



**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, BASADO EN  
LAS BUENAS PRÁCTICAS, PARA LA ATENCIÓN DE  
REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS EN UNA EMPRESA  
PRIVADA DE SALUD**

**PRESENTADA POR  
TERESA DE FÁTIMA DÍAZ YUIJÁN  
JHONATAN ALBERTO HERNÁNDEZ RAMOS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ**

**2014**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTIN DE PORRES

**FACULTAD DE  
INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y  
SISTEMAS**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DE  
SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN, BASADO  
EN LAS BUENAS PRÁCTICAS, PARA LA ATENCIÓN DE  
REQUERIMIENTOS DE LOS USUARIOS EN UNA EMPRESA  
PRIVADA DE SALUD**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**PRESENTADO POR**

**DÍAZ YUIJÁN, TERESA DE FÁTIMA  
HERNÁNDEZ RAMOS, JHONATAN ALBERTO**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **Dedicatoria**

A Dios, por inspirar cada proyecto, a nuestros padres por acompañarnos en esta nueva meta y a nuestros asesores, por sus conocimientos.

## **Agradecimiento**

A la universidad por ser nuestro impulso para poder salir adelante, a los profesores que contribuyeron con nuestra realización profesional.

## ÍNDICE

	Página
<b>RESUMEN</b>	xiv
<b>ABSTRACT</b>	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	xvi
<b>CAPÍTULO I</b>	21
<b>MARCO TEÓRICO</b>	21
1.1. Antecedentes	21
1.2. Bases teóricas	27
1.3. Definición de términos básicos	36
<b>CAPÍTULO II</b>	38
<b>METODOLOGÍA</b>	38
2.1. Material	38
2.2. Método	39
<b>CAPÍTULO III</b>	53
<b>DESARROLLO DEL PROYECTO</b>	53
3.1. Fase inicial	53
3.2. Fase de diseño	73
3.3. Fase de implementación	91
3.4. Fase de mejora continua	95
<b>CAPITULO IV</b>	97
<b>PRUEBAS Y RESULTADOS</b>	97
4.1. Nivel de implementación de ITIL en las gestiones evaluadas	97
4.2. Cumplimiento de acuerdos de nivel del servicio para mejorar los tiempos de atención	99
4.3. Número de atenciones resueltas	103
4.4. Satisfacción del usuario	106

<b>CAPÍTULO V</b>	107
<b>DISCUSIÓN Y APLICACIONES</b>	107
5.1. Discusión	107
5.2. Aplicaciones	109
<b>CONCLUSIONES</b>	110
<b>RECOMENDACIONES</b>	111
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	113
<b>ANEXOS</b>	115

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página	
Tabla N° 01	Herramientas de gestión de proyectos	38
Tabla N° 02	Herramienta de documentación	38
Tabla N° 03	Herramientas de gestión de comunicación	39
Tabla N° 04	Infraestructura del proyecto	39
Tabla N° 05	Responsables de la implementación del proyecto	39
Tabla N° 06	Detalle del proceso de atención de solicitudes	53
Tabla N° 07	Actividades/Subprocesos más críticos	53
Tabla N° 08	Servicios vs Quejas Abril - Junio	56
Tabla N° 09	Roles de ITIL	62
Tabla N° 10	Matriz de interfaces de proceso gestión de incidencias y gestión de peticiones	76
Tabla N° 11	Asignación de propietarios a procesos	78
Tabla N° 12	Métricas y procesos de medición	80
Tabla N° 13	Metas KPI	81
Tabla N° 14	Matriz de prioridades	84
Tabla N° 15	Prioridades establecidas en matriz de prioridades	85
Tabla N° 16	Matriz de escalamiento de primer nivel y segundo nivel	86
Tabla N° 17	Matriz de aprobadores	89
Tabla N° 18	Funcionalidades del sistema de aplicación a implementar	91
Tabla N° 19	Evaluación de herramientas para el service desk	93
Tabla N° 20	Plan de mejora del service desk	95
Tabla N° 21	Número de atenciones por analista (Abril y Noviembre)	105
Tabla N° 22	Personal del área de TI a encuestar	117
Tabla N° 23	Tiempo de los procesos	118
Tabla N° 24	Descripción del proceso atención de solicitudes	118
Tabla N° 25	Evaluación del service desk	121
Tabla N° 26	Evaluación de la gestión de peticiones	122
Tabla N° 27	Evaluación de gestión de incidencia	123

Tabla N° 28	Evaluación de la entrega del servicio	126
Tabla N° 29	Estimación de recursos	131
Tabla N° 30	Relación de sedes de Grupo Salud S.A.C	133
Tabla N° 31	Encuestas para evaluar el service desk	134
Tabla N° 32	Encuestas de gestión de incidencias	140
Tabla N° 33	Encuestas de gestión de peticiones	146
Tabla N° 34	Matriz de roles y cargos	156
Tabla N° 35	Detalle del proceso para la administración de solicitudes	159
Tabla N° 36	Usuarios VIP de Grupo Salud	163
Tabla N° 37	Matriz de roles y cargos	165
Tabla N° 38	Detalle del proceso de gestión y control de Incidente	167
Tabla N° 39	Matriz de roles y cargos	170
Tabla N° 40	Detalle del procedimiento equipo de incidentes graves	172
Tabla N° 41	Matriz de roles y cargos	175
Tabla N° 42	Detalle del proceso de coordinación IMAC	178
Tabla N° 43	Servicios IMAC	179
Tabla N° 44	Matriz de roles y cargos	181
Tabla N° 45	Detalle de proceso para las atenciones de soporte en sitio	184
Tabla N° 46	Tipos de requerimiento	189
Tabla N° 47	Nivel de cobertura	190
Tabla N° 48	Cálculo del puntaje mínimo requerido según requerimiento	191
Tabla N° 49	Evaluación de herramientas	192
Tabla N° 50	Notificaciones de SLA	209

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

		Página
Ilustración N° 01	Organigrama de la gerencia de tecnología de información	23
Ilustración N° 02	Modelo implementado en DIRECTV	24
Ilustración N° 03	Operación del servicio para Telcom	25
Ilustración N° 04	Historia de ITIL	29
Ilustración N° 05	Procesos de ITIL	31
Ilustración N° 06	Gestión de incidencias	35
Ilustración N° 07	Gestión de peticiones	35
Ilustración N° 08	Método PI - 10	40
Ilustración N° 09	Detalle del método PI-10	41
Ilustración N° 10	Cronograma del Proyecto	42
Ilustración N° 11	Detalle de fase inicial	43
Ilustración N° 12	Paso 0 de la fase inicial	44
Ilustración N° 13	Paso 2, 3 y 4 de la fase inicial	45
Ilustración N° 14	Detalle de fase diseño	46
Ilustración N° 15	Paso 5 de la fase de diseño	47
Ilustración N° 16	Paso 6 de la fase de diseño	48
Ilustración N° 17	Paso 7 de la fase de diseño	49
Ilustración N° 18	Paso 8 de la fase de diseño	49
Ilustración N° 19	Detalle fase de implementación	50
Ilustración N° 20	Paso 9 de la fase de implementación	51
Ilustración N° 21	Paso 10 de la fase de implementación	51
Ilustración N° 22	Fase de mejora continua	52
Ilustración N° 23	Proceso de atención de solicitudes	54
Ilustración N° 24	Sub Proceso de notificación de finalización de solicitudes	55
Ilustración N° 25	Evaluación del Service Desk	57
Ilustración N° 26	Evaluación de gestión de peticiones	57
Ilustración N° 27	Evaluación de gestión de incidencia	58
Ilustración N° 28	Evaluación sobre la amabilidad en el servicio	59

	prestado	
Ilustración N° 29	Evaluación sobre la comprensión de la verdadera necesidad del usuario	60
Ilustración N° 30	Evaluación del conocimientos para entregar el servicio	60
Ilustración N° 31	Evaluación sobre el compromiso con el servicio a brindar	61
Ilustración N° 32	Primera diapositiva de presentación ITIL	64
Ilustración N° 33	Segunda diapositiva de presentación ITIL	65
Ilustración N° 34	Tercera diapositiva de presentación ITIL	65
Ilustración N° 35	Cuarta diapositiva de presentación ITIL	66
Ilustración N° 36	Quinta diapositiva de presentación ITIL	66
Ilustración N° 37	Sexta diapositiva de presentación ITIL	67
Ilustración N° 38	Primera parte de díptico	68
Ilustración N° 39	Segunda parte del díptico	69
Ilustración N° 40	Estructura de servicios a ofrecer	70
Ilustración N° 41	Servicios de negocio	71
Ilustración N° 42	Servicio de soporte	72
Ilustración N° 43	Procesos de operación de servicios	73
Ilustración N° 44	Pasos de gestión de incidentes	75
Ilustración N° 45	Pasos de gestión de peticiones	76
Ilustración N° 46	Plan de capacitación	94
Ilustración N° 47	Resultados de la implementación de ITIL	97
Ilustración N° 48	Resultados de la implementación del service desk	98
Ilustración N° 49	Resultados en la gestión de peticiones	98
Ilustración N° 50	Resultados en la gestión de incidencias	99
Ilustración N° 51	Resultados del cumplimiento del nivel de servicio (Tasa de Abandono)	100
Ilustración N° 52	Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Tasa de resolución telefónica)	100
Ilustración N° 53	Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Tiempo promedio de duración de llamada)	101

Ilustración N° 54	Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Incidentes resuelto en la primera llamada de primer nivel - FCR)	102
Ilustración N° 55	Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Incidentes resueltos en la primera llamada de segundo nivel - FCR)	103
Ilustración N° 56	Resultados del número de atenciones por mes	104
Ilustración N° 57	Referencia del número de llamadas por día	105
Ilustración N° 58	Resultados de la satisfacción del usuario	106
Ilustración N° 59	Evaluación de la entrega de servicio de TI	121
Ilustración N° 60	Evaluación sobre la amabilidad en el servicio prestado	128
Ilustración N° 61	Evaluación sobre la comprensión de la verdadera necesidad del usuario	128
Ilustración N° 62	Evaluación del conocimientos para entregar el servicio	129
Ilustración N° 63	Evaluación sobre el compromiso con el servicio a brindar	129
Ilustración N° 64	Estructura de Servicio	132
Ilustración N° 65	Encuestas de servicios de gerencia de TI	151
Ilustración N° 66	Gráfico de KPI "Tasa de abandono"	153
Ilustración N° 67	Gráfico de KPI "Tasa de resolución telefónica"	154
Ilustración N° 68	Gráfico de KPI "Tiempo de duración de llamada"	155
Ilustración N° 69	Flujo del proceso para la administración de solicitudes	158
Ilustración N° 70	Flujo del proceso de gestión y control de incidentes	167
Ilustración N° 71	Flujo de procedimiento de equipo de incidentes graves	172
Ilustración N° 72	Flujo de proceso para la coordinación IMAC	177
Ilustración N° 73	Flujo de proceso para las atenciones de soporte en sitio	183
Ilustración N° 74	Quick Insert para ingresar a Maximo	194

Ilustración N° 75	Cantidad de tickets soporte onsite	195
Ilustración N° 76	Paso 1 de inbox / assignments	195
Ilustración N° 77	Paso 2 de inbox / assignments	196
Ilustración N° 78	Incidentes abiertos por analistas	196
Ilustración N° 79	Solicitudes abiertas totales	196
Ilustración N° 80	Opción nueva solicitud de servicio	197
Ilustración N° 81	Selección del origen de la solicitud	197
Ilustración N° 82	Ingresar a la opción seleccionar valor	198
Ilustración N° 83	Selección de la persona	198
Ilustración N° 84	Validar información de la persona seleccionada	199
Ilustración N° 85	Ingresar ubicación de la persona	199
Ilustración N° 86	Ingresar información del requerimiento de servicio	199
Ilustración N° 87	Seleccionar valor para artículo de configuración	200
Ilustración N° 88	Selección de un artículo de configuración	200
Ilustración N° 89	Selección de clasificar en sección clasificación	200
Ilustración N° 90	Seleccionar clasificación de requerimiento	201
Ilustración N° 91	Selección de último nivel de clasificación	201
Ilustración N° 92	Urgencia del requerimiento	202
Ilustración N° 93	Grupo propietario	202
Ilustración N° 94	Grupo de servicios para solicitud	202
Ilustración N° 95	Selección de propietario	203
Ilustración N° 96	Fechas del requerimiento de servicio	203
Ilustración N° 97	Guardar requerimiento de servicio	203
Ilustración N° 98	Estado de requerimiento es resuelto	204
Ilustración N° 99	Estado de requerimiento a en cola	204
Ilustración N° 100	Registro de tipo razón de cancelación	205
Ilustración N° 101	Estado del requerimiento cancelado	205
Ilustración N° 102	Información de la cancelación cancelada	206
Ilustración N° 103	Ingresar el usuario en Ticket Template	206
Ilustración N° 104	Opción aplicar plantilla de solicitud de servicio	207
Ilustración N° 105	Selección de plantilla requerida	207
Ilustración N° 106	Información de usuario	207

Ilustración N° 107	Opción crear comunicación	208
Ilustración N° 108	Selección de plantilla para enviar correo	208
Ilustración N° 109	Registro de comunicación en pestaña registro	208
Ilustración N° 110	Fecha de inicio y fin de SLA	209
Ilustración N° 111	Aplicación de SLA	210
Ilustración N° 112	Crear requerimiento de servicio como incidente	210
Ilustración N° 113	Ingresar clasificación a incidente	211
Ilustración N° 114	Crear incidencia	211
Ilustración N° 115	Opción ir a incidencias	211
Ilustración N° 116	Pestaña detalles de solución	212
Ilustración N° 117	Estado resuelto para incidencia	212

## ÍNDICE DE ANEXOS

		Página
ANEXO N° 01	GAP ANALYSIS	116
ANEXO N° 02	HOJA DE VIDA DEL SERVICIO	130
ANEXO N° 03	ENCUESTAS NIVEL DE MADUREZ DE ITIL	134
ANEXO N° 04	INFORME DE KPIS	152
ANEXO N° 05	PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	156
ANEXO N° 06	PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	165
ANEXO N° 07	PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES GRAVES	170
ANEXO N° 08	PROCESO PARA LA COORDINACIÓN IMAC	175
ANEXO N° 09	PROCESO PARA LAS ATENCIONES DE SOPORTE EN SITIO	181
ANEXO N° 10	INFORME DE EVALUACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA SERVICE DESK	187
ANEXO N° 11	MANUAL DE USUARIO PARA SERVICE DESK	194

## RESUMEN

La presente tesis está centrada en un proyecto que consiste en la implementación de un modelo de gestión de servicios para el mejoramiento del proceso de atención de solicitudes de los usuarios, así como para mejorar la productividad del personal de TI dentro de una empresa privada de salud en Lima Metropolitana.

