible.

5.5. Análisis

En esta sección se realizará un análisis de información sobre el valor entregado a la compañía, para lo cual se recurrirá a la encuesta de satisfacción visto en el **anexo 1** de este documento.

Se escogerán 3 preguntas claves de la encuesta de satisfacción que permiten analizar el logro requerido con este proyecto:

2. ¿Qué tan fácil se le hizo ingresar un ticket en la plataforma Helpdesk?

32 Respuestas

Muy fácil	28
Algo fácil	2
Ni muy fácil, ni muy difícil	1
Algo difícil	1
Muy difícil	0

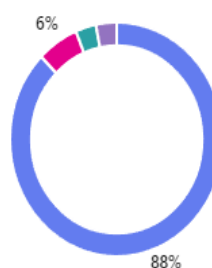


Figura 39. Segunda pregunta encuesta de satisfacción

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la **figura 39** se destaca que al 88% de los usuarios que utilizan la plataforma de Help Desk, les parece muy fácil la manera de ingresar un ticket. Esto se debe a las capacitaciones personalizadas que se hizo para poder explicar de manera más centrada y, así, puedan usar de manera más rápida la herramienta. También notamos que hubo usuarios que escogieron las ultimas opciones, para cubrir ello, se comunicó con los usuarios y así darles una explicación breve y reforzamiento de la herramienta.

4. ¿Qué tan rápido fue la solución de tu ticket?

32 Respuestas

Muy rápida	25
Algo rápida	4
Ni muy rápida, ni muy lenta	1
Algo lenta	2
Muy lenta	0

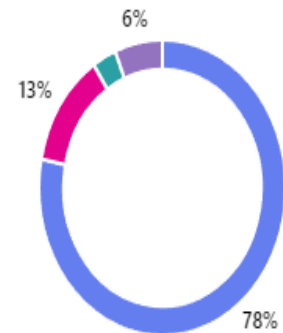


Figura 40. Cuarta pregunta encuesta de satisfacción.

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C.

En la **figura 40** se demuestra una buena calificación sobre la rapidez en la solución del ticket, teniendo un 78% de usuarios que calificaron como muy rápida la solución y un 13% sobre positivismos en la rapidez de la solución; mientras que a las personas que detectaron que fue lenta la solución, se hizo hincapié en la difusión del SLA para no generar malos entendidos en las respuestas.

5. ¿Cómo calificarías el tiempo de respuesta inicial después de registrar el ticket?

32 Respuestas

Muy bueno	25
Bueno	4
Adecuado	3
Deficiente	0
Muy deficiente	0

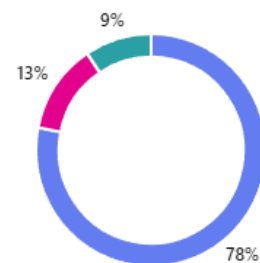


Figura 41. Quinta pregunta encuesta de satisfacción.

Nota: Área T.I., Empresa SERPAC AGENCIAS S.A.C

En la **figura 41** se analiza si los usuarios tuvieron una aceptación a las respuestas automatizadas planteadas anteriormente. Un 78% de los usuarios calificaron de manera muy positiva las respuestas iniciales, mientras que un 9% de los usuarios considera un término medio sobre la respuesta inicial, para ello, evaluamos si las respuestas están siendo atendidas debidamente; así mismo se reforzó con una capacitación al usuario para que pueda comunicarse vía plataforma Help Desk.

En estos análisis hechos, se puede concluir que se tiene aceptación en la plataforma Help Desk, Se considera importante que no hubo un fuerte rechazo a lo nuevo, lo cual significa algo positivo para la compañía, con apertura a implementaciones futuras.

Este análisis, también permite demostrar que, si los usuarios se sienten mejor en la experiencia de poder resolver sus incidencias, mejorará la operatividad de las áreas de trabajo, por lo que aumentará la productividad y generará menos costos de operatividad y más ingresos por buenos resultados.

5.6. Aporte del Bachiller en la empresa

Durante la realización de este proyecto se buscó poder darle una herramienta moderna y ordenada a la empresa, basado en un libro de prácticas es utilizado por las compañías más eficientes del mundo.

