



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN**

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE
SERVICE DESK EN LA MESA DE AYUDA PARA REDUCIR LOS
TIEMPOS DE ATENCION DEL AREA UTI-SUNARP- 2019**

Trabajo de investigación para optar el grado académico de
Bachiller en Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión

Presentado por:
Alfredo Ricardo Arias Arana

LIMA- PERÚ
2019



ANEXO 6

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER**

Fecha: 18/12/2019

Facultad		Ciencias Empresariales		
Carreras de pre grado				
Ingeniería de Sistemas Empresariales	<input type="checkbox"/>	Ingeniería de Sistemas de Información y Gestión - CPE	<input checked="" type="checkbox"/>	
Ingeniería Económica y de Negocios	<input type="checkbox"/>	Administración de Empresas - CPE	<input type="checkbox"/>	
Administración de Negocios Internacionales	<input type="checkbox"/>			
Administración de Empresas	<input type="checkbox"/>			
Marketing y Administración	<input type="checkbox"/>			
Semestre /ciclo académico /módulo :				
Código	Alumno	Correo electrónico	Teléfono	Nota*
100017157	Arias Arana Alfredo Ricardo	Alfredo-arias2011@hotmail.com	974 625 601	13

***Nota final del curso aprobatoria**

Título del trabajo de investigación:

PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DESERVICE DESK EN LA MESA DE AYUDA PARA REDUCIR LOS TIEMPOS DE ATENCION DEL AREA UTI-SUNARP- 2019

El Jurado revisor toma en cuenta estos criterios de evaluación para calificar el **Trabajo de Investigación** para optar el Grado de Bachiller:

- Aprobado (13 – 15)
- Aprobado – Muy Buena (16 – 18)
- Aprobado – Sobresaliente (19 – 20)
- Desaprobado (0 – 12)

Comentario/sugerencias/recomendaciones/observaciones:

-Faltó mejorar la arquitectura de información, datos, formato APA, y las conclusiones demostrando la viabilidad técnica.

Atentamente,

Profesor del curso

Mba Deisy Lizbeth Acosta Ticse

*Este documento puede ser enviado por correo electrónico

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE CONTENIDO	3
Índice de tablas	4
Índice de figuras	5
INTRODUCCION	6
CAPITULO I: DESCRIPCION DEL PROBLEMA	7
1.1. Descripción de la realidad problemática	7
1.2. Objetivos del proyecto	8
1.2.1. Objetivo general.....	8
1.2.2. Objetivos específicos	8
1.3. Justificación del proyecto.....	9
CAPITULO II: MARCO TEORICO	10
2.1. Antecedentes	10
2.2. Bases teóricas	10
2.3. Definiciones conceptuales.....	14
CAPITULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO	16
3.1. Arquitectura empresarial	16
3.1.1. Arquitectura de Información (Datos)	16
3.1.2. Arquitectura de Negocios (Procesos).....	17
3.1.3. Arquitectura de Aplicación	22
3.1.4. Arquitectura Tecnológica.....	24
3.1.5. Factibilidad Económica.....	27
CAPITULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA	30
4.1. Recursos	30
4.2. Cronograma de ejecución.....	31
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
5.1. Conclusiones	33
5.2. Recomendaciones.....	33
CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION	34
6.1. Referencias bibliográficas	34
6.2. Referencias electrónicas	34
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1: Definición de variables

Tabla 02 – Tabla de actividades parte 1

Tabla 03 – Tabla de actividades parte 1

Tabla 04 – Tabla de actividades parte 1

Tabla 05 – Flujo de caja del proyecto

Índice de figuras

Imagen 1 – Relación entre variables.

Imagen 2 - Arquitectura de Red de SUNARP parte 1

Imagen 3 - Arquitectura de Red de SUNARP parte 2

Imagen 4 - Flujo del proceso de validación parte 1

Imagen 5 - Flujo del proceso de validación parte 2

Imagen 6 - Flujo del proceso de validación parte 3

Imagen 7 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 1

Imagen 8 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 2

Imagen 9 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 3

Imagen 10 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 4

Imagen 11 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 5

Imagen 12 - Sistema ServiceDesk parte - 1

Imagen 13 - Sistema ServiceDesk parte - 2

Imagen 14 - Sistema ServiceDesk parte - 3

Imagen 15 - Sistema ServiceDesk parte - 4

Imagen 16 - Sistema ServiceDesk parte – 5

Imagen 17 - Sistema ServiceDesk parte – 6

Imagen 18 - Sistema ServiceDesk parte - 6

Imagen 19 - Grafico de los costos del proyecto (tabla 05)

INTRODUCCION

El presente trabajo es proponer las buenas prácticas de ITIL en la empresa SUNARP con el objetivo de brindarle un mejor servicio y darle la satisfacción al usuario, para ello se implementará una herramienta llamada Service Desk el cual optimizará los tiempos de atención automatizando el servicio. La Mesa de Ayuda tiene como función principal dar solución a todo tipo de incidente que origine una detención en los servicios de la manera rápida y eficaz. Mejorando de una manera notable el rendimiento de la empresa. Este proyecto estudiará todas las incidencias que la empresa viene presentando el cual se analizará y elegirá una solución definitiva para disminuir inconvenientes presentados por los usuarios por ende se implementarán las buenas prácticas de ITIL en la empresa SUNARP.

CAPITULO I: DESCRIPCION DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad es importante para una empresa el tener un mejor servicio y esto genera una rentabilidad estable, control con nuevas propuestas en sistemas de calidad para que los recursos de la empresa sean mejorados, cumpliendo con las necesidades tanto de sus clientes externos como a modo interno en sus trabajadores, al obtener resultados eficientes esto promueve a que la empresa se beneficie, pero a todo esto se debe tener en cuenta que para que funcione una plataforma Service desk se debe capacitar o crear guías didácticas para que el empleado pueda manejar el sistema con facilidad, desarrollamos las diferentes investigaciones con un criterio prioritario con cada herramienta implementada con los conocimientos científicos y teorías para lograr diferentes beneficios, con ello nos dará soluciones efectivas y sabremos los diferentes factores que provoca los posibles errores dentro de una empresa.

La implementación de una plataforma Service desk, es importante por los beneficios que se adquiere de ello, pero no siempre para todos funciona ya que carecen de capacidades y no siempre están preparados para el cambio siendo ello el problema prioritario, para esto es importante que el personal sea capacitado constantemente, controlado en el área de TI, un Service desk se basa en dar un mejor panorama en tiempo real sobre lo que posee la empresa para esto se debe agregar información documentada de los requerimientos e incidencias que se dan en el periodo de trabajo laboral, podemos tener la más reciente información para dar un servicio de atención calidad en diferentes niveles, hasta podemos tener la suficiente información para realizar grandes cambios pero como ya se dijo anteriormente que el personal debe ser la prioridad de la empresa para tener una productividad rentable y que esto no nos genere pérdidas.

La empresa Superintendencia Nacional de los Registros Público (SUNARP), tiene experiencia en la gestión de documentos y registros del estado. Al analizar los objetivos y alcance de la empresa el gerente de operaciones nos hace presente

la siguiente problemática: En el proceso de la gestión documentaria presenta la deficiencia en cumplir tiempos ya que mayormente se retrasan causando que los clientes no tengan una buena imagen de la empresa, para esta situación se propone una plataforma de Service desk para el apoyo de la gestión, para mejorar la baja productividad de la empresa en mesa de ayuda.

1.2. Objetivos del proyecto

Este proyecto de investigación tiene como objetivo dar una herramienta de mesa de ayuda para una gestión más rápida en donde se aplicará las buenas practicas de ITIL, realizando encuestas contantes para tener el registro sobre el debido servicio que brinda el área de Tecnología de la Información.