Un aspecto clave en el desarrollo de la investigación fue la metodología aplicada, denominada PI-10 basada en las buenas prácticas de ITIL, lo que permitió contar con un marco de referencia estándar, y de calidad que brindó su aporte más significativo en el diseño y control de los procesos para la toma de decisiones.

El resultado obtenido fue la implementación de la gestión de peticiones y de incidencias que permitió atender las solicitudes de las distintas sedes que forma parte de la empresa privada de salud.

Por lo tanto, se concluye que el proyecto presentado permitió la implementación de un modelo personalizado para la empresa privada de Salud, orientado a la gestión de servicios de TI, mejorando el proceso de atención de solicitudes de usuarios, así como, mejorando la productividad del área de TI.

**Palabras claves:** Modelo de gestión, atención de requerimientos, usuarios, ITIL.

## ABSTRACT

The thesis is a project that consists about the implementation a model of services management to the care process user request is improvement; also, improve productivity of IT workers on a private health company in Lima.

The key aspect in the development of the thesis was the methodology, the method called PI-10 which is based on the best practice for IT, ITIL, and be allowed to have a standard framework which have the thesis with the most significant contribution in the design of IT process, also, the process control for decision making due to the growth of this company.

The results obtained was the development of request fulfillment and incident management which be allowed to respond request of the variety of headquarters which take part in the private health company.

Therefore, conclude which the present project was allowed to develop a custom model on a private health company, which is guide on service management of IT, to improve the care process user request, also, improvement the productivity of IT workers.

**Key words:** model of management; take care of requirements, users, ITIL

## INTRODUCCIÓN

Con la inmersión de la tecnología en las tareas diarias de las empresas, comenzaron a surgir cada vez más una necesidad de resolver los problemas de TI rápidamente para asegurar la efectividad de los trabajadores y la productividad de la empresa, fue así como se crearon departamentos donde los usuarios podrían informar sus inconvenientes para que estos puedan ser solucionados en el menor tiempo posible, con el transcurso del tiempo se identificaron buenas practicas que brindaron pautas para guiar de manera correcta la implementación de estos centros de ayuda al usuario, sin embargo estas buenas practicas nos indicaban lo que debíamos realizar pero como realizarlo, es decir, los pasos que debíamos seguir para conseguir una correcta implementación de los centros de ayuda al usuario en temas relacionados con el manejo de las tecnologías de información.

La presente tesis aborda la problemática que presenta la empresa Grupo Salud del Perú S.A.C, en el área de Tecnología de Información (TI), encargada de brindar soporte informático a los usuarios; sin embargo, los procesos actuales que maneja el área, genera insatisfacción por parte de los usuarios quienes aprecian que sus solicitudes no son atendidas con prontitud ni se les brinda soluciones efectivas, además de la degradación en la productividad del personal de TI debido a una ineficiente organización de los procesos de atención. Entre las dificultades más relevantes para brindar un servicio oportuno y eficiente al usuario final podemos encontrar en primer lugar, los incumplimientos de los niveles de servicios. En segundo lugar, la ineficiente gestión de incidentes presentados y gestión de las solicitudes de los usuarios. Finalmente, los tiempos prolongados de atención de requerimientos.

Con la siguiente tesis se quiere lograr la implementación de un modelo estándar aplicable para otros casos de estudio, que permita asegurar la correcta implementación de las buenas prácticas medidas a través de la calidad de los servicios de tecnología de información ofrecidos.

La tesis está estructurada de la siguiente manera: en el capítulo I, se plantea el marco teórico en el cual presentaremos los casos de éxitos referenciales a la presente tesis y antecedentes sobre la empresa de estudio. En el capítulo II, se explica las fases de la metodología propia para lograr la implementación de un modelo de gestión de servicios de tecnología de información, para luego, en el capítulo III, se desarrolla cada fase según lo indicado en la metodología propia hasta llegar al modelo planteado. Gracias a la correcta implementación del modelo planteado y la herramienta de apoyo se lograron los resultados pertenecientes al capítulo IV, para luego discutirlos contra los objetivos específicos de la tesis en el capítulo V. Finalmente, mencionar las conclusiones y recomendaciones de toda la tesis.

## **1. Problema principal**

Ineficiente organización para la gestión de los servicios de TI, lo cual genera retraso en la atención de los requerimientos de los usuarios, así como, degradación en la productividad del personal de TI.

## **2. Objetivos.**

### **2.1. Objetivo principal**

Implementar un modelo de gestión de los servicios de TI basado en las buenas prácticas de ITIL para el mejoramiento en el proceso de atención de requerimientos de los usuarios, así como, mejorar la productividad del área de TI dentro de una empresa privada de Salud en Lima Metropolitana.

### **2.2. Objetivos específicos**

- a) Implementar procesos alineados a las buenas prácticas de ITIL.
- b) Reducir el tiempo del proceso de atención de las solicitudes de los usuarios.
- c) Mejorar la productividad del área de Tecnología de Información.
- d) Mejorar la satisfacción de los usuarios involucrados en el proceso.

## **3. Justificación**

La empresa Grupo Salud del Perú S.A.C. busca la calidad y la estandarización de sus procesos. Actualmente posee la certificación NANDA, certificación otorgada por la estandarización de los procesos de diagnóstico clínico, con el fin de brindar un mejor servicio. El presente proyecto tiene como objetivo implementar el estándar ITIL en el proceso de atención de requerimientos que brinde soporte a los procesos de la empresa orientados al cumplimiento de los requisitos exigidos por sus estándares de negocio y apoyando el fin de la mejora en la calidad del servicio al usuario final.

La presente tesis propone al problema planteado; una estrategia plasmada en la implantación de las gestiones de incidencias y peticiones bajo las buenas prácticas de ITIL. La reestructuración de procesos es conveniente para la empresa debido a que al aplicarla genera beneficios expresados hacia los usuarios reflejados en menor tiempo de atención de sus requerimientos, eficiencia en el servicio de soporte y tiempo de respuesta a las incidencias presentadas, así como la disponibilidad del servicio de asistencia telefónica y presencial, durante las horas laborables de los usuarios así como la centralización de los requerimientos evitando fugas o pérdida de las solicitudes presentadas.

Por tanto, el presente trabajo se justifica desde el punto de vista práctico debido a que su importancia radica en la mejora de la eficiencia en la gestión de los requerimientos de los usuarios, para evitar la interrupción de los servicios de negocio, esto debido a que se definirán los tiempos de atención adecuados para la resolución de los requerimientos, según el impacto que genera al negocio. Además de ello permitirá estimar y controlar el rendimiento del área de TI para tomar decisiones de proyección sobre los recursos de TI necesarios en base a la demanda de atención por parte de los usuarios.

Podemos indicar además que posee una justificación metodológica ya que podrá ser marco de referencia para la implementación de ITIL en otras empresas del sector.

#### **4. Alcance**

El alcance de la presente tesis se enfoca en la creación de un modelo que ayude a la implementación de los procesos de la Gestión de Servicios definidos en ITIL, tomando como referencia dos de sus procesos para validar el modelo a implementar: Gestión de Peticiones y Gestión de Incidencias. La investigación es aplicada dentro de la empresa Grupo Salud con sus sedes

ubicadas en Lima Metropolitana. El presente de proyecto solo abarca la implementación, ya que los análisis de pre-implementación del mismo son gestionados por otras áreas.

Dentro de los servicios de TI que se consideran como parte del alcance de la tesis tendremos los servicios de soporte brindados por el área de Tecnología de la Información de la empresa de estudio.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1. Reseña de la empresa**

Grupo Salud del Perú S.A.C, pertenece al rubro salud, cuenta con empresas de prestigio como Oncosalud, Clínica bellavista, Servimedicos en Chiclayo, Clínica miraflores y Centro médico monteverde en Piura; además de contar con grandes proyectos a nivel nacional.

Brinda soluciones integrales para personas y empresas, abarcando servicios generales, atenciones médicas especializadas, chequeos de salud ocupacional y exámenes preventivos en todas las especialidades. Así mismo, ofrece programas oncológicos con el respaldo y experiencia de 25 años de Oncosalud.

- Misión: Transformar la experiencia en salud.
- Visión: Ser la opción en salud.

Actualmente destaca por la adquisición de clínicas en el sector y agrupar a las mismas bajo el rubro de AUNA, marca registrada por la empresa para el consorcio de clínicas en distintos puntos estratégicos de Lima y del Perú.

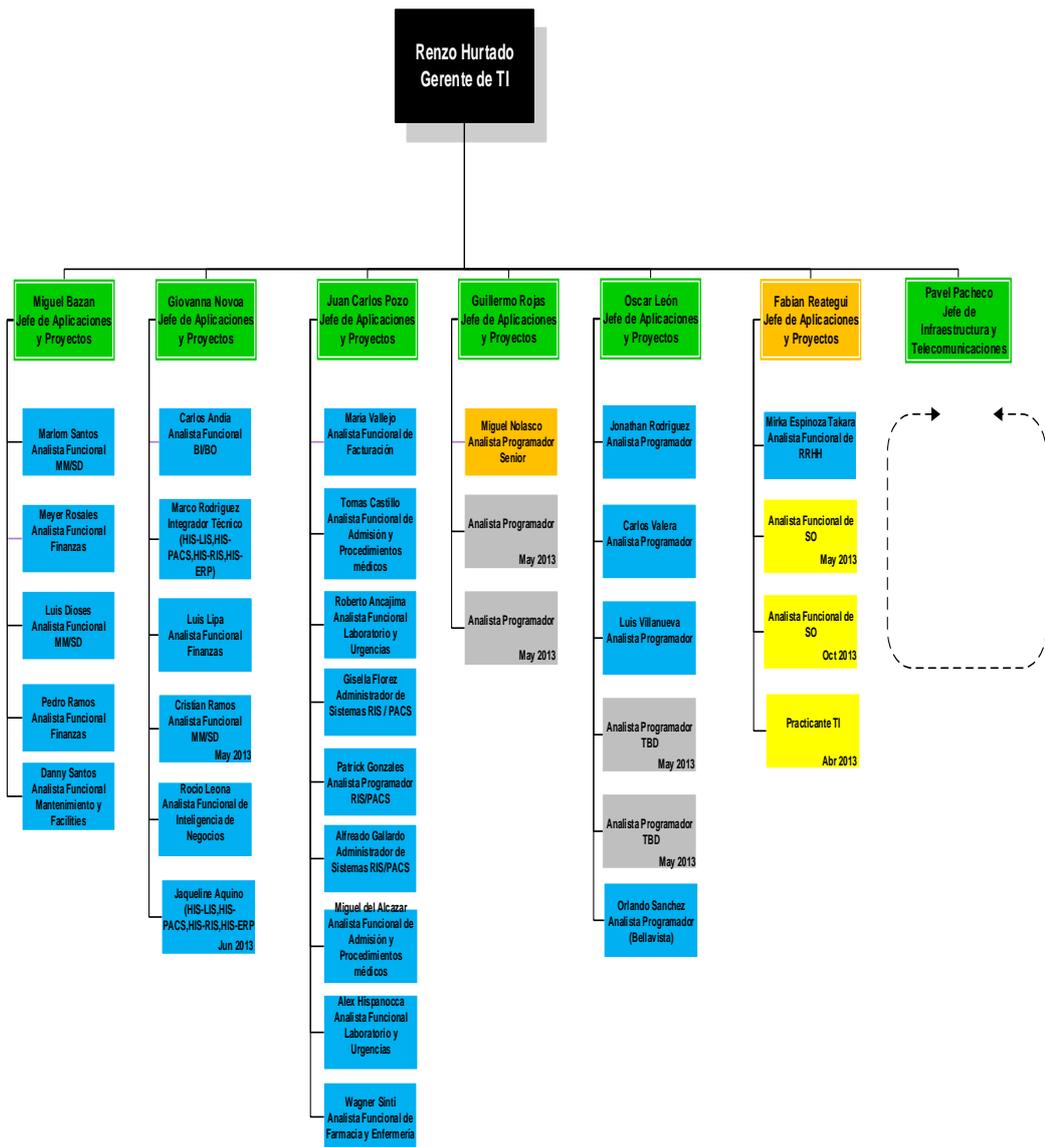
Entre las instituciones que forman parte del grupo AUNA, se encuentran Oncosalud, que es una empresa del grupo AUNA, altamente especializada en la prevención, detección, diagnóstico y tratamiento del cáncer.