De esta manera, se actualiza la compañía en ámbito T.I., para que así pueda estar a la altura de sus competidores, además de entregar un buen servicio al cliente. Se demostró el cumplimiento de cada objetivo, y se debe acotar el aporte como profesional a la empresa, el cual se detalla:

- Cuando el investigador ingresó a la empresa, encontró desorden en el área T.I. de SERPAC, debido a que no se contaba con una gestión de incidencias, ni con un SLA o una herramienta

que permita una comunicación fluida y no solo por correo electrónico, por lo que se realizó este proyecto con dedicación, generando un área T.I. con procesos más sólidos y objetivos claros.

- Al realizar este proyecto se pudo crear un mejor ambiente entre cliente interno y usuario T.I., debido a que la comunicación fue fluida y se conozcan los tiempos de solución, así los clientes sabían que su problema sería resuelto sin tener que estar preguntando sobre este, lo que generó confianza y respeto hacia el área T.I.
- Un gran aporte realizado en la empresa fue poder crear un área T.I. con procesos ágiles e innovación de proyectos, algo que no se contaba cuando llegué a la empresa. La innovación siempre será buena en todo lugar, porque permitirá un ciclo de mejora continua que siempre favorecerá a cualquier compañía, y, sobre todo, dar un mejor ambiente laboral entre cliente interno y área T.I.

CONCLUSIONES

Las buenas prácticas de ITIL v4 apoyan al área T.I. en mejorar sus procesos, no dependiendo si sea una empresa cuyo rubro sea las tecnologías de la información, por ello, fue que opté realizar este proyecto para solucionar las necesidades de esta empresa, al terminar este proyecto, podemos concluir que:

1. La plataforma Help Desk es una herramienta que permite mejorar la eficiencia operativa entre áreas, teniendo una reducción del tiempo en la solución de tickets debido a que mejora la comunicación entre cliente interno y el área T.I., sobre todo, dándole una experiencia nueva, moderna y rápida al cliente interno.
2. La plataforma Help Desk proporciona establecer prioridades de cada ticket, que es algo que se necesita para poder tener un SLA correcto. Hemos observado que la resolución de tickets mejoró cuando se implementó la plataforma, así mismo, creó una tendencia de resolución de tickets ordenada debido a los tiempos del SLA.
3. La gestión de incidencias basado en las buenas prácticas de ITIL v4 genera procesos ágiles y ordenados que permiten tener un área T.I. eficiente y confiable. En el análisis realizado por la encuesta de satisfacción concluye que la herramienta fue necesaria para poder mantener a la empresa actualizada con las herramientas más modernas.
4. El análisis y reportes necesarios que nos otorga la plataforma Help Desk aporta eficientemente en la toma de decisiones, ya que nos permite analizar el indicador que buscábamos. Estos análisis cumplen con su propósito de evaluación, por ello sigue el curso del ciclo de mejora continua.

Debido a que es una empresa con operatividad de 24 horas por 7 días a la semana, se logró cumplir con las expectativas de la resolución de problemas, de tal manera que los usuarios no sientan falta de apoyo en horarios en que no se trabaja administrativamente.

El diseño e implementación de una Help Desk ha tenido un impacto exitoso en la empresa, logrando todo lo propuesto en los objetivos, trayendo innovación al área y cultura organizacional, lo que maximiza el uso de los recursos de la empresa y facilitan el trabajo diario para cumplir los objetivos, ergo, lo mencionado justifica la realización de este proyecto.

RECOMENDACIONES

Durante el proceso de este proyecto, se detectó características que deberían ser tomadas como recomendaciones para implementaciones futuras:

1. Se recomienda definir procesos logísticos generalizados, debido a que se podría mejorar en la planificación y toma decisiones para optar un proveedor. De esta manera, no se tendría inconveniente o lentitud al realizar otro proyecto que implique comprar algún software o hardware.
2. Se recomienda mejorar el plan de innovación de este proyecto, se logró los objetivos propuestos, pero se detectó que se podría tomar en cuenta el que los usuarios del área T.I. tuvieran capacitaciones sobre las actualizaciones de las buenas prácticas de ITIL 4 para estar en constante ejercicio de la información, estos podrían ser encontrados como certificaciones o diplomados.
3. Se recomiendan analizar las situaciones encontradas y generar propuestas de nuevos indicadores que puedan aportar a la toma de decisiones, debido a que, actualmente, solo se cuenta con 1 indicador del proyecto.
4. Durante el proceso del proyecto, se encontró la posibilidad de buscar otras opciones de plataformas Help Desk enlatados, para así considerar que la herramienta actual es la más moderna, por lo que se recomienda generar una evaluación de la plataforma de forma periódica para diagnosticar si se cambia o se mantiene.