1.2.1. Objetivo general

- Determinar si la propuesta de implementación de un sistema service desk mejorar la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP – 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

- Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los incidentes de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP – 2019
- Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los requerimientos de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP – 2019
- Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en las problemáticas de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019

1.3. Justificación del proyecto

La organización no cuenta con una herramienta de mesa de ayuda para el registro constante de todos los requerimientos e incidentes que se dan durante las horas de labor, asimismo se nota la insatisfacción de los usuarios ya que no cuentan con un área de solución a sus solicitudes creando la ineficiencia en la organización.

Según (Contreras, 2017), “las organizaciones de dicha implementación dan beneficios rentables en varios recursos (humanos, económicos y materiales), mediante la integración de una plataforma de atención de incidencias y requerimientos basada en estándares internacionales haciendo esto posible que se tenga un mejor servicio de autogestión minimizando tiempos”.

Según (Contreras, 2017), “nos hace presente que la herramienta de gestión del Services Desk permite formas técnicas eficientes y especializadas no solo en usuarios si no también gestiona muchas otras plataformas en una organización”.

Según (Contreras, 2017), “nos explica la metodología científica utilizada para la investigación planteando soluciones de brindar un mejor servicio de la implementación del Services Desk en la Mesa de ayuda permitiendo analizar la situación actual en la que se encuentra la empresa, dando los beneficios lógicos al negocio, que son la eficacia, la eficiencia y la rentabilidad como debe de ser utilizado y el capacitar a su personal, mejorando la calidad del servicio.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

Según (Ruiz Prieto, 2015), “el autor hace presente que la implementación de ITIL debe de ser una aplicación sencilla de entender, completa y flexible que aporte un valor agregado a la institución siendo eficiente y eficaz cumpliendo con todos los requisitos solicitados por todos los involucrados, generando evaluación continua que nos permita revisar contantemente y controlar el servicio, aun mas para saber si el servicio está encaminado sin errores, tener un plan de apoyo de medio y largo plazo para ver la evolución del servicio implantado en la organización”.

Según (Contreras, 2017), “el autor nos hace presente que la metodología ITIL en su implementación cumple con los requisitos que permitirá que los usuarios se autogestionen, se maneja de forma eficiente los recursos asignados, se cumplirá los procedimientos, normas y políticas de la organización, tener una plataforma que cumpla y gestione las solicitudes sean requerimientos o incidencias ”.

Según (Ponce Huanca & Samaniego Castro, 2015), “el autor nos hace presente la evaluación que se realizó del cual se extrajo información de las atenciones del sistema GLPI el cual cumple las normativas, políticas y la vigencia del software, facilita el acceso a la web agilizando el proceso de gestión de solicitudes de requerimiento o incidencias, controlando y realizando el seguimiento de las solicitudes hasta su cierre con los reportes y documentación de solución final por cada una de ellas ”.

2.2. Bases teóricas

1. Service Desk:

Según (Ramos Huamán, 2019), “nos indica que el servicio mencionado por el autor es la autogestión de los usuarios al generar un ticket de atención sea un requerimiento o una incidencia, debido a que actualmente las empresas tienen como objetivo minimizar tiempos para dar mejor servicio y solución a sus peticiones”.

- **Gestión de incidencias y requerimientos:**
Según (MONTAÑEZ ARQUIÑIVA , 2018),“el autor define como monitorización, seguimiento y comunicación del incidente o un requerimiento, la disponibilidad del servicio y capacidad de atención”.
- **Registro tickets:**
Según (MONTAÑEZ ARQUIÑIVA , 2018),“es la documentación de toda solicitud en el sistema de la organización, puede ser un sistema interno o un sistema tercerizado”.
- **Clasificación tickets:**
Según (MENA CAMPOS, 2019), “nos define que toda atención debe de ser clasificada según el tipo de incidencia o requerimiento, categorizando por el rango de priorización al recopilar información de las solicitudes del usuario”.
- **Resolución y cierre de ticket:**
Según (MENA CAMPOS, 2019), “nos comenta que se realiza el monitoreo del progreso de la atención realizando un seguimiento desde su apertura hasta el cierre con la solución final de la solicitud del usuario”.
- **Evaluación de tickets:**
Según (Auz Quelal, 2012),” nos indica el autor como se realiza una evaluación a las atenciones de incidencia o requerimientos de los usuarios señalando que se da la alineación con el negocio u organización para cumplir la demanda”
- **Tiempos de Respuesta**
Según (Ramos Huamán, 2019),“el autor nos define el tiempo de respuesta según el sistema ya que la auto gestión ayuda a que los tiempos se minimicen y se eleve la productividad”

- Satisfacción del cliente
Según (Ramos Huamán, 2019), “el autor nos hace presente que al realizar una implementación de se debe de cumplir con las expectativas de los usuarios y alcanzar los objetivos de la empresa con el servicio, para elevar la productividad y rentabilidad”.
- Capacidad de respuesta
Según (MONTAÑEZ ARQUIÑIVA , 2018), “el autor nos hace presente que es cumplir con la demanda de los usuarios de la organización con la calidad en un margen de tiempo y costo aceptable”.

2. Mesa de Ayuda:

Según (Loayza Uyehara, 2015), “el autor nos hace presente el desarrollo y la calidad que se brinda en tiempo real a los diferentes usuarios o clientes sean internos o externos de la organización, la clasificación, tiempo de repuesta, calidad y el nivel de atención, la importancia de que la organización cuente con ITIL”.

- Proceso de atención de incidencias y requerimientos:
Según (Loayza Uyehara, 2015), “nos hace presente como se debe de gestionar las incidencias y requerimientos de los usuarios cuando lo solicitan se brinda calidad, eficacia, eficiencia y cumplir con las expectativas de los usuarios”.
- Calidad de atención:
Según (Huerta Julca, 2014), “define la excelencia y la superioridad del servicio dando la atención clasificada a nivel dependiendo de la solicitud”.
- Eficacia de atención:
Según (Huerta Julca, 2014) , “define el tener la capacidad de alcanzar los objetivos y los recursos programados para llegar a la meta”.
- Aumento de la satisfacción de cliente:

Según (Chavarry Castillo, 2018), “se realiza la recopilación de información interna o externa del servicio de mesa de ayuda entre los usuarios de la organización para aumentar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente”.

- Disponibilidad de recursos:

Según (Chavarry Castillo, 2018), “nos hace presente que se debe de tener recursos disponibles para las atenciones, ya que si no se tiene almacenado recurso no está cumpliendo con el servicio de calidad de las solicitudes de requerimiento o para brindar solución a las incidencias registradas”.

- Información clara y completa:

Según (Chavarry Castillo, 2018), “nos hace presente que toda atención debe de ser bien informada y documentada para tener un registro, informar sobre las actividades que se realizan y sobre todo llegar a la excelencia”.

- Tiempo de atención de los tickets:

Según (Ponce Huanca J. , 2015), “se cumple un tiempo determinado por atenciones en requerimientos o incidentes para ello se debe de clasificar por prioridad, si no se atiende en el tiempo solicitado la atención es registrada con retraso lo cual la empresa debe de contar con SLA para que las atenciones no pasen del tiempo estimado según su clasificación y el nivel de atención”.

- Inicio de solicitud:

Según (Ponce Huanca J. , 2015) “es el tiempo estimado en la cual se inicia una atención, en todo el proceso se encuentra en monitoreo y seguimiento hasta el momento del cierre”

- Cierre de solicitud:

Según (Ponce Huanca J. , 2015) ,”es el tiempo cuando la atención finaliza y está listo para el cierre con la documentación que especifica la atención del requerimiento o incidencia con la solución sustentada en base a la solicitud del usuario”.