- Cantella: Laboratorio clínico altamente especializado en el diagnóstico de enfermedades, procedimiento de exámenes médicos ocupacionales entre otros.

- Radioncología: Centro privado de radioterapia oncológica más completo del país. Cuenta con sofisticados equipos que permiten tratamientos de teleterapia con fotones y electrones incluyendo radiocirugía, con braquiterapia de alta y de baja tasa de dosis, y sistemas de planeamiento tridimensionales.
- Total Care: Especializado en atención domiciliaria, programa de atención sin poner en riesgo la vida del paciente y bajo un modelo interdisciplinario.

### **El área de tecnología de información**

- Misión: La Misión de la Gerencia de Tecnologías de la Información es facilitar la disponibilidad, a tiempo y en forma segura de la información necesaria para gestionar las operaciones del día a día y la dirección estratégica de la empresa, mediante la infraestructura de Hardware, Software y Servicios que satisfagan los requerimientos administrativos, técnicos y operativos, conducentes al logro de los objetivos estratégicos del Grupo.
- Visión: Ubicar a AUNA como empresa líder en salud en el país para lo cual la Tecnología de la Información cumple un rol fundamenta en el apoyo a su gestión operativa, administrativa, técnica y económica.



**Ilustración Nº 01** Organigrama de la gerencia de tecnología de información  
**Fuente:** (Arteaga León & Ramírez Velastegui, 2013)

### 1.1.2. Casos de éxito

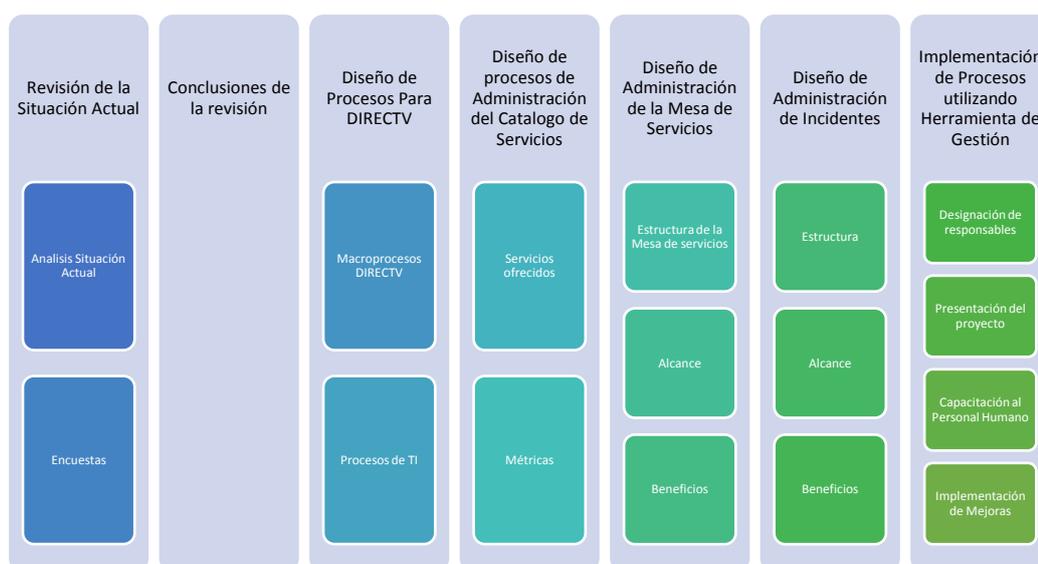
#### a) Caso DIRECTV

DIRECTV es la empresa que cuenta con el sistema de televisión satelital líder en el mundo, que ofrece más canales y una espectacular selección de programación. La empresa fue creada en 1994, y actualmente cuenta con sucursales abiertas en todo Latinoamérica. En DIRECTV se presentaba informalidad en el proceso de peticiones de servicio al área de TI, lo que

provocaba que no se tenga una visión clara de lo que realmente necesitaba el usuario.

Ante dicho problema la empresa DIRECTV ha implementado su mesa de servicios en el año 2013, logrando mejorar la calidad del servicio brindado por el área de TI en actividades de soporte de primer nivel.

La metodología utilizada para esta implementación fue ITIL Versión 3, para poder ofrecer una solución óptima basada en los problemas presentados en los procesos así como apoyándose en el uso de una herramienta de gestión que permita establecer métricas. El modelo implementado por la empresa se detalla a continuación:



**Ilustración Nº 02** Modelo implementado en DIRECTV  
**Fuente:** (Arteaga León & Ramírez Velastegui, 2013)

Para León y Ramírez (2013) afirmaron que con la implementación de la mesa de servicios, la empresa ha logrado saber cuántos incidentes críticos están generándose dentro de sus plataformas para tomar acciones correctivas y mejorar el servicio, disminuyendo así también el índice de ocurrencia de los mismos, aumentando el porcentaje de atención de requerimientos y el nivel de satisfacción del usuario final.

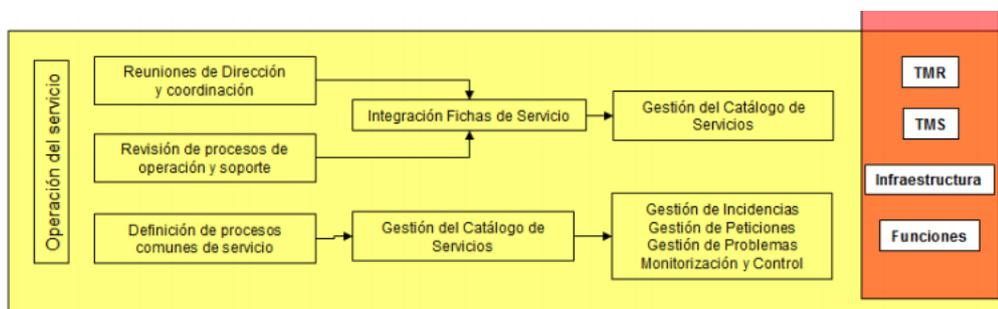
## b) Caso TELCOM

La empresa TELCOM fue fundada a mediados de los 90 en pleno auge de las tecnologías de la información dedicada a importar aplicaciones y tecnología americanas no implantadas o con escasa penetración en el territorio español.

Uno de los jefes de grupo de soporte de la empresa, planteó la necesidad de mejorar la información y de aumentar la coordinación entre los departamentos de TI para mejorar la calidad del servicio ofrecido. A esto, se añade la adjudicación de un enorme proyecto para la administración pública, por lo que ven necesario una reestructuración de los departamentos existentes en puestos más específicos y la contratación de personal.

La metodología utilizada para la implantación de la mesa de ayuda en la empresa, está basada en las fases de ITIL, estableciendo actividades base a implementar para asegurar el cumplimiento de los objetivos de cada fase.

Hernando (2012) afirma que con esta implantación, se consiguió transformar el envío de correos electrónicos y llamadas telefónicas, a la introducción de incidencias y peticiones por un solo canal, introduciendo al cliente en el proceso. Unificando la atención al cliente y los procesos de incidencias, problemas y peticiones.



**Ilustración Nº 03** Operación del servicio para Telcom  
**Fuente:** (Hernando Ibañez, 2012)

### c) **Caso SOFTSIERRA**

La empresa SoftSierra S.A. por naturaleza es una empresa de venta de servicios, y con la finalidad de incrementar la calidad de los mismos para que sus clientes retornen, aplicó ITIL 2011 como una alternativa para mejorar la calidad de Soporte que recibían los usuarios, de tal forma que los clientes al recibir un servicio, sientan que han obtenido una solución que satisface su expectativa de calidad y por ende aumente el índice de satisfacción del mismo.

El área de Service Desk de la empresa SoftSierra no aplica buenas prácticas para gestionar el servicio entregado a sus clientes. Con esto en muchas ocasiones provoca insatisfacción en los clientes y algunas veces este resultado, interpretado por el Área Administrativa de SofSsierra S.A., como una baja productividad y mal servicio de parte del personal de soporte.

La metodología utilizada para implementar ITIL se describe como en un principio, identificar el estado actual y los objetivos que se desean alcanzar del Área de Soporte. Con toda esta información se concluye que la implementación cubrirá cuatro de las cinco fases de ITIL, y se avanzará siguiendo diez pasos, recomendados de IT Process Maps, se utiliza como alternativa de implementación de propuesta, debido a que hace referencia a la información de *ITIL Foundation*, pero en idioma español, además de ello muestra gráficos de ejemplo y tablas referenciales de ayuda de acuerdo a la información proporcionada por la Organización ITIL. Pinto, C (2014) afirma que a través de los diez pasos siguientes, se cubre todas las fases de ITIL, acordados al tipo de servicio que el Área de Service Desk de SoftSierra brinda, los pasos son:

- Paso 1: Preparación del proyecto de ITIL.
- Paso 2: Definición de la estructura de servicios de TI.
- Paso 3: Selección de Roles ITIL y propietarios de roles.
- Paso 4: Análisis procesos existentes (Evaluación de ITIL).
- Paso 5: Definición de la Estructura de Procesos.
- Paso 6: Definición de las entradas y salidas de los procesos ITIL.
- Paso 7: Establecimiento de controles de proceso

- Paso 8: Diseño de los procesos en detalle
- Paso 9: Selección e implementación de sistemas de aplicaciones.
- Paso 10: Implementación de procesos ITIL y adiestramiento

## **1.2. Bases teóricas**

### **1.2.1. Definición de servicio**

Para Correa, Oviedo, Peñabaena, Luna y Nieto (2014):

La definición de servicio según la definición de la norma ISO9004-2, son los resultados generados por actividades en la interface entre el proveedor y el cliente, así como las actividades internas del proveedor, para satisfacer las necesidades del cliente. (p. 111).

Entonces, se concluye de servicio como un medio para entregar un valor al cliente, es decir que funcione y garantice al cliente poder lograr los resultados que desea conseguir.

### **1.2.2. Definición de servicio de tecnología de información**

Abad (2013) afirmo que el servicio de tecnología de información es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos, potenciado el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema

### **1.2.3. Tipos de servicio de tecnología de información**

Entre los tipos de servicios de tecnología de información que podemos encontrar, tomamos como muestra a una entidad pública del Perú. Según el Ministerio de Educación (2011), su área encargada de brindar estos servicios de tecnología de información, define los siguientes: Internet, Correo

electrónico, acceso a la red, acceso a la red de datos, mantenimiento y reparación de equipos de cómputo, evaluaciones técnicas, servicios de telefonía, interconexión VPN, asignación y reasignación de recursos informáticos, acceso a los sistemas de información y, mantenimiento y desarrollo de software

#### **1.2.4. Gestión de servicio de tecnología de información**

La Gestión de servicio de Tecnología de Información es una disciplina basada en la gestión de las personas, procesos y tecnologías que colaboran en conjunto para generar valor para los clientes en forma de servicio. Además, según Abad, W. (2013), nos permite alinear los servicios de Tecnología de Información con las expectativas actuales y futuras de la empresa, poniendo un mayor énfasis en los beneficios que puede obtener el cliente final

#### **1.2.5. Norma ISO/IEC 20000**

Mesquida, A., Mas, A. y Amengual, E. (2009) afirma que la norma ISO/IEC 20000 es un estándar de calidad de procesos de gestión de servicios donde promueve la integración de los procesos para tener mejores servicios gestionados que satisfacen las necesidades del negocio y del cliente (p. 80)

En este punto comentamos sobre esta norma, ya que, con su aparición y la de ITIL, son enfocadas en la gestión de servicios, que proporciona un modelo de procesos en referencia a la gestión mencionada.