Estas recomendaciones fueron encontradas y no causan un problema en los procesos actuales, como su nombre lo menciona, se busca generar crecimiento o mejoras para el futuro de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

AXELOS. 2019. *ITIL 4 Foundation*. Reino Unido : Axelos, 2019. 9780113316168.

BAUD, Jean-luc. 2020. *ITIL 4, Entender el enfoque y adoptar las buenas prácticas*. Barcelona : ENI, 2020. 9782409027383.

FLORES, Jorge. 2023. *DESARROLLO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS PARA EL DEPARTAMENTO DE SOPORTE TI Y REDES BASADO EN ITIL V4 PARA LA EMPRESA RED ANIMATION STUDIOS*. Lima : UPC, 2023.

INFLUENCIA DE ITIL V3 EN LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE UNA MUNICIPALIDAD PERUANA. **SANCHEZ, Fiorella. 2021.** 2021, Revista Cubana de Ciencias Informáticas, págs. 1-19.

MINTRA. 2021. *Ley N° 31246*. Lima : s.n., 2021. "LEY QUE MODIFICA LA LEY 29783, LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE LOS TRABAJADORES A LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO ANTE RIESGO EPIDEMIOLÓGICO Y SANITARIO".

MTC. 2015. *Decreto supremo N° 010-99-MTC*. Lima : s.n., 2015. "ACTUALIZACION REGLAMENTO DE AGENCIAS GENERALES, AGENCIAS MARITIMAS, AGENCIAS FLUVIALES, AGENCIAS LACUSTRES, EMPRESAS Y COOPERATIVAS DE ESTIBA Y DESESTIBA".

—. **2024.** *Ley N° 32048*. Lima : s.n., 2024. "LEY QUE MODIFICA LA LEY 27943, LEY DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL, PARA FOMENTAR EL DESARROLLO PORTUARIO".

OLTRA, Raul. 2016. *GESTIÓN DE SERVICIOS DE TI (ITSM)*. Valencia : Universidad Politecnica de Valencia, 2016.

ANEXO

Encuesta de satisfacción de plataforma Help Desk

Plataforma Help Desk

* Obligatorio

1. ¿Cuál es tu nombre? *

Escriba su respuesta

2. ¿Qué tan fácil se le hizo ingresar un ticket en la plataforma Helpdesk? *

☐ Muy fácil

☐ Algo fácil

☐ Ni muy fácil, ni muy difícil

☐ Algo difícil

☐ Muy difícil

3. ¿Cómo calificarías la información que se encuentra en la plataforma? *

☐ Muy clara

☐ Algo clara

☐ Ni muy clara, ni muy confusa

☐ Algo confusa

☐ Muy confusa

Figura 42. Encuesta de satisfacción plataforma Help Desk parte 1.

Nota: Área T.I., Empresa Serpac Agencias S.A.C.

4. ¿Qué tan rápido fue la solución de tu ticket? *

☐ Muy rápida

☐ Algo rápida

☐ Ni muy rápida, ni muy lenta

☐ Algo lenta

☐ Muy lenta

5. ¿Cómo calificarías el tiempo de respuesta inicial después de registrar el ticket? *

☐ Muy bueno

☐ Bueno

☐ Adecuado

☐ Deficiente

☐ Muy deficiente

6. ¿Cómo calificarías tu experiencia general en la plataforma Help Desk? *

Siendo 1 desde lo menos agradable y siendo 10 a lo más agradable.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

7. ¿Encontraste algún error o tienes algún comentario sobre la plataforma Help Desk? *

Escriba su respuesta

Enviar

Microsoft 365

Este contenido lo creó el propietario del formulario. Los datos que envíes se enviarán al propietario del formulario. Microsoft no es responsable de las prácticas de privacidad o seguridad de sus clientes, incluidas las que adopte el propietario de este formulario. Nunca des tu contraseña.

Microsoft Forms | Encuestas, cuestionarios y sondeos con tecnología de inteligencia artificial [Crear mi propio formulario](#)

El propietario de este formulario no ha proporcionado una declaración de privacidad sobre cómo utilizarán los datos de tus respuestas. No proporciones información personal o confidencial. | [Términos de uso](#)

Figura 43. Encuesta de satisfacción plataforma Help Desk parte 2

Nota: Área T.I., Empresa Serpac Agencias S.A.C.