

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
FACULTAD DE INGENIERIA DE SISTEMAS
EMPRESARIALES



**Diseño e Implementación de un Centro de Servicio basado en
las Mejores Prácticas de la Gestión de Servicios de
Tecnologías de Información**

Por

Jhon Vicente Moscoso

**Trabajo Profesional para optar por el título de
Ingeniero de Sistemas**

2006

Índice

Capítulo 1. Introducción	1
1.1. Antecedentes	2
1.1.1. Reseña Histórica	2
1.1.2. Visión de la Organización	4
1.2.3. Misión de la Organización	4
1.2.4. Visión y Misión del Centro de Servicio	4
1.2.5. Valores del Centro de Servicio	5
1.2. Definición del Problema	5
1.3. Objetivo y Alcance del Estudio	6
1.4. Significado del Estudio	6
1.5. Naturaleza del Estudio	7
1.6. Preguntas de Investigación	7
1.7. Marco Conceptual	7
1.8. Definición de Términos	9
1.9. Limitaciones	11
1.10. Delimitaciones	11
Capítulo 2. Marco Teórico	12
2.1 Triángulo Integrador (Personas, Procesos, Tecnología)	12
2.2. Fundamentos de la Gestión de Servicios de TI	15
2.2.1. Servicios y Calidad	16
2.2.2. Organización y Políticas	19
2.2.3. Gestión de Procesos	22
2.3. Fundamentos de ITIL	25
2.3.1. Conociendo a ITIL	25
2.3.2. Organizaciones de ITIL	28
2.3.3. Los Libros de ITIL	30
2.4. Centro de Servicio	33
2.4.1. Objetivos	34
2.4.2. Estructura	34
2.4.3. Actividades	37
2.4.4. Efectividad	38

2.5. Gestión de Incidentes.....	39
2.5.1. Introducción.....	39
2.5.2. Proceso de Gestión de Incidentes	40
2.5.3. Actividades	41
2.5.4. Control del Proceso	42
2.6. Gestión de Problemas	43
2.6.1. Introducción.....	43
2.6.2. Proceso de Gestión de Problemas.....	45
2.6.3. Actividades	45
2.6.4. Control del Proceso	47
2.7. Gestión del Nivel de Servicio	48
2.7.1. Introducción.....	49
2.7.2. Objetivo	49
2.7.3. Proceso de Gestión de los Niveles de Servicio.....	50
2.7.4. Control del Proceso	50
2.7.5. Términos Claves de la Gestión de los Niveles de Servicio	51
2.8. Herramientas de Gestión de Servicios de TI Basadas en ITIL.....	52
2.8.1. Herramientas Certificadas en los Procesos ITIL	52
2.8.2. Evaluación de las Herramientas de Gestión de Servicios de TI	53
2.9. Futuro del Soporte de Servicios de TI	60
2.9.1. Visión del Soporte de Servicios de TI.....	61
2.9.2. Los Procesos de Soporte Hoy.....	61
2.9.3. Aporte del Soporte Electrónico	61
2.9.4. El Futuro del Soporte de Servicios	62
Capítulo 3. Diseño del Estudio	63
3.1. Organización del Centro de Servicio.....	63
3.2. Características del Personal del Centro de Servicio	64
3.2.1. Conocimientos del Personal del Centro de Servicio	64
3.2.2. Habilidades del Personal del Centro de Servicio.....	66
3.2.3. Responsabilidades del Personal del Centro de Servicio	66
3.3. Procesos del Centro de Servicio	68
3.3.1. Los Niveles de Soporte Técnico del Centro de Servicio	69
3.3.2. Relaciones del Centro de Servicio con los Procesos de Soporte.....	69
3.3.3. Procedimiento de Soporte y Catálogo del Centro de Servicio	69

3.3.4. Tiempos Acordados en Brindar el Servicio de Soporte	70
3.4. Infraestructura del Centro de Servicio	70
3.4.1. Tecnología del Centro de Servicio	71
3.4.2. Herramientas de Administración del Centro de Servicio	72
Capítulo 4. Análisis de los Resultados	75
4.1. Control del Servicio para la Mejora Continua.....	75
4.2. Satisfacción del Cliente	77
Capítulo 5. Conclusiones y Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas.....	82
Anexo 1: Sistema de Reconocimiento al Personal	83
Anexo 2: Procesos de Soporte Técnico	84
Anexo 3: Procedimiento de Soporte Técnico	85
Anexo 4: Catálogo del Centro de Servicio	86
Anexo 5: Tiempos Acordados del Servicio de Soporte.....	87
Anexo 6: Reporte Mensual de Indicadores de Rendimiento	88
Anexo 7: Estadísticas del Centro de Servicio.....	89
Anexo 8: Modelo de Encuesta de Soporte Técnico.....	90
Anexo 9: Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Soporte Técnico	91
Anexo 10: Cartel de Seguridad de la Información	92