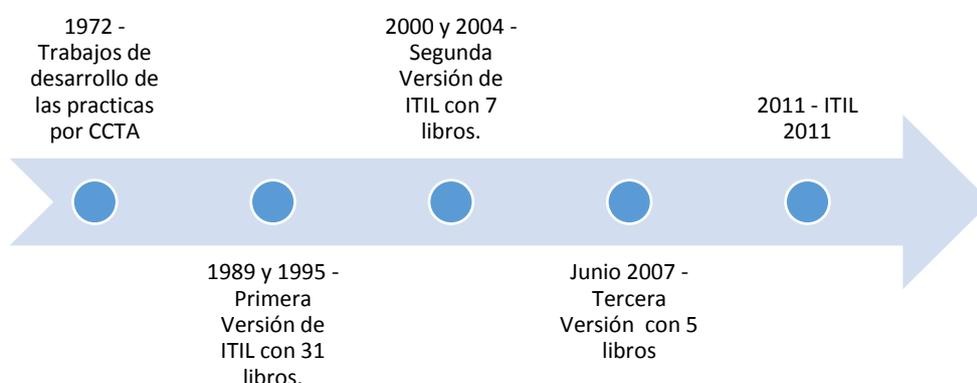
En el Perú, El comité técnico de Normalización en Ingeniería de Software y Sistemas de Información (CTN-ISSI) ha elaborado Normas Técnicas Peruanas (NTP) en el campo de la Ingeniería de Software y Sistemas de Información, y que pueden ser obtenidas a través de INDECOPI. Para la

norma ISO/IEC 2000, se puede obtener a través de su última publicación que es NTP-ISO/IEC 20000-1:2012.

### 1.2.6. ITIL 2011

ITIL es un estándar internacional de mejores prácticas en la Gestión de Servicios Informáticos, que nace a partir de la dependencia de las organizaciones con las mejores prácticas para alcanzar los objetivos corporativos.

La historia de ITIL comienza en el año 1972 con los trabajos de desarrollo de las prácticas por la *Central Computing and Telecommunication Agency* (CCTA) y luego, se publican por los años 1989 y 1995, una versión de ITIL compuesta por 31 libros que cubrían todos los aspectos de la gestión de servicios. Luego, para los años 2000 y 2004, ITIL viene con segunda versión, formada por siete libros; y para mediados del 2007, se publica la tercera versión de ITIL donde su principal cambio con respecto a la versión anterior se basa en procesos, a una estructura basada en el ciclo de vida de los servicios. Finalmente, en el 2011 se tiene la última versión de ITIL denominada ITIL 2011 y con ayuda a la ilustración 4, podemos observar cómo se han ido abordando las versiones de ITIL hasta llegar a la última versión mencionada.



**Ilustración Nº 04** Historia de ITIL  
**Fuente:** (Palomino, 2009)

Para Guzman (2012):

El objetivo principal de ITIL es proporcionar valor al cliente y negocio en forma de servicios de TI utilizando diferentes herramientas, pasos y una estructura definida para la implementación. ITIL es una guía que le brinda a la organización como usar las TI como herramienta para facilitar el cambio en el negocio, transformación y crecimiento, “está dividido en cinco áreas principales las cuales brinda un alcance profesional y sistemático para los servicios de TI, permitiéndole a las organizaciones entregar servicios apropiados, asegurarse constantemente que están alcanzando las metas del negocio y obteniendo beneficios”. (p. 801-806).

Para el negocio, López (2013) afirma que podemos encontrar beneficios que son brindados por ITIL a su implementación, son los siguientes:

- Mejora en la calidad del servicio entregado al cliente de acuerdo a sus necesidades específicas.
- Entrega de un servicio de soporte más confiable para el Negocio por parte de la organización de TI.
- Mejora en la satisfacción del Cliente y del usuario final.
- Mejora en la flexibilidad de reacción para el negocio al contar con un mayor entendimiento entre el negocio mismo y las áreas de TI.
- Servicios de TI flexibles que soportan los procesos del negocio.
- Mayor integración de la organización de TI con el Negocio al proporcionarle seguridad, precisión, velocidad y disponibilidad de los servicios entregados según los niveles de servicio acordados.

### **1.2.7. Ciclo de vida de ITIL**

El ciclo de vida de ITIL cuenta con cinco etapas, donde cada una cuenta con diferentes procesos y funciones dedicados a atender de forma específica puntos centrales para tener una buena práctica de administración de

servicios, de manera general de los procesos y funciones del ciclo de vida son los siguientes:



**Ilustración N° 05** Procesos de ITIL  
**Fuentes:** (Vázquez Ortiz, 2014)

#### **a) Estrategia del servicio**

La primera fase del ciclo de vida de ITIL es la Estrategia de Servicio (de TI), dentro de esta primera etapa encargada de establecer políticas y principios que direccionan todo el ciclo de vida del servicio. Además, la creación de valor comienza en esta fase con el establecimiento de los objetivos de la Organización y las necesidades de los clientes.

Esta fase contribuye a garantizar que las organizaciones se encuentren preparadas para hacer frente a los costos y riesgos asociados con el portafolio del servicio, tener un desempeño eficaz y único respecto a la competencia.

Los procesos que podemos encontrar son: gestión estratégica para servicios de TI, gestión del portafolio de servicios, gestión financiera para servicios de TI, gestión de la demanda y gestión de relaciones con el negocio

## **b) Diseño del Servicio**

El siguiente paso dentro del ciclo de vida de ITIL es el diseño del servicio, dentro de esta fase la estrategia se convierte en un plan para cumplir los objetivos del negocio. Los proveedores de servicio deben diseñar servicios, basados en las mejores prácticas para el diseño, teniendo en mente los objetivos del negocio para asegurar que los servicios ofrezcan un valor auténtico, real al negocio. Además, cubre los principios y métodos para convertir los objetivos estratégicos en portafolio de servicios y activos del servicio.

Los procesos que podemos encontrar, son: coordinación del diseño, gestión del catálogo de servicios, gestión de niveles de servicio, gestión de disponibilidad, gestión de continuidad de servicios de TI, gestión de seguridad de la información y gestión de proveedores.

## **c) Transición del Servicio**

La etapa de transición del servicio dentro del ciclo de vida de ITIL tiene como propósito brindar una guía para el desarrollo y mejora de capacidades al introducir servicios nuevos o modificados en los ambientes soportados, además, de describir cómo realizar la transición en una organización de un estado a otro mientras se controlan los riesgos y se soporta el conocimiento organizacional para la toma de decisiones.

Los procesos que podemos encontrar son: planificación de la transición y soporte, gestión de cambios, gestión de la configuración y activos de servicio, gestión de estrategias y despliegue, validación y pruebas del servicio, evaluación de cambio y gestión del conocimiento.

#### **d) Operación del Servicio**

Dentro de esta etapa del ciclo de vida de ITIL es cuando los objetivos son finalmente realizados a través de la fase de operación del servicio, convirtiéndose en una capacidad crítica.

El alcance de la operación del servicio podemos encontrar lo siguiente:

- Describir los procesos, funciones, organización y herramientas usadas para soportar las actividades requeridas para proveer y soportar los servicios durante la operación.
- La administración de la tecnología que soporta los servicios, es una parte integral de la gestión de los servicios en sí mismos. Una gran parte de la Operación del Servicio refiere a la gestión de la infraestructura usada para proveer los servicios.

Los procesos que podemos encontrar son: gestión de eventos, gestión de incidentes, cumplimiento de solicitudes, gestión de problemas y gestión de acceso a los servicios de TI.

#### **e) Mejora Continua**

La mejora continua es la parte del ciclo de vida de ITIL centrada en brindar la dirección para crear y mantener el valor a los clientes a través de una mejor estrategia, diseño, transición y operación de los servicios. Además, me permite combinar principios, prácticas y métodos de la gestión de calidad, gestión de cambios y mejora de las capacidades.

Esta fase describe las mejores prácticas para lograr mejoras incrementales y de gran escala en la calidad de los servicios y continuidad del negocio.

El *feedback* recibido de cualquier otra fase puede ser usado para identificar oportunidades de mejora a cualquier otra fase del ciclo de vida de los servicios.

### **1.2.8. Métricas de ITIL – KPIs (Indicador clave de rendimiento)**

Para Kempter y Kempter (2014):

Según ITIL 2011, se define KPI como una métrica utilizado para medir el avance, evolución o resultado de los factores críticos de TI. Estas evaluaciones permiten conocer si los procesos de TI, avanzan de acuerdo a las expectativas de la organización. Una correcta definición de KPI permite interpretar los resultados de la gestión de TI.

También ITIL nos recomienda que los KPI sean SMART, es decir sea específico, medible alcanzable, Orientado a resultados y a tiempo; así como, utilizar una cantidad de KPI para evaluar cada proceso de ITIL

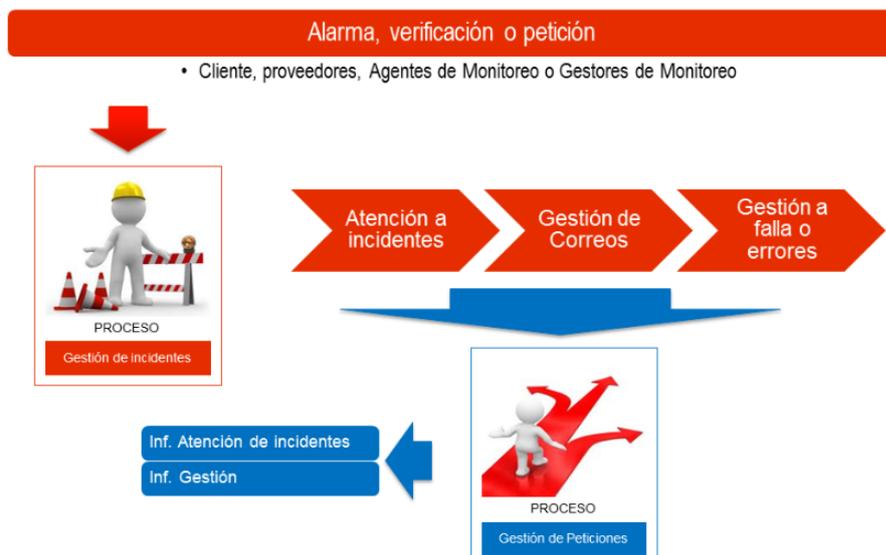
### **1.2.9. Gestión de incidencia**

Este proceso tiene, al igual que la gestión de eventos, el origen de sus entradas en las alarmas de monitoreo, percepción del cliente frente a la afectación de un servicio, solicitud de los proveedores sobre información de sitios caídos o del grupo de trabajo que han identificado alguna incidencia. Los recursos con los que cuenta este proceso el personal, las herramientas de monitoreo. Sus salidas son:

- Salida de la gestión de Incidente: Escalamiento al grupo de segundo nivel encargado del restablecimiento de la afectación.
- Salida al proceso de gestión de peticiones: Al finalizar un incidente, dependiendo del impacto y su urgencia, será necesario entregar un informe que detalle la labor que los ingenieros han realizado, de ahí la salida de la gestión de peticiones.

Para entender y evaluar la diferencia entre incidente y gestión del incidente tenemos por definición:

- Incidente: Interrupción no planificada de un Servicio de TI o reducción en la Calidad de un Servicio de TI.
- Gestión de Incidentes: Responsable de registrar todas las incidencias que afecten a la calidad del servicio y restaurarlo a los niveles acordados de calidad en el más breve plazo posible.



**Ilustración N° 06** Gestión de incidencias  
**Fuente:** (Garcia Veloza, 2012)

### 1.2.10. Gestión de peticiones

Es el proceso responsable de gestionar las peticiones de usuarios y clientes que habitualmente requieren pequeños cambios en la prestación del servicio.



**Ilustración N° 07** Gestión de peticiones  
**Fuente:** (Garcia Veloza, 2012)

### 1.2.11. Fundamentos de service desk

Antes de definir service desk, vamos a realizar una comparativa contra help desk y call center, ya que causa mucha confusión entre los lectores.

- Help Desk: De La Hoz (2012) afirma que la definición de help desk está enfocado a cuestiones técnicas, para reparar un problema y restaurar el servicio y así el empleado o usuario regrese a la operación de sus tareas diarias lo antes posible.
- Call Center: Encargada de atender grandes volúmenes de llamadas, como una campaña de tele venta. También podemos referir que puede manejar llamadas en un ambiente centralizado, pero este centro de llamadas no puede mejorar o ampliar los servicios generales de una típica organización.
- Service Desk: Trata de una unidad funcional formada por personal especializado responsable de gestionar una serie de eventos de servicios, a menudo a través de llamadas telefónicas, interfaz web y eventos de infraestructura notificados automáticamente. Su objetivo principal es restaurar a los usuarios tan rápido como sea posible bajo los niveles de servicios acordados.

Después de tener conocimiento de la diferencia del concepto de service desk con help desk y call center, podemos definirla como un área donde no solo atiende incidencias, sino también puede escalar incidencias al proceso de gestión de problemas, gestiona *Service request* y responder consultas; también provee un interfaz a otras gestiones.