2.1. Definiciones conceptuales

Tabla 1: Definición de variables

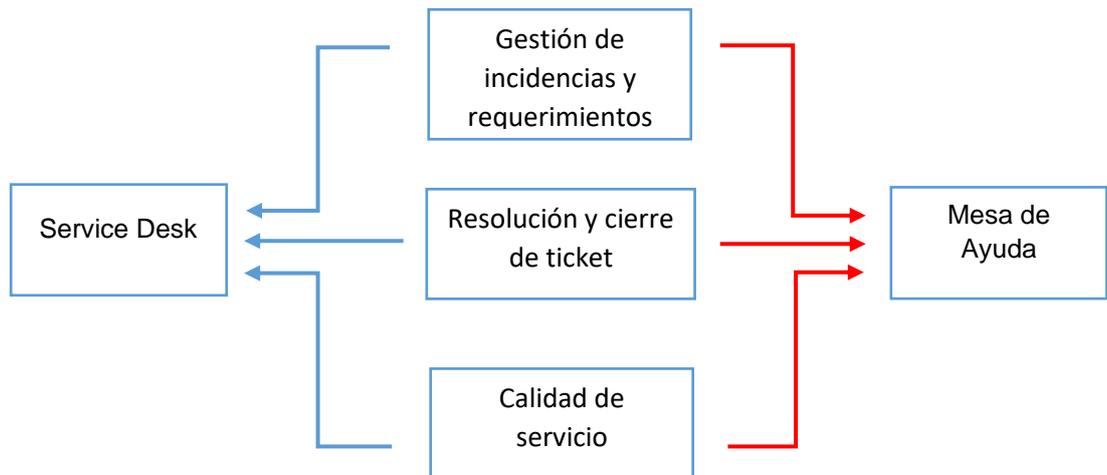
VARIABLES	DEFINICION
Service Desk	Es la autogestión de los usuarios al generar un ticket de atención sea un requerimiento o una incidencia, debido a que actualmente las empresas tienen como objetivo minimizar tiempos para dar mejor servicio y solución a sus peticiones (Ramos Huamán, 2019)
Mesa de Ayuda	Es el desarrollo y la calidad que se brinda en tiempo real a los diferentes usuarios o clientes sean internos o externos de la organización, la clasificación, tiempo de repuesta, calidad y el nivel de atención, la importancia de que la organización cuente con ITIL (Loayza Uyehara, 2015).

Según las definiciones indicadas por los diferentes autores, se establece la relación en la cual se ve la influencia del proceso en las variables y que estas no causaran un impacto a la investigación (tabla 1)

Se observa como la primera variable que es Service Desk, el cual aún no se implementa en la organización, con los diferentes antecedentes internacionales y nacionales, se logra analizar el punto de vista a donde se enfoca y la forma como esta se gestiona.

Se analiza el impacto que conlleva la relación de la primera variable en las dimensiones gestión de incidencias y requerimientos, resolución y cierre de ticket, calidad de servicio; hacia la segunda variable que es Mesa de ayuda no existe un impacto. Se observa en la siguiente imagen la relación de las variables investigadas.

Imagen 1 – Relación entre variables.



CAPITULO III: DESARROLLO DEL PROYECTO

3.1. Arquitectura empresarial

3.1.1. Arquitectura de Información (Datos)

La arquitectura de datos de la organización SUNARP. A continuación, se presentan el modelo de datos perteneciente al proceso de mesa de ayuda.

Imagen 2 - Arquitectura de Red de SUNARP parte 1

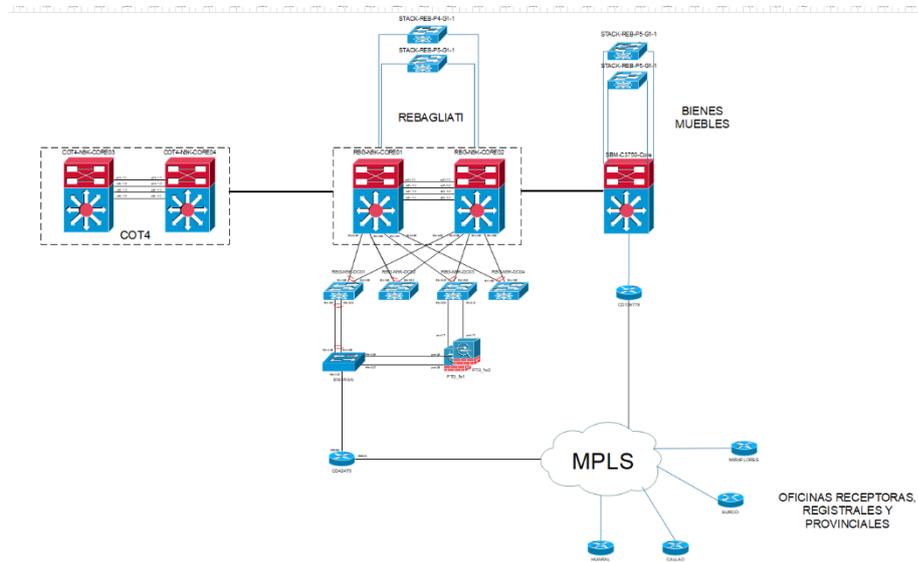
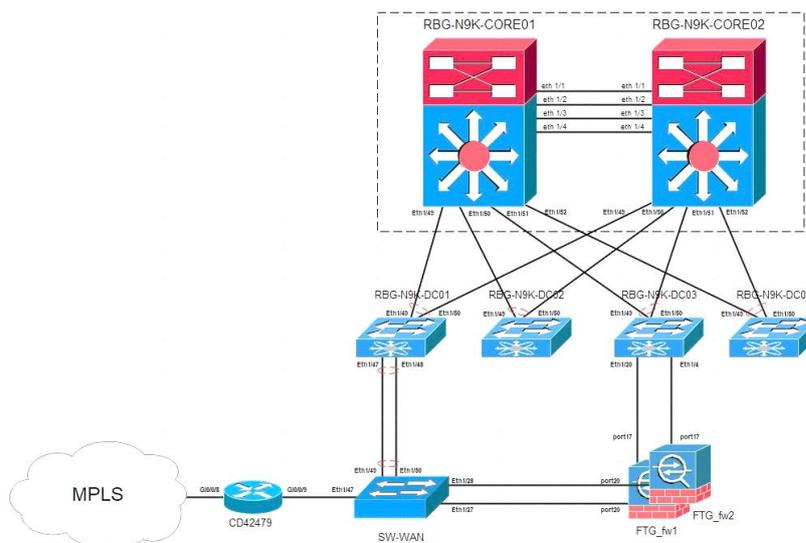


Imagen 3 - Arquitectura de Red de SUNARP parte 2



3.1.2. Arquitectura de Negocios (Procesos)

Uno de los procesos de la empresa es el proceso de mesa de ayuda. Dando servicios a los usuarios internos y proveedores de la empresa.

Se muestra en los cuadros e imágenes toda la función de las actividades desde el inicio de una solicitud ya sea clasificada en incidencia o requerimiento hasta el final del ticket.