### 1.3. Definición de términos básicos

- Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA): Acuerdo entre un proveedor de servicio de TI y un cliente. El SLA describe el servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicio de TI y del cliente.

- Buena Práctica: Actividades o procesos que se han usado con éxito por más de una organización. ITIL es un ejemplo de buenas prácticas.
- Entregable: Es el resultado de la realización de una actividad, el seguimiento de un proceso, la entrega de un servicio de TI, etc.
- Escalado: Una actividad que necesita recursos adicionales para su cumplimiento. Hay dos tipos de Escalado: Funcional y jerárquico.
- Métrica: Algo que se mide y reporta para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TI o actividad. Ver KPI.
- KPI (Indicador Clave de Rendimiento): Métrica empleada para ayudar a gestionar un proceso, servicio de TI o actividad.
- Nivel de servicio: Resultados medidos y reportados frente a uno o más objetivos de nivel de servicio.
- Petición de servicio: Petición que hace un usuario solicitando información, asesoramiento, un cambio estándar o acceso a un servicio de TI.
- Prioridad: Categoría empleada para identificar la importancia relativa de un incidente, problema o cambio. La prioridad se basa en el Impacto y la urgencia.
- Registro de incidencias: Registro que contiene los detalles de un incidente.
- SMART: Acrónimo para ayudar a recordar que los objetivos en los niveles de acuerdo de servicios y planes de proyecto deben ser específicos (Specific), medibles (Measurable), alcanzables (Achievable), relevantes (Relevant) y viable en tiempo (Timely).
- IMAC: Cubre el día a día de las actividades asociadas con la programación e instalación de hardware y software, cambio de configuración, desinstalación y relocalización de equipos, incluyendo conectividad de pruebas, transferencia de datos y orientación a usuarios.

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Material

Los materiales a necesitar para el desarrollo del modelo son las siguientes herramientas de gestión de proyectos (ver tabla nº 01), de documentación (ver tabla nº 02) y de gestión de comunicación (ver tabla nº 03). Además, de los equipos (ver tabla nº 04), y recursos (ver tabla nº 05), a necesitar.

**Tabla Nº 01:** Herramientas de gestión de proyectos

<b>HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE PROYECTOS</b>		
SOFTWARE	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MS-Proyect</b>	2013	Herramienta de Microsoft Office que nos permite crear Gantt para la presentación de proyectos.

**Fuente:** Propia

**Tabla Nº 02:** Herramienta de documentación

<b>HERRAMIENTAS DE DOCUMENTACIÓN</b>		
SOFTWARE	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>MS-Word</b>	2013	Herramienta de Microsoft Office que nos permite crear documentos de texto requeridos para la gestión y ejecución del proyecto y producto.
<b>MS-Power Point</b>	2013	Herramienta de Microsoft Office que nos permite crear las presentaciones (Como los avances y entre otros).
<b>Zotero</b>	4.0	Herramienta de código abierto que nos permite recolectar, administrar y citar investigaciones de todo tipo de orígenes desde el navegador.
<b>Bizzagi</b>	12.0	Herramienta de código abierto que nos permite diseñar los flujos durante el desarrollo de los procesos en la fase de desarrollo.
<b>Snagit</b>	11	Herramienta para realizar captura de pantalla y apoyar en la documentación de las ilustraciones a integrar en la presente tesis.

**Fuente:** Propia

**Tabla Nº 03:** Herramientas de gestión de comunicación

<b>HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN</b>		
<b>SOFTWARE</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Gmail</b>	Libre	Servicio de correo electrónico que permite a los involucrados del proyectos de tesis, tener una adecuada comunicación.
<b>Dropbox</b>	Libre	Herramienta de código abierto que permite compartir información en línea y almacenamiento de datos en la nube.

**Fuente:** Propia

**Tabla Nº 04:** Infraestructura del proyecto

<b>INFRAESTRUCTURA</b>	
<b>EQUIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
<b>Computadoras Personales</b>	El equipo utiliza las computadoras con los siguientes requerimientos, como mínimo: <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesador Intel Core i3</li><li>- Memoria RAM 4gb</li><li>- Disco Duro Sólido 128Gb</li></ul>

**Fuente:** Propia

**Tabla Nº 05:** Responsables de la implementación del proyecto

<b>RECURSOS HUMANOS</b>	
<b>ROL</b>	<b>NOMBRE Y APELLIDO</b>
<b>IMPLEMENTADOR 1</b>	Teresa de Fátima Díaz Yuijan
<b>IMPLEMENTADOR 2</b>	Jhonatan Alberto Hernández Ramos

**Fuente:** Propia

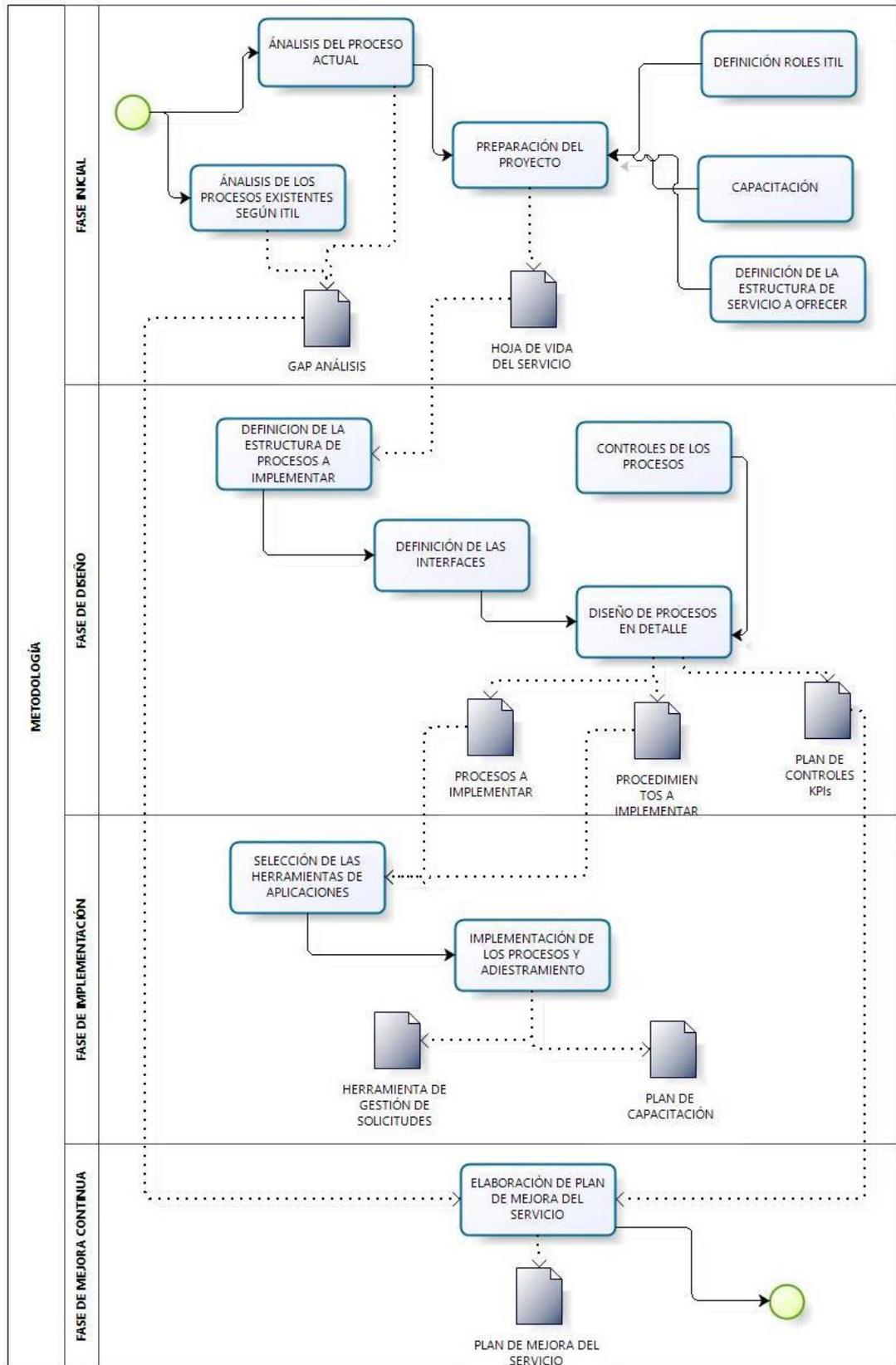
## **2.2. Método**

El método a usar en el desarrollo del presente tesis es el método PI-10, es un método de procesos basados ITIL que integra un conjunto de roles, entregables, y actividades, capaz de generar un producto final para satisfacer las buenas prácticas de ITIL versión 2011. Teniendo en cuenta que ITIL no es una receta, no tiene pasos, secuencia de aplicación o procesos estrictos a seguir, ni recomienda normas obligadas a ser

cumplidas, y que plantea que se debe hacer para obtener éxito pero no especifica cómo hacerlo; en el cual para dar solución al problema planteado, se implementarán las gestiones: gestión de peticiones y gestión de incidencias del marco de referencia ITIL detallados en su fase de operación del servicio.



**Ilustración Nº 08 Método PI – 10**  
**Fuente:** Propia



**Ilustración Nº 09** Detalle del método PI-10  
**Fuente:** Propia

El método propio PI-10, va a seguir un cronograma que contempla el desglose del tiempo por cada fase:

Id	Modo de tarea	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesoras	Nombres de los recursos
1		<b>Método PI-10</b>	<b>70 días</b>	<b>lun 6/2/14</b>	<b>vie 9/5/14</b>		
2		<b>Fase Inicial</b>	<b>19 días</b>	<b>lun 6/2/14</b>	<b>jue 6/26/14</b>		
3		Análisis del Proceso Actual	3 días	lun 6/2/14	mié 6/4/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
4		Análisis de los Procesos Existentes	3 días	jue 6/5/14	lun 6/9/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
5		Preparación del Proyecto	13 días	mar 6/10/14	jue 6/26/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
6		<b>Fase de Diseño</b>	<b>25 días</b>	<b>vie 6/27/14</b>	<b>jue 7/31/14</b>		
7		Definición de la Estructura de Procesos a Implementar	3 días	vie 6/27/14	mar 7/1/14	5	
8		Definición de las Interfaces	3 días	mié 7/2/14	vie 7/4/14	7	Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
9		Controles de los Procesos	5 días	lun 7/7/14	vie 7/11/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
10		Diseño de Procesos en detalle	13 días	lun 7/14/14	mié 7/30/14	7,9	Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
11		Reunión de Aprobación de los Procesos y Procedimientos diseñados	1 día	jue 7/31/14	jue 7/31/14	10	Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1, Gerente de Tecnología de Información
12		<b>Fase de Implementación</b>	<b>21 días</b>	<b>vie 8/1/14</b>	<b>vie 8/29/14</b>		
13		<b>Selección de las Herramientas de Aplicaciones</b>	<b>13 días</b>	<b>vie 8/1/14</b>	<b>mar 8/19/14</b>	<b>10</b>	
14		Evaluación de Herramientas para Service Desk	3 días	vie 8/1/14	mar 8/5/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
15		Implementar el Sistema de Aplicación	8 días	mié 8/6/14	vie 8/15/14		Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
16		Coordinación de los pre-requisitos de hw y sw dentro del Service Desk	2 días	lun 8/18/14	mar 8/19/14		Gerente de Telecomunicaciones
17		Implementación de los Procesos y Adiestramiento	8 días	mié 8/20/14	vie 8/29/14	13	Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1
18		<b>Fase de Mejora Continua</b>	<b>5 días</b>	<b>lun 9/1/14</b>	<b>vie 9/5/14</b>		
19		Elaboración de Plan de Mejora del Servicio	5 días	lun 9/1/14	vie 9/5/14	3,4,10	Implementador ITIL 2, Implementador ITIL 1

**Ilustración N° 10 Cronograma del Proyecto**

**Fuente:** Propia

A continuación se detallan las fases de implantación a seguir para el desarrollo del proyecto:

### 2.2.1. Fase inicial

En esta fase se realizarán los siguientes pasos descritos en el siguiente gráfico:

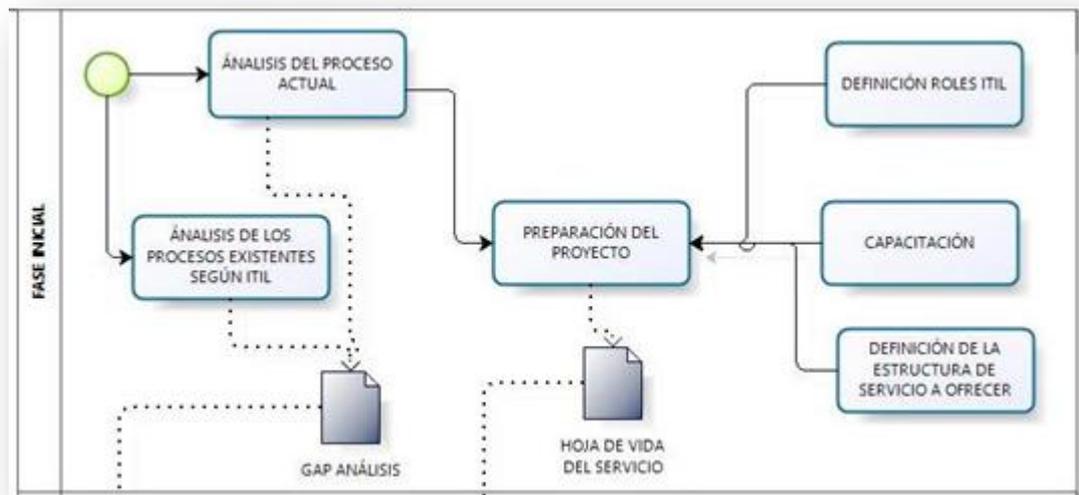


Ilustración Nº 11 Detalle de fase inicial  
Fuente: Propia

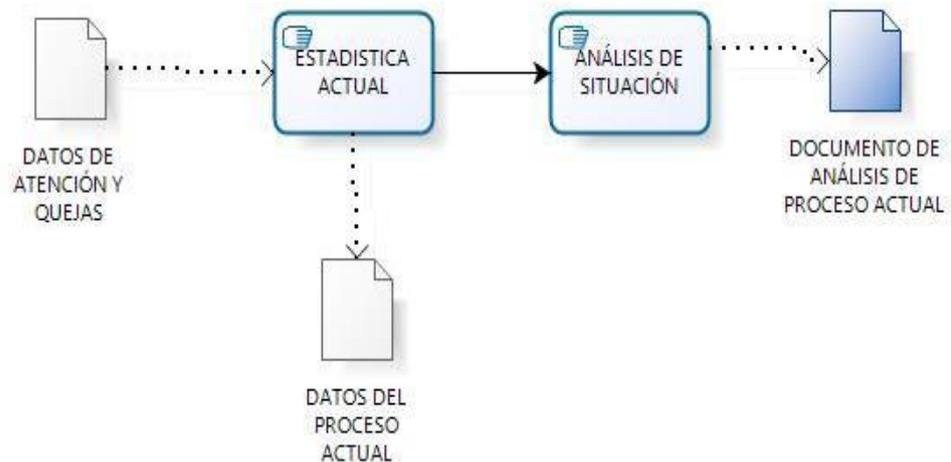
A continuación procederemos a la descripción del detalle de los pasos contenidos en la fase inicial:

#### a) Paso 0: Determinar situación actual

Es necesario determinar la situación del proceso actual en función a los procesos recomendados por ITIL, por ello se procederá a ejecutar las siguientes actividades previas para obtener el GAP Analysis:

- **Realizar el detalle del proceso actual:** Tomando la información del flujo actual del proceso se procederá a diagramar el proceso actual de atención de solicitudes, así como información de los recursos utilizados, el tiempo promedio de atención y las actividades más críticas en el proceso.

- **Elaborar estadísticas de satisfacción de usuarios:** Tomando información de los datos de atención y quejas del último trimestre acerca del proceso de atención de solicitudes se procederá a obtener el porcentaje de satisfacción e insatisfacción de los usuarios acerca de los servicios brindados por el área de TI.



**Ilustración Nº 12** Paso 0 de la fase inicial  
**Fuente:** Propia

#### **b) Paso 1: Determinar los procesos ITIL existentes**

El objetivo de este paso es determinar los procesos actuales que no requieren de cambios y aquellos que necesitan de intervención urgente. Por ello se realizarán autoevaluaciones recomendadas por ITIL:

- **Evaluación del soporte del Servicio (*Service support assessment*):** Dentro de la evaluación del soporte del servicio contemplaremos la evaluación a los dos procesos de ITIL a implementar que son la gestión de peticiones y de incidencias. Además, se evaluará la función del service desk.
- **Evaluación de la entrega del Servicio (*Service delivery assessment*):** Se evaluará de manera aleatoria a una muestra de la población total de los usuarios de la empresa para poder evaluar la perspectiva externa del servicio brindado

De los pasos 0 y 1 se determinará el análisis de brechas actual entre cómo se encuentra el proceso y lo esperado y/o recomendado por ITIL, esto se determinará en el documento GAP Analysis.

### c) Paso 2, 3 y 4: Preparación del proyecto

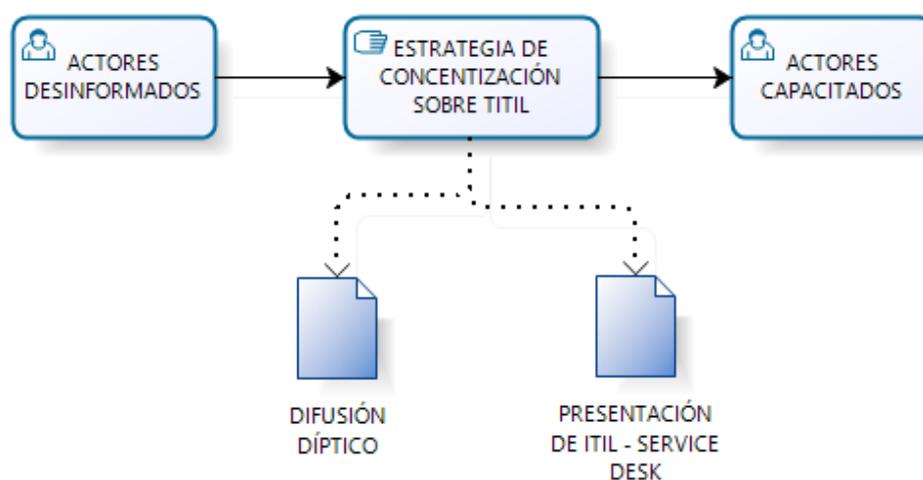
En este paso es necesario el desarrollo de las siguientes actividades claves:

#### ➤ Paso 2: Definición de Roles ITIL

Se debe identificar los roles que requiere ITIL, dependiendo del alcance de los procesos por introducir. Se debe especificar nombre del rol, gestión a la que pertenece, descripción del rol, principales actividades y cargo que ocupara dicho rol.

#### ➤ Paso 3: Definición de estrategia de capacitación

Es esencial que los actores clave dentro de la organización de TI conozcan los principios de ITIL, las maneras de aplicarlos, y los beneficios que ofrecen, para ello se establecerán planes de capacitaciones internas, según los roles asignados (dentro del área de TI) y externas (usuarios de la empresa).



**Ilustración N° 13** Paso 2, 3 y 4 de la fase inicial  
**Fuente:** Propia

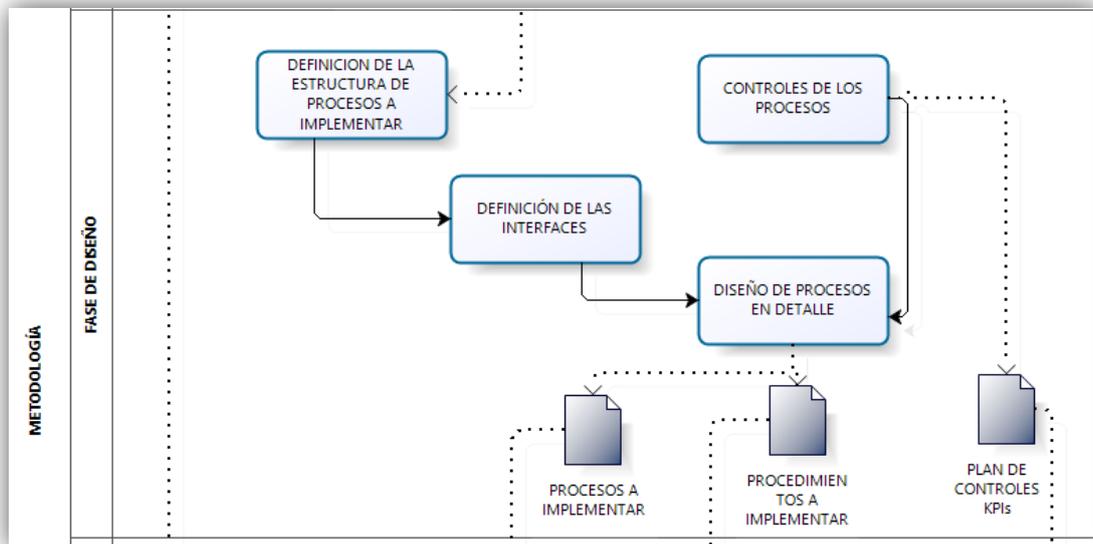
➤ **Paso 4: Definición de la estructura de servicios a ofrecer**

Durante este paso se va a definir la estructura del servicio, que se conforma por los servicios del negocio, que se caracterizan por representar un valor directo para el cliente, y los servicios de soporte, que sirven de base para sostener los servicios de negocio.

De los pasos 2, 3 y 4 realizadas por la preparación del proyecto, se elaborará el documento “Hoja de Vida del Servicio” donde se incluirá el detalle de las actividades desarrolladas.

**2.2.2. Fase de diseño**

En esta fase se realizarán los siguientes pasos descritos en el siguiente gráfico:



**Ilustración Nº 14** Detalle de fase diseño

**Fuente:** Propia

A continuación procederemos a la descripción del detalle de los pasos contenidos en la fase diseño.

**a) Paso 5: Definición de la estructura de procesos**

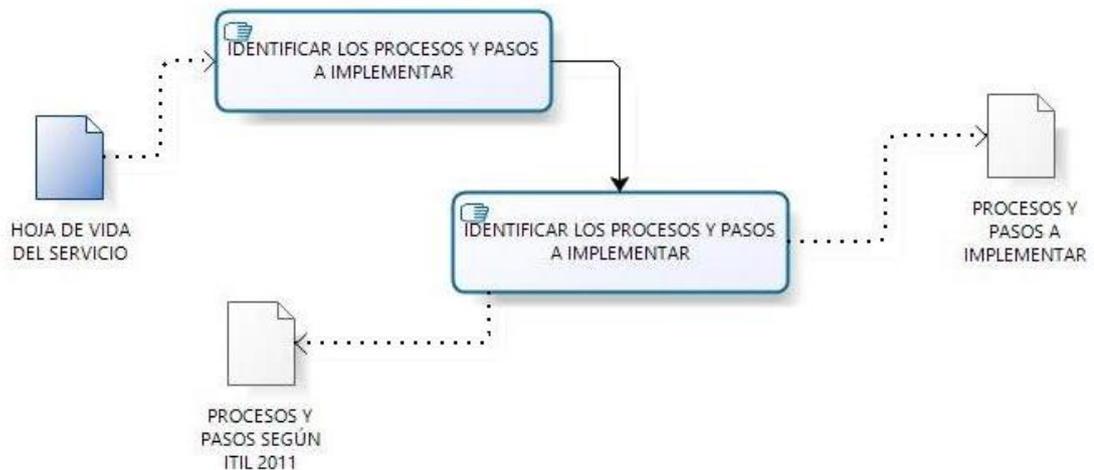
En este paso se desarrollaran las siguientes actividades:

➤ **Lista de los procesos a implementar**

Tomando la información de la hoja de vida del servicio, se identificarán los procesos a implementar.

➤ **Identificar los pasos a implementar**

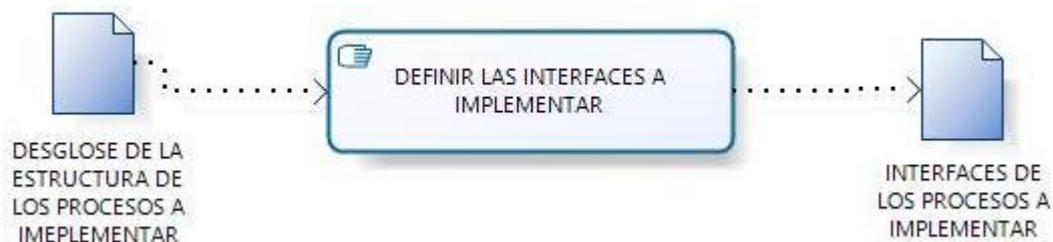
Tomando en cuenta los procesos a implementar de la actividad anterior y la información de las buenas prácticas de ITIL, se procederá a identificar los pasos que acompañan a cada proceso a implementar.



**Ilustración Nº 15** Paso 5 de la fase de diseño  
**Fuente:** Propia

**b) Paso 6: Definición de interfaces de procesos ITIL**

Durante este paso se identificarán las interfaces de procesos ITIL, es decir, determinar dónde termina un proceso y empieza otro, especificando en una matriz el detalle de las entradas y salidas de cada subproceso.



**Ilustración N° 16** Paso 6 de la fase de diseño  
**Fuente:** Propia

### **c) Paso 7: Estableciendo controles de procesos**

En este paso se realizarán las siguientes actividades para poder lograr los controles de los procesos:

#### ➤ **Determinar propietarios del proceso**

Se determinarán los propietarios del proceso en base a los roles identificados durante el paso 2, estas personas deben tener suficiente autorización para tener la responsabilidad de los procesos a implementar.