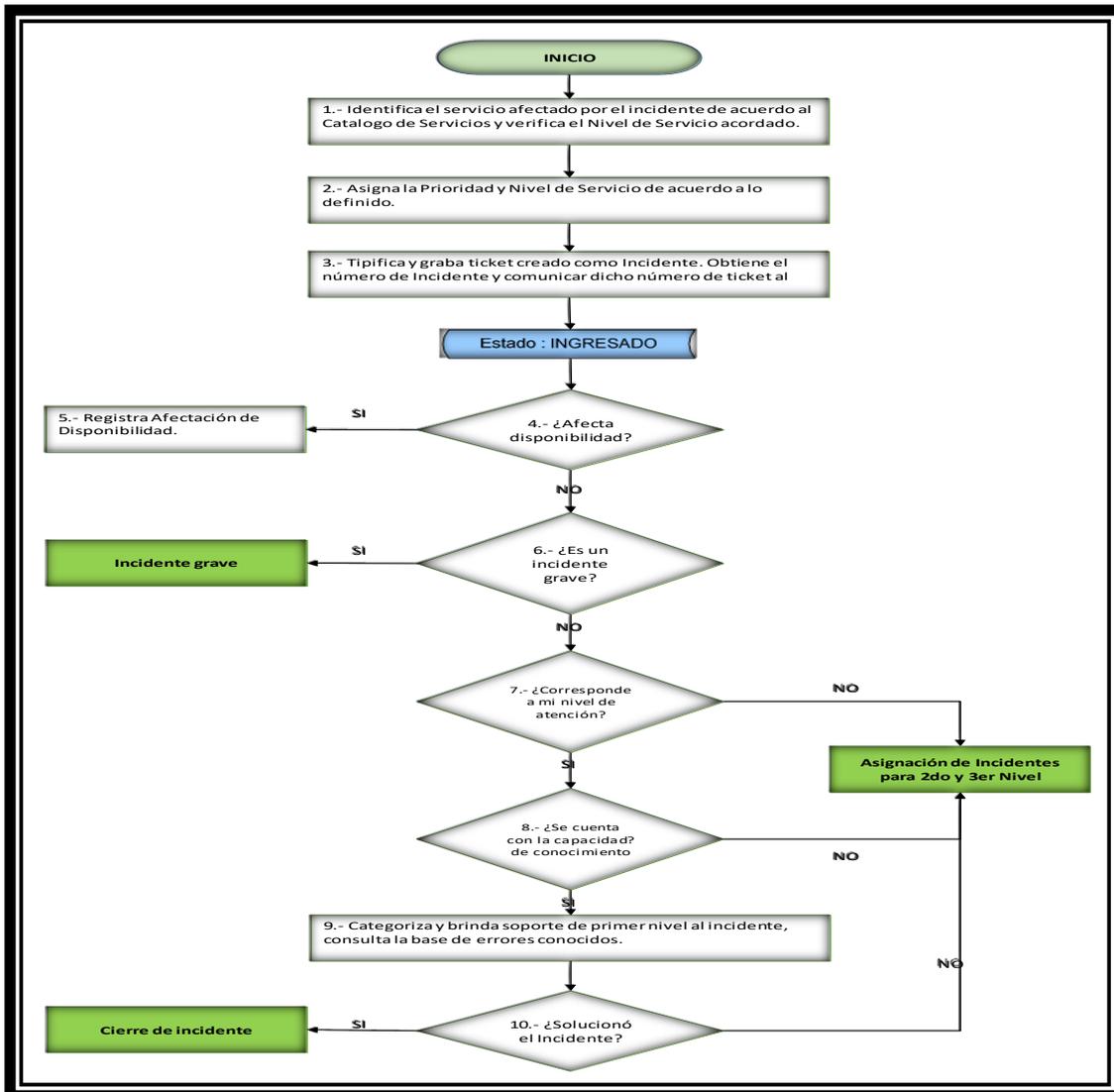
Tabla 02 – Tabla de actividades parte 1

Nº	Rol	Responsabilidades
1.	Analista de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Registra el Incidente en el Sistema de Gestión de Tickets. • Escalar los incidentes que no puedan ser atendidos en primer nivel. • Atender los Pedidos de Información de los usuarios. • Identificación de afectación de disponibilidad.

		<ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Incidente Mayor.
2.	Gestor de Incidentes	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar los incidentes escalados.

Se muestra las actividades con su correspondiente definición de lo que se desarrolla en cada una de ellas, son las actividades para el inicio del registro de la solicitud del usuario. (tabla 02)

Imagen 4 - Flujo del proceso de validación parte 1



Se observa todo el flujo del proceso del inicio de una solicitud que realiza los usuarios de la empresa (Imagen 3)

Tabla 03 – Tabla de actividades parte 1

N°	Rol	Descripción de la Actividad
1.	Analista de Peticiones	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la petición cuente con las aprobaciones necesarias y que los requisitos estén completos. • Atender las peticiones que puedan ser atendidos por su nivel. • Derivar las peticiones que deban ser atendidos por otros niveles al gestor de peticiones para su planificación. • Derivar las peticiones no estándar al gestor de Peticiones para su validación.

Se muestra la actividad siguiente que se desarrolla en el momento de analizar la solicitud requerida por el usuario (tabla 02)