#### ➤ **Identificar los controles de los procesos**

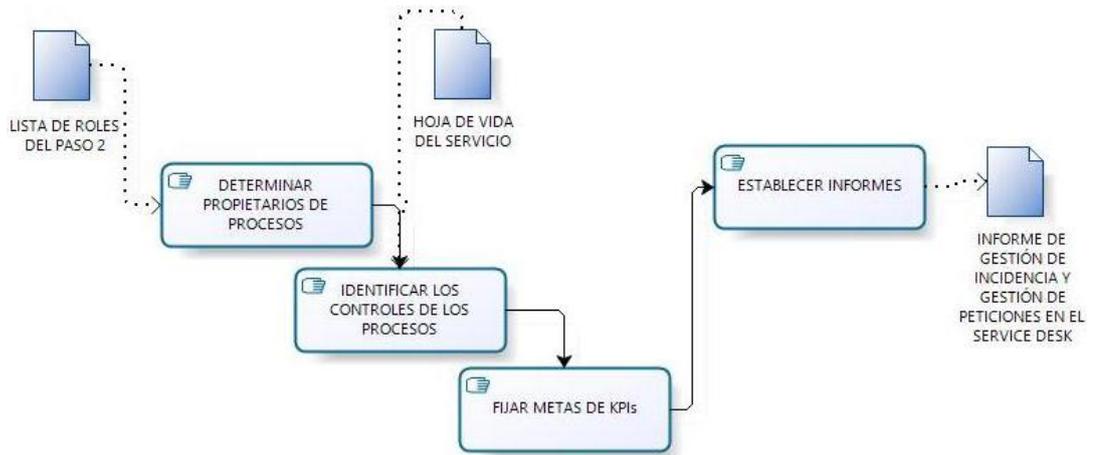
Los propietarios de los procesos identificarán los controles de los procesos, es decir, los identificadores claves de éxito o KPI y para ello deberán tomar en cuenta los procesos más críticos ubicados en la hoja de vida del servicio.

#### ➤ **Fijar metas**

Cada KPI identificado por los propietarios de procesos, a su vez, deberán fijarse metas adecuadas para comenzar a medir.

#### ➤ **Establecer Informes**

Los propietarios de procesos elaborarán los informes que deben contener los KPI a reportar, de qué manera y quién recibirá los informes. Es por ello que se tomará como referencia el informe.

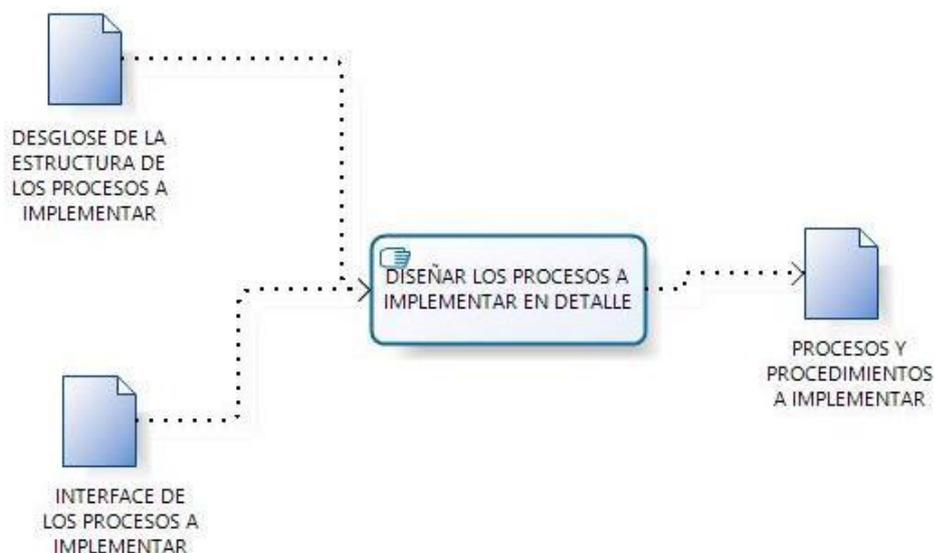


**Ilustración N° 17** Paso 7 de la fase de diseño  
**Fuente:** Propia

**d) Paso 8: Diseñar los procesos en detalle**

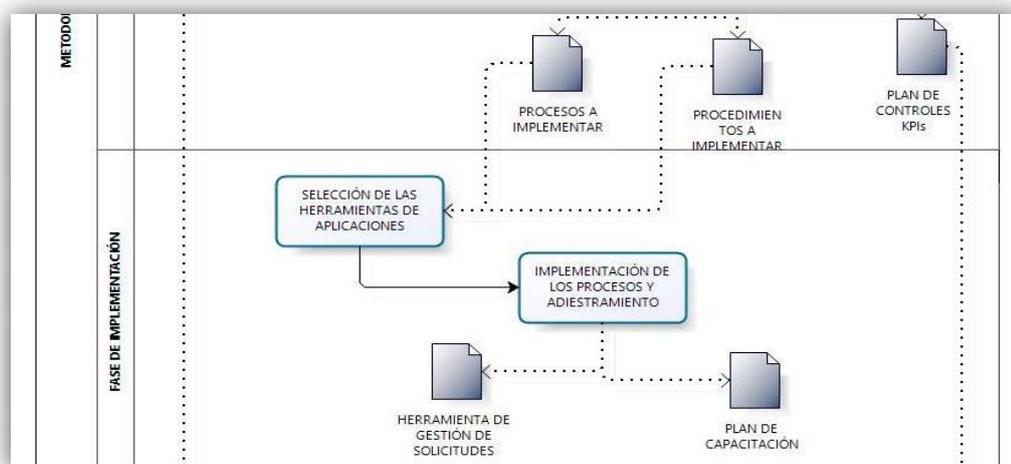
Se diseñará los procesos y procedimientos a implementar tomando en cuenta el desglose de los procesos del paso 5 y las interfaces de los procesos del paso 6. El encargado de realizar este paso son los propietarios de los procesos, que lo realiza en conjunto con las personas involucradas.

Además, los procesos y procedimientos diseñados deberán tener información adicional que los describa bien y ayude a su comprensión.



**Ilustración N° 18** Paso 8 de la fase de diseño  
**Fuente:** Propia

### 2.2.3. Fase de implementación



**Ilustración N° 19** Detalle fase de implementación  
**Fuente:** Propia

A continuación procederemos a la descripción del detalle de los pasos contenidos en la fase de implementación:

#### a) Paso 9: Selección e implementación de una aplicación

Es necesario determinar un sistema de aplicación que permita dar un valor agregado al modelo de servicios planteado, por ello se procederá a ejecutar las siguientes actividades:

##### ➤ **Determinar los requisitos del Sistema de Aplicación**

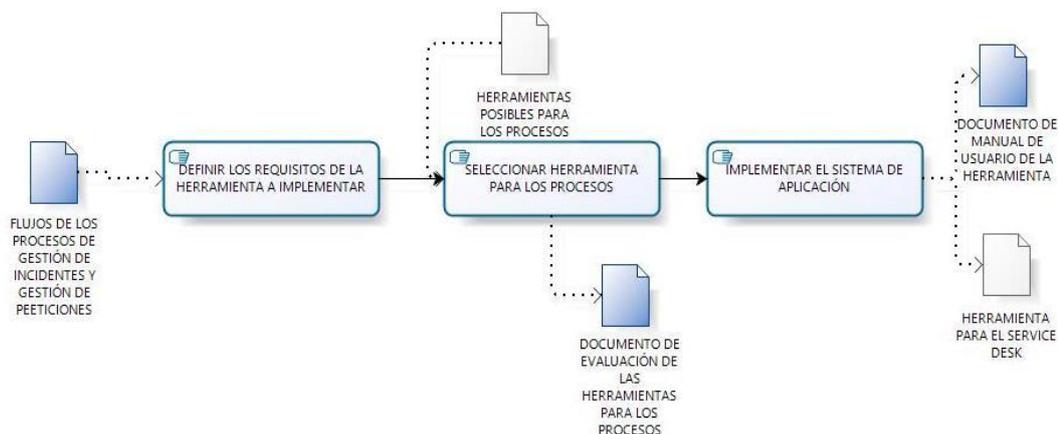
Tomando los procesos y procedimientos diseñados en la fase de diseño, se determinarán los requisitos del sistema de aplicación a implementar.

##### ➤ **Seleccionar el Sistemas de Aplicación**

Tomando en cuenta los requisitos de las aplicaciones a implementar, se evaluará dos a más de estas para poder determinar cuál es la más acta para dar un valor agregado a la solución planteada.

### ➤ Implementar el sistema de Aplicación

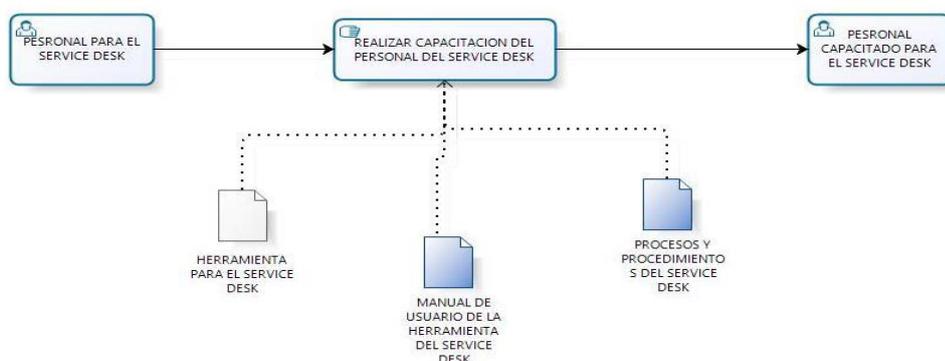
Tomando en cuenta la herramienta a implementar, se implementará en el entorno elegido y al final obtendremos un manual de usuario de la herramienta para las personas involucradas.



**Ilustración Nº 20** Paso 9 de la fase de implementación  
**Fuente:** Propia

### b) Paso 10: Implementación de procesos y adiestramiento

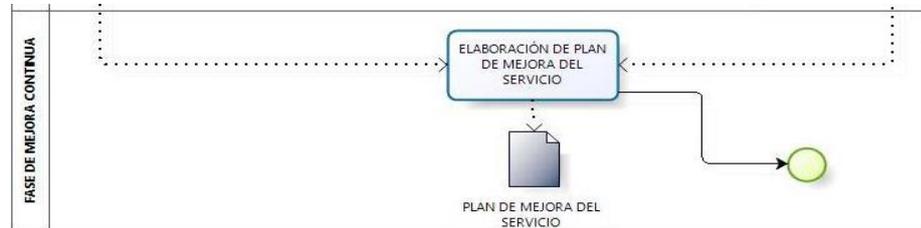
Durante este último paso, los participantes se deberán familiarizar con los nuevos procesos y es por ello que se necesita adiestrarlos. El adiestramiento se logra mediante planes de capacitación y aparte de ello procesos y procedimiento implementados, y manual de usuario de la herramienta seleccionada para el service desk.



**Ilustración Nº 21** Paso 10 de la fase de implementación  
**Fuente:** Propia

## 2.2.4. Fase de Mejora Continua

En esta fase se realizarán el siguiente paso descrito en el siguiente gráfico:



**Ilustración N° 22 Fase de mejora continua**  
**Fuente: Propia**

### a) **Elaboración de plan de mejora del servicio.**

Durante esta última fase, se presentara un plan de mejora del servicio que incorpore la información necesaria para mejorar la calidad de los servicios prestados e incorporar nuevos servicios que se adapten mejor a los requisitos de los usuarios.

### CAPÍTULO III DESARROLLO DEL PROYECTO

#### 3.1. Fase inicial

En esta parte se va a desarrollar la fase inicial correspondiente al método PI-10, según como se especificó en el capítulo anterior.