Imagen 5 - Flujo del proceso de validación parte 2

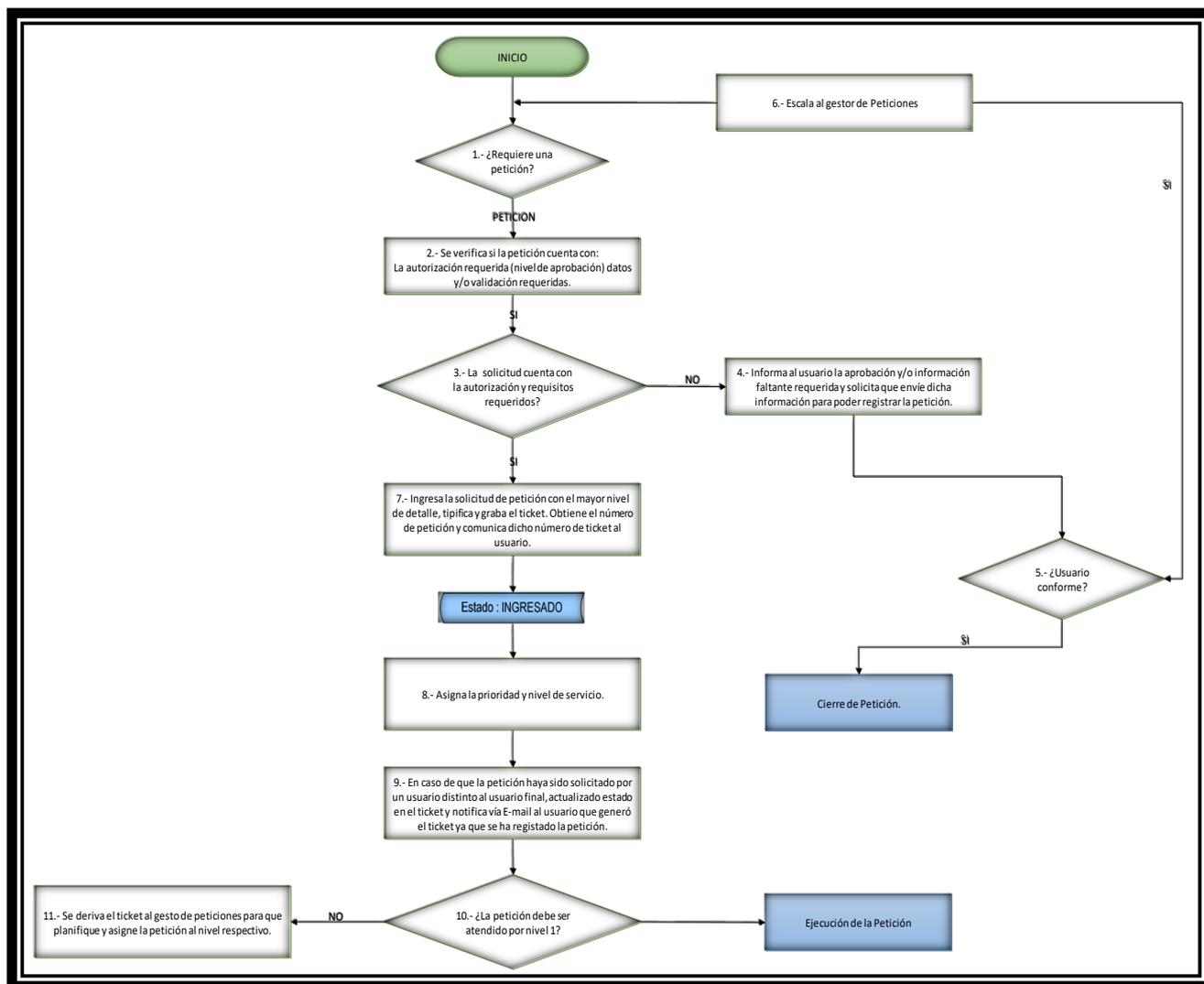
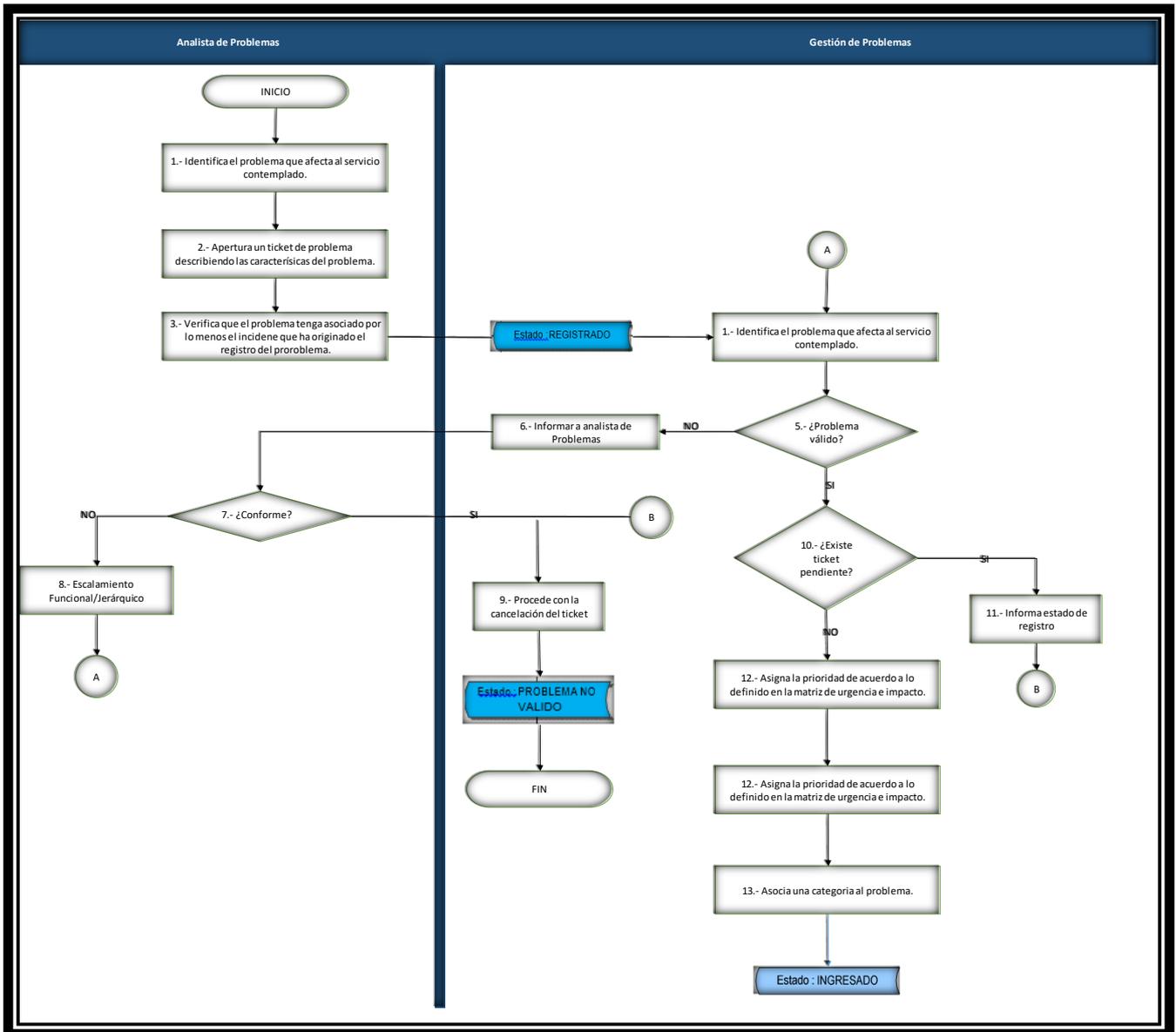


Tabla 04 – Tabla de actividades parte 1

Nº	Rol	Descripción de la Actividad
1.	Analista de Problemas	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el posible problema. Asegura que los campos del registro del problema estén completos.
2.	Gestor de Problema	<ul style="list-style-type: none"> Verifica la validez del problema. Asigna categoría y prioridad al Problema. Convoca al comité de Problemas. Moderador de los comités de problemas. Asigna al solucionador del problema.

En las siguientes actividades se analiza la problemática de la solicitud al clasificarlo como incidente luego se analizará en qué tipo de nivel se encuentra la solicitud (baja, media o alta) ya que así priorizaremos las solicitudes.

Imagen 6 - Flujo del proceso de validación parte 3



3.1.3. Arquitectura de Aplicación

Los flujos presentados a continuación corresponden al proceso de mesa de ayuda información recaudada de la empresa y autorizada por el gerente de TI.

Imagen 7 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 1



Imagen 8 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 2

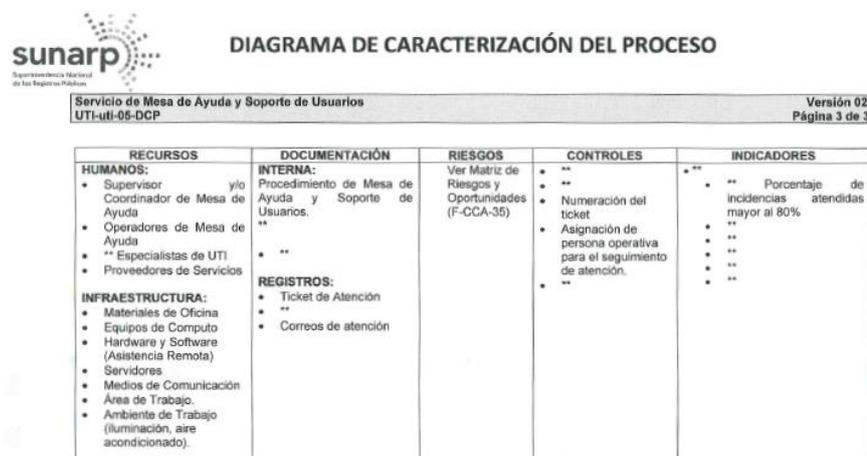


Imagen 9 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 3

sunarp
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Servicio de Soporte de Aplicativos UTI-uti-06-DCP		Versión 02 Página 1 de 4
Misión del Proceso o Sub-Proceso:	Asegurar el funcionamiento de los aplicativos informáticos para permitir la continuidad de los servicios informáticos de la Zona Registral N° IX	
Objetivo del Proceso o Sub-Proceso:	Administrar, supervisar y asegurar el adecuado funcionamiento de los aplicativos informáticos de la Zona Registral N° IX	
Responsable del Proceso o Sub-Proceso:	Técnico en Base de Datos	Requisito ISO 9001:2015 relacionado 4.4, 8
Unidad/Área	Unidad de Tecnologías de Información	

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCESOS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Unidad de Planeamiento y Presupuesto Contratista Unidad Orgánica Usuaria Mesa de Ayuda Oficina General de Tecnologías 	<ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo Institucional de la Zona Registral N° IX Contrato Bases Administrativas Documento con solicitud de desarrollo de nuevos aplicativos y/o cambios a aplicativos existentes Ticket de Incidente Correo de la OGTI solicitando el despliegue del nuevo 	<p>Preparar Términos de referencia para la contratación de un servicio o una consultoría para el desarrollo de algún aplicativo informático</p> <p>Supervisar la implementación del servicio o consultoría para el desarrollo de algún aplicativo informático</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepcionar y registrar la solicitud de desarrollo o cambio de aplicativos, en el Sistema de Gestión Documentaria (secretaría) Evaluar la necesidad de desarrollar o modificar un aplicativo (Jefe de UTI). Designar al programador responsable, si el aplicativo es de responsabilidad de la UTI, o derivar el requerimiento a la OGTI, si el aplicativo es de responsabilidad de la OGTI (Jefe de UTI). 	<ul style="list-style-type: none"> Términos de referencia para la contratación de un servicio o una consultoría para el desarrollo de algún aplicativo informático Conformidad Nueva versión o nuevo aplicativo informático desplegado Incidente solucionado Solicitud de cambios a aplicativos a cargo de la UTI Solicitud de cambios a aplicativos a cargo de la OGTI Nueva versión o nuevo aplicativo informático desplegado 	<ul style="list-style-type: none"> Oficina General de Tecnologías de la Información Coordinación de Logística y Servicios Coordinación de Logística y Servicios Unidad Orgánica Uu Unidad Orgánica de Información Oficina General de Tecnologías de la Información (OGTI) Unidades Orgánicas Usuarias de los aplicativos

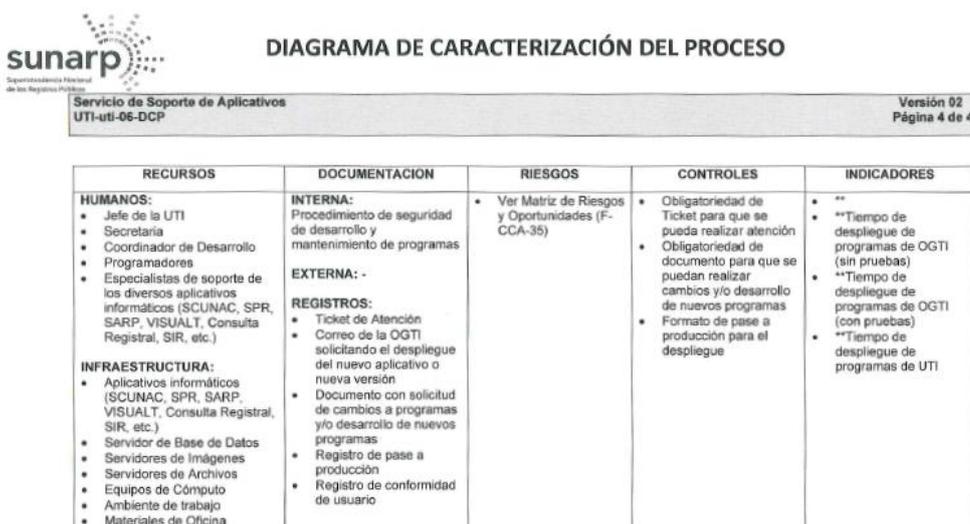
Imagen 10 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 4

sunarp
Superintendencia Nacional de los Registros Públicos

DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

Servicio de Soporte de Aplicativos UTI-uti-06-DCP		Versión 02 Página 2 de 4		
de la Información (OGTI)	<ul style="list-style-type: none"> aplicativo o nueva versión Nuevas versiones o nuevos aplicativos informáticos (su ubicación está indicado en el correo) 	<ul style="list-style-type: none"> En el caso de aplicativos a cargo de la UTI: <ul style="list-style-type: none"> Desarrollar o modificar el aplicativo, realizar las pruebas, preparará el formato de Pasé a Producción (programador de la UTI) Aprobar el despliegue (Jefe de la UTI) Desplegar el aplicativo en las computadoras de todos los usuarios que lo requieran. Entregar la fuente del aplicativo desarrollado o modificado, al especialista responsable (programador de la UTI) Obtener la conformidad del usuario, en el formato respectivo (programador de la UTI) Investigar la causa y según esta: Realizar una acción inmediata o correctiva respecto a una falla o demora del servicio de un aplicativo informático, a un nivel individual o masivo. Solicitar corrección del aplicativo Autorizar el despliegue o indicar que se realicen pruebas previas al despliegue (coordinador de Desarrollo) 	<ul style="list-style-type: none"> Registro de pase a producción Ficha del indicador Solicitudes de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora implementadas Recomendaciones implementadas 	Coordinación de Calidad y Mejora Continua

Imagen 11 - Flujo del proceso de Mesa de Ayuda parte 5



3.1.4. Arquitectura Tecnológica

En la arquitectura tecnología utilizamos el software de Gestor de ticket para las atenciones en Mesa de ayuda en donde se realizará el proyecto de automatización de un ServiceDesk Ruta: <http://mesadeayuda.gym.com.pe/CAisd/pdmweb.exe>

Imagen 12 - Sistema ServiceDesk parte - 1



Imagen 13 - Sistema ServiceDesk parte - 2

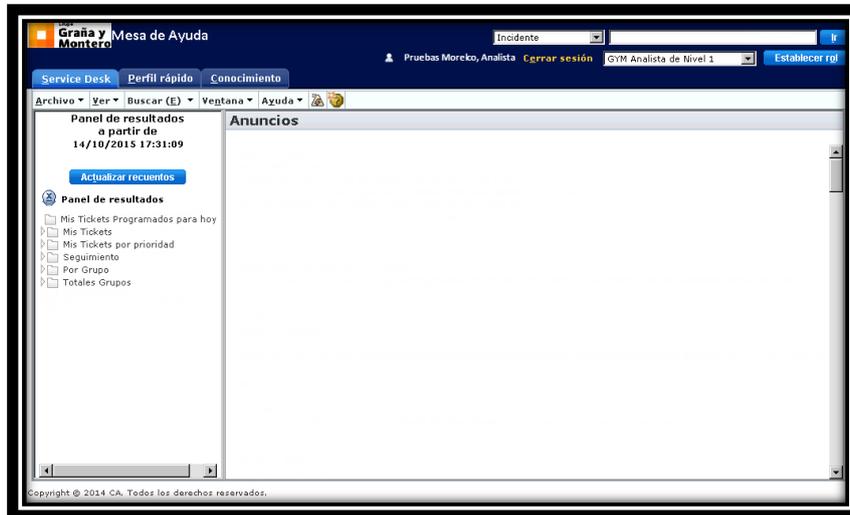


Imagen 14 - Sistema ServiceDesk parte - 3

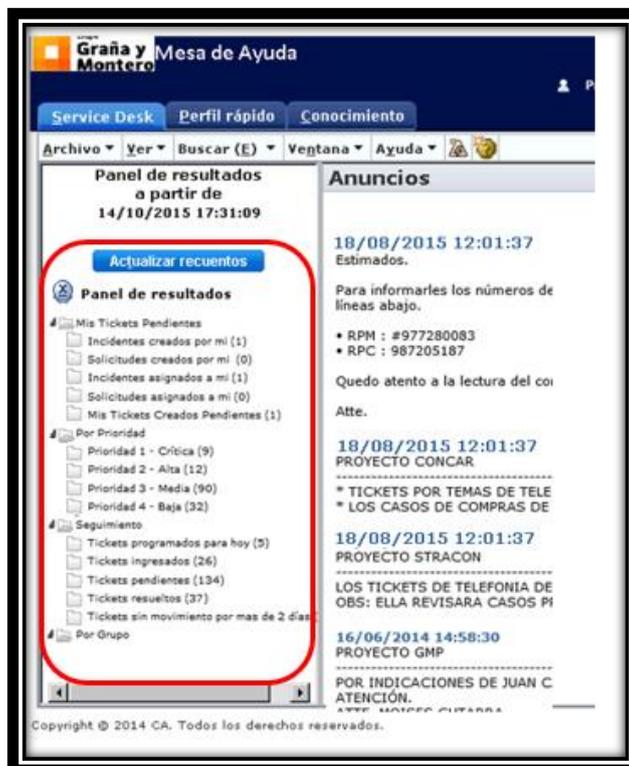


Imagen 15 - Sistema ServiceDesk parte - 4

Detalles del incidente: 240617 Editar Crear orden de cambio Crear problema Perfil rápido

Solicitante Caceres Rodriguez, Adriana	Usuario afectado Caceres Rodriguez, Adriana	Categoría Soporte Microinformatico.Conflicto IP	Elemento de configuración Prueba NUEVO	Estado Asignado
---	--	--	---	--------------------

▲ Detalles

Asignado Carreño, Gabriel	Grupo Nivel 2_MORELCO	Incidente grave No	¿Activo? Sí	Servicio afectado Soporte microinformático	Notificado por Saif Arevalo, Julio Omar
Urgencia 2	Impacto 4	Prioridad 2	Método de Reporte Anexo	Fecha/hora de recepción de correo	
Sede Ticket EJA (Yondo)_MORELCO	Posible Causa	Problema	Ticket de sistema externo	Nombre de Organización del Usuario MORELCO	
Fecha/hora de devolución de la llamada	Pendiente Por	Aprobador	¿Se tomó control remoto? No	Nº Vale de Taxi (ida)	Nº Vale de Taxi (vuelta)

▲ Información del resumen

Resumen Prueba - MORELCO Incidente de prueba	Tiempo total de actividad 00:01:12
Descripción Prueba - MORELCO Incidente de prueba	Detalle del Pendiente
Fecha/hora de apertura 28/09/2015 16:06:49	Última modificación 28/09/2015 16:23:41
Fecha/hora de resolución	Fecha/hora de cierre

1. Información adicional 2. Registros 3. Gestión del conocimiento 4. Relaciones

1. Propiedades 2. Archivos adjuntos 3. Tipo de servicio 4. Interrupción 5. Seguimiento de eficiencia

Imagen 16 - Sistema ServiceDesk parte – 5

Cambio de estado de Incidente 240617 Guardar Cancelar Restablecer

Número de Incidente 240617	Resumen de Incidente Prueba - MORELCO Incidente de prueba
Estado actual Asignado	Nuevo estado * Asignado
Pendiente Por <vacío>	Cancelado Por <vacío>
Fecha/hora de devolución de la llamada <vacío>	Fecha de la actividad 13/10/2015 16:24:46
Tiempo invertido	Marca de tiempo 13/10/2015 16:24:46
Descripción del usuario	¿Interno? <input type="checkbox"/>

Ortografía Enviar conocimiento

Imagen 17 - Sistema ServiceDesk parte – 6

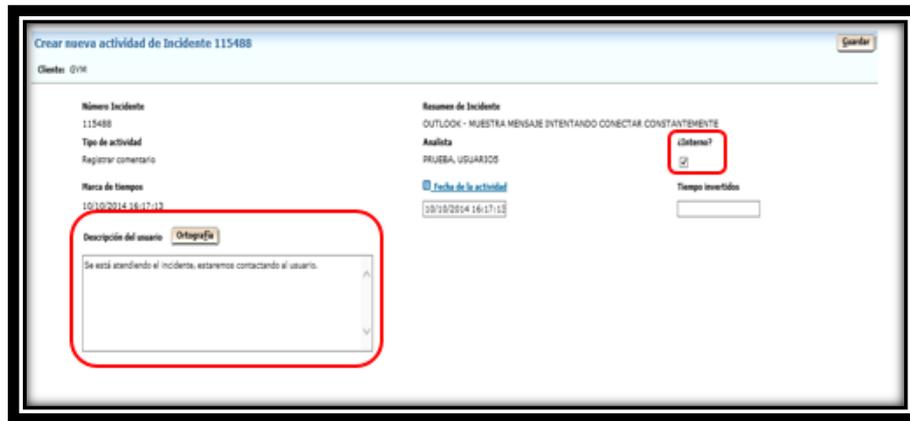


Imagen 18 - Sistema ServiceDesk parte - 6

Tipo	Creador	Activado	Tiempo invertido	Descripción
+ Cierre automático	Carbone Aguirre, Cinthia Stefani	15/10/2015 09:07:29	00:00:00	El cierre automático se producirá el: 10/20/2015 14:07:29 (GMT-0500 (4h))
+ Resuelto	Carbone Aguirre, Cinthia Stefani	15/10/2015 09:07:13	00:00:16	Atendido
+ Registrar solución	Carbone Aguirre, Cinthia Stefani	15/10/2015 09:05:29	00:01:39	Se procede a eliminar los elementos temporales Se ejecuta el ccleaner Se restablece el navegador de internet, usuario realiza ...

3.1.5. Factibilidad Económica

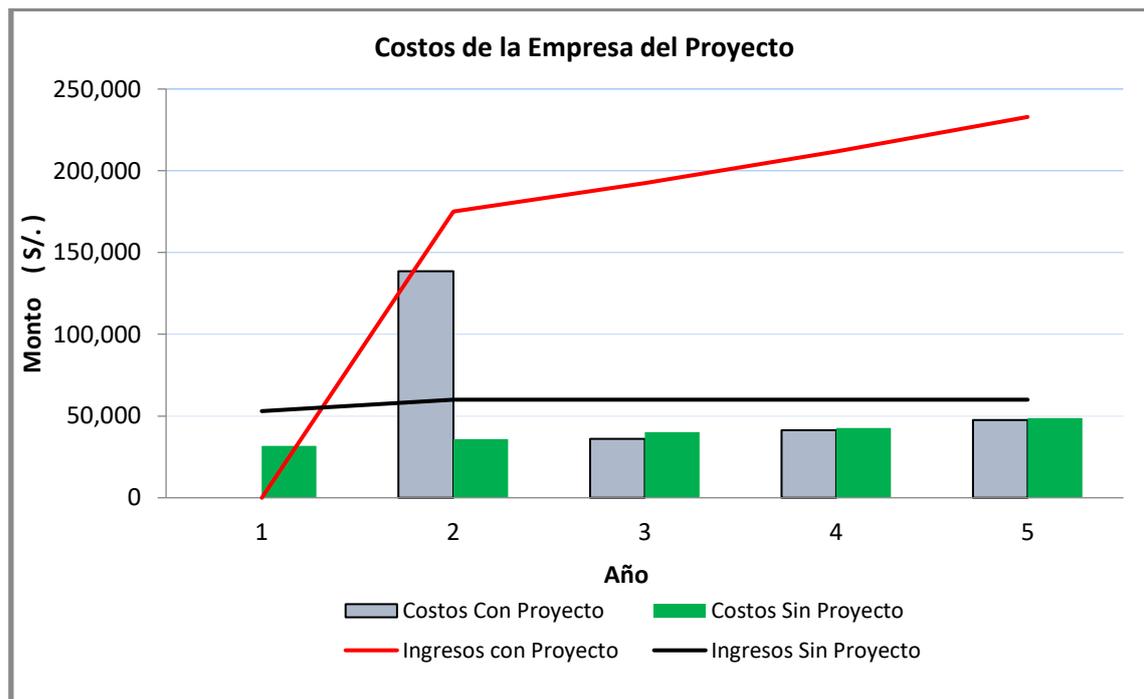
Flujo de caja del proyecto se crea una proyección desde el análisis del año 2018 el proyecto se dará desde el 2019 hasta el año 2022 (tabla 05)

Tabla 05 – Flujo de caja del proyecto

FLUJO DE CAJA PROYECTADO DE LA EMPRESA					
AÑO	2018	2019	2020	2021	2022
I. MÓDULO DE INVERSIÓN (Expresados en "negativo")	0	-89,500	-34,000	-34,600	-35,290
Equipos y bienes duraderos		27,500	1,000	1,150.00	1,322.50
Materiales e insumos		32,000	3,000	3,450.00	3,967.50
Recurso de capital de la empresa		10,000	10,000	10,000	10,000
Gastos de proyecto modo piloto		5,000	5,000	5,000	5,000
Ingenieros		10,000	10,000	10,000	10,000
Personal a capacitar		5,000	5,000	5,000	5,000
II. MÓDULO DE OPERACIÓN (A - B)	-21,185	12,147	136,576	153,034	173,967
A. INGRESOS INCREMENTALES (a - b)	-53,000	115,000	132,500	151,750	172,925
(a) Ingresos con proyecto	0	175,000	192,500	211,750	232,925
Equipos informáticos		80,000	88,000.00	96,800.00	106,480.00
Proveedores		95,000	104,500.00	114,950.00	126,445.00
(b) Ingresos sin proyecto	53,000	60,000	60,000	60,000	60,000
Bienes y servicios	48,000.00	55,000.00	55,000.00	55,000.00	55,000.00
Recurso de la empresa	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,000.00
B. EGRESOS OPERATIVOS INCREMENTALES (c - d)	-31,815	102,854	-4,076	-1,284	-1,042
(c) Costos y gastos operativos con proyecto	0	138,650	36,000	41,400	47,610
Honorarios		93,650	30,000	34,500.00	39,675.00
Servicios de terceros		20,000	4,000	4,600.00	5,290.00
Consultorías		25,000	2,000	2,300	2,645
(d) Costos y gastos operativos sin proyecto	31,815	35,797	40,076	42,684	48,652

Honorarios	14,216	15,637.60	17,201.36	18,921.50	20,813.65
Equipos y bienes duraderos	12,099	13,308.90	14,639.79	16,103.77	17,714.15
Materiales e insumos	3,500	3,850.00	4,235.00	4,658.50	5,124.35
Servicios de terceros	2,000	3,000	4,000	3,000	5,000
FLUJO DE CAJA NOMINAL (I + II)	-21,185	-77,354	102,576	118,434	138,677
FLUJO DE CAJA ACUMULADO	-21,185	-98,539	4,038	122,471	261,149
VALOR ACTUAL NETO (VAN)	153,449.5				
TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)	51.70%				
TASA DE INTERÉS MÍNIMA	11%				

Imagen 19 - Grafico de los costos del proyecto (tabla 05)



CAPITULO IV: RECURSOS Y CRONOGRAMA

4.1. Recursos

- Un asesor de tesis de la carrera de Ingeniería.
- Asesoría del docente del curso de Seminario de Tesis.
- Dos estudiantes de la carrera de Ingeniería.
- Personal de la empresa SUNARP del área de TI
- Personal del área de TI que labora estadística y documentación de la empresa SUNARP.
- Gerente de TI de la empresa SUNARP.
- Encuestador

Actividades	Costo en (S/.)
Recursos Humanos	300
Asesor	3000
Viáticos y servicios	150
Gastos de copias de instrumentos y archivos	90
Gastos de búsqueda en Internet y uso de PC	85
Búsqueda de documentación general sobre el tema	200
Recursos Materiales	100
Material de impresión de informes	50
Otros gastos	60
Imprevistos	50
TOTAL	S/.4085

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Concluyo que esta propuesta de implementación de un sistema service desk mejorar la mesa de ayuda a optimizar y automatizar el servicio del área de TI de la empresa pública de SUNARP.

Se analizo la plataforma del sistema service desk implementándolo a la mesa de ayuda mejorando las buenas practicas ya que al ser automatizado las atenciones serán realizadas dependiendo el nivel de incidencia o requerimiento siendo clasificado por usuario en el sistema, se mejorar los tiempos de atención.

Se logra cumplir con los objetivos específicos al realizar la implementación se a logrado observar el cumplir con los tiempos de atención y a minimizado los problemas frecuentes de incidentes dentro de la organización.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda el contratar más personal para las atenciones urgentes el cual debe de ser evaluado por la empresa ya que al ser un sistema de autogestión y automatizada las solicitudes irán de forma directa hacia el personal de soporte TI.

Recomiendo preparar al personal del área TI para el cambio de un sistema de ticket de Mesa de ayuda hacia una plataforma del sistema de ServiceDesk, para la rápida adaptación al nuevo cambio del servicio.

Recomiendo realizar diversas encuestas del servicio para saber la opinión de los usuarios sobre el nuevo sistema automatizado.

CAPITULO VI: FUENTES DE INFORMACION

6.1. Referencias bibliográficas

- Según (Rodríguez Sánchez, 2015), <https://scienti.colciencias.gov.co/gruplac/jsp/visualiza/visualizagr.jsp?nro=0000000003690>
- Según (Rodríguez Sánchez, 2015), <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7792/Articulo%20Impacto%20Help%20Desk%20Interno%20o%20Externo.pdf;jsessionid=ACF4A7AD135023087C463633542BE719?sequence=1>

6.2. Referencias electrónicas

- Según (Hurtado Quiroz, 2015), <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/38883/D-103246.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>
- Según (Ruiz Prieto, 2015), https://e-archivo.uc3m.es/bitstream/handle/10016/25799/PFC_Francisco_Javier_Ruiz_Prieto.pdf?sequence=1
- Según (Contreras, 2017), <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9635/Garayangel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Según (Ponce Huanca & Samaniego Castro, 2015), <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10295/1/UPS-GT001188.pdf>
- Según (Baygorrea Berrocal, 2016), http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/446/T061_73061798_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Según (Castro Quiñonez, 2016), http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/153/2/%20TESIS_ITIL_MCQ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Según (Rivera Legua, 2019), http://181.224.246.201/bitstream/handle/UCV/30027/Rivera_LCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Según (Chulle Chapilliquen, 2018),
<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1490/PMDGTIC-CHU-CHA-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Según (Bances Cajusol, 2015),
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/577/Misael_Tesis_bachiler_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Según (Ramos Huamán, 2019),
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37724>
- Según (MONTAÑEZ ARQUIÑIVA, 2018),
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2619/TESIS-2018-ING.%20DE%20SISTEMAS-MONTA%c3%91EZ%20ARQUI%c3%91IVA%20Y%20MONTA%c3%91EZ%20ARQUI%c3%91IVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Según (MENA CAMPOS, 2019),
http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3453/UNFV_Mena_Campos_Antonio_Titulo%20profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Según (Auz Quelal, 2012),
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/8028/4/CD-5020.pdf>
- Según (Ramos Huamán, 2019),
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/37724>
- Según (Loayza Uyehara, 2015),
http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/3143/Loayza_Uyehara_Alexander.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Según (Huerta Julca, 2014),
<https://cazova.files.wordpress.com/2015/01/tesis-help-desk.pdf>
- Según (Chavarry Castillo, 2018),
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/554/Informe%20de%20Tesis%20Help%20Desk%20Municipalidad%20de%20Llacanora.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Según (Ponce Huanca J., 2015),
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10295/1/UPS-GT001188.pdf>

ANEXOS 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo la propuesta de implementación de un sistema service desk mejorar la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019?	Determinar si la propuesta de implementación de un sistema service desk mejorar la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP – 2019.	La propuesta de implementación de un sistema service desk mejorar la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP – 2019.
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Específicos
¿Cómo la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los incidentes de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019?	Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los incidentes de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019	La propuesta de implementación de un sistema service desk influyen en los incidentes de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019
¿Cómo la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los requerimientos de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019?	Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los requerimientos de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019	La propuesta de implementación de un sistema service desk influye en los requerimientos de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019

<p>¿Cómo la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en las problemáticas de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019?</p>	<p>Analizar la propuesta de implementación de un sistema service desk influye en las problemáticas de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019</p>	<p>La propuesta de implementación de un sistema service desk influye en las problemáticas de las buenas prácticas Itil de la mesa de ayuda para reducir los tiempos de atención del área UTI-SUNARP - 2019</p>
---	---	--