##### 3.1.1. Paso 0 : Determinar situación actual

###### a) Realizar el detalle del proceso actual

Del proceso evaluado, se recopiló la siguiente información relevante:

**Tabla Nº 06** - Detalle del proceso de atención de solicitudes

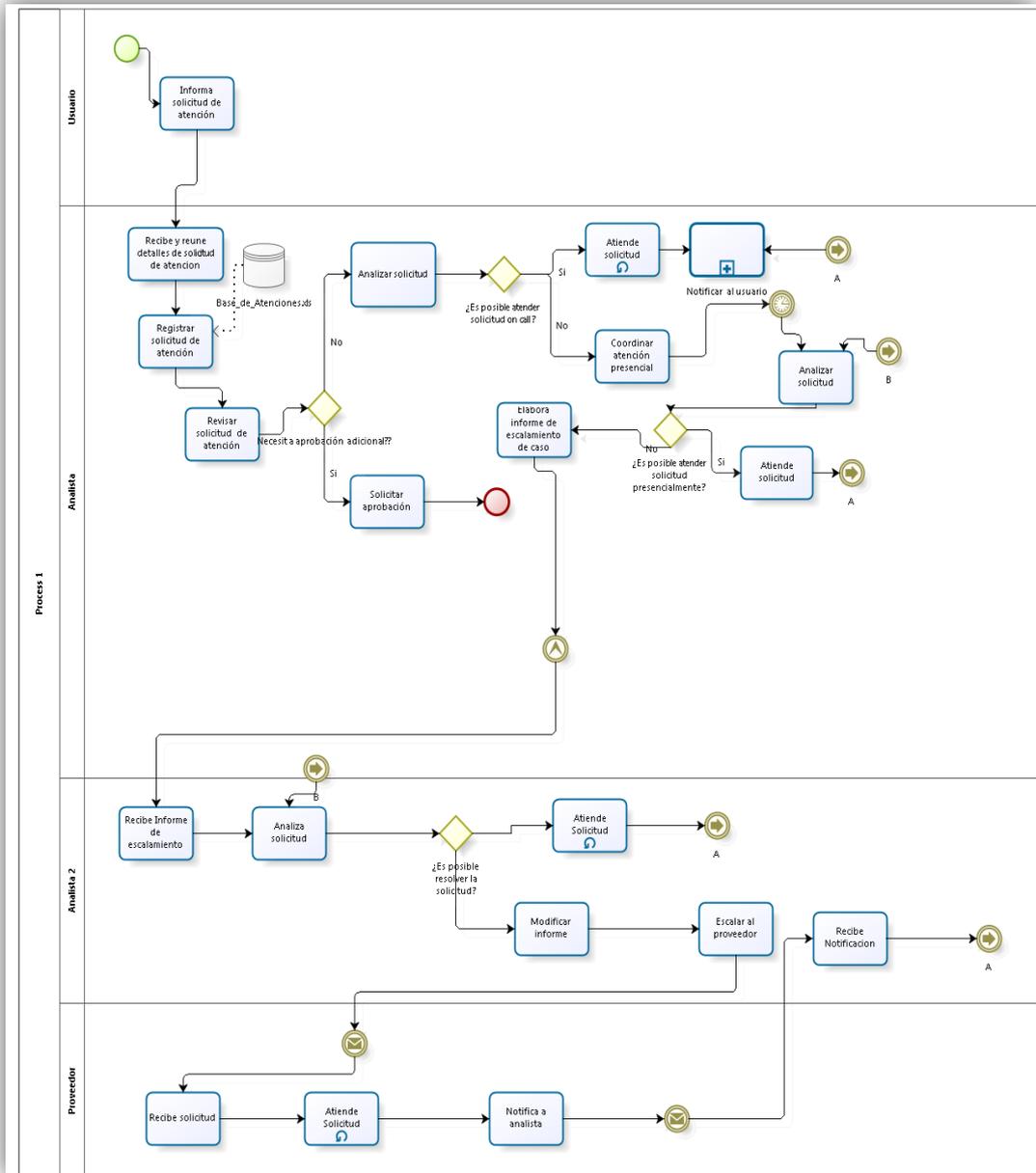
<b>Proceso de atención de solicitudes</b>	
Características	Cantidades
Nro. De recursos	5
Tiempo Promedio del Proceso (minutos)	115
Tiempo promedio por actividad	6.25

**Fuente:** Propia

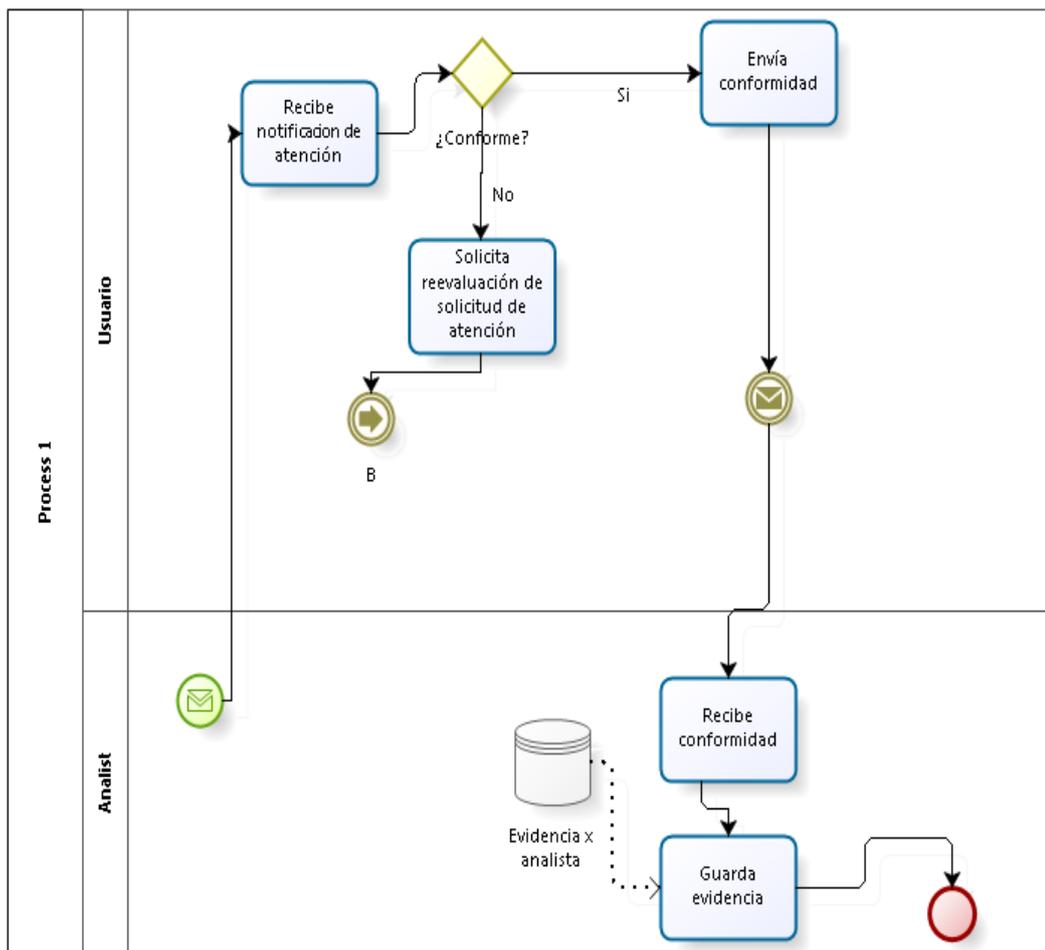
**Tabla Nº 07** - Actividades/Subprocesos más críticos

<b>Lista de actividades / subprocessos más críticos</b>	<b>Duración (min)</b>
Notificar al usuario	30
Elaborar informe de escalamiento de caso	20
Coordinar atención presencial	15

**Fuente:** Propia



**Ilustración N° 23** Proceso de atención de solicitudes  
**Fuente:** (Grupo Salud S.A.C, 2012)



**Ilustración Nº 24** Sub Proceso de notificación de finalización de solicitudes  
**Fuente:** (Grupo Salud S.A.C, 2012)

**b) Elaborar estadísticas de satisfacción de usuarios:**

En estos últimos 3 meses se han incrementado la cantidad de reclamos por parte de las áreas usuarias, debido a la demora en el proceso de atención de sus solicitudes, retrasando el desarrollo de las tareas de los usuarios.

Con un promedio de 144 atenciones mensuales por analista, el promedio de quejas es de 7.48%, significando que de cada 144 atenciones realizadas, 11 de ellas generan una queja o insatisfacción por analista al mes.

Como se comentó anteriormente, el porcentaje de quejas en el último trimestre ha ascendido en 3.49%, estas han llegado hasta la alta dirección

quienes solicitan un cambio en la calidad de la atención y la efectividad de la resolución de las atenciones.

**Tabla N° 08 - Servicios vs Quejas Abril - Junio**

<b>Proceso de Atención de Solicitudes</b>	<b>Periodo 2014</b>		
	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>	<b>JUNIO</b>
Nro. De Solicitudes atendidas	<b>678</b>	<b>1065</b>	<b>847</b>
Quejas Vía telefónica	33	57	46
Quejas Vía Correo electrónico	9	13	36
Nro. Total de servicios satisfactorios	636	995	765
% Servicios Satisfactorios	<b>93.81%</b>	<b>93.43%</b>	<b>90.32%</b>
Nro. Total de servicios insatisfactorios	42.00	70.00	82.00
% Insatisfactorios Servicios	<b>6.19%</b>	<b>6.57%</b>	<b>9.68%</b>

Fuente: Propia

Uno de los factores externos que ha influido en la degradación del servicio brindado a los usuarios, es el crecimiento continuo de la cantidad de los usuarios en la empresa. Esto es debido a recientes adquisiciones de nuevas clínicas en diferentes partes de Lima, generando tardanzas en la entrega del servicio y a pesar de ello, el personal destinado a la atención de requerimientos maneja un proceso que no se adecúa para atender la nueva capacidad de la empresa.

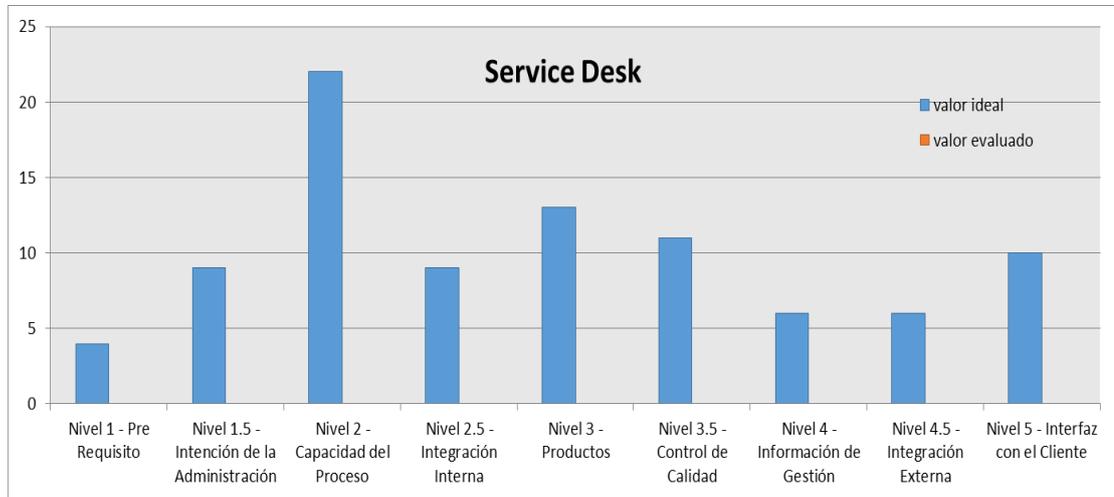
### **3.1.2. Paso 1: Determinar los procesos ITIL existentes**

#### **a) Evaluación del soporte del servicio (*Service support assessment*)**

##### ➤ Evaluación del service desk

La evaluación del service desk durante esta fase determina que el área de TI de la empresa no tiene implementada un área de service desk, por tal motivo, la evaluación realizada ha tenido como resultado de falla en todas

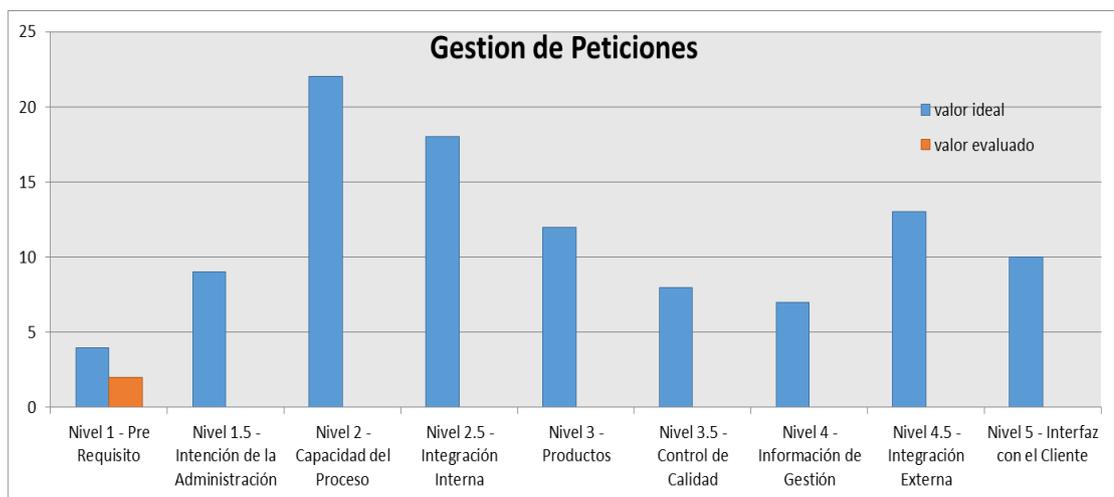
las preguntas realizadas. La ilustración muestra el resultado, como se mencionó anteriormente, de la encuesta encontrada en el anexo 003.



**Ilustración Nº 25** Evaluación del Service Desk  
Fuente: Propia

➤ **Evaluación de la gestión de peticiones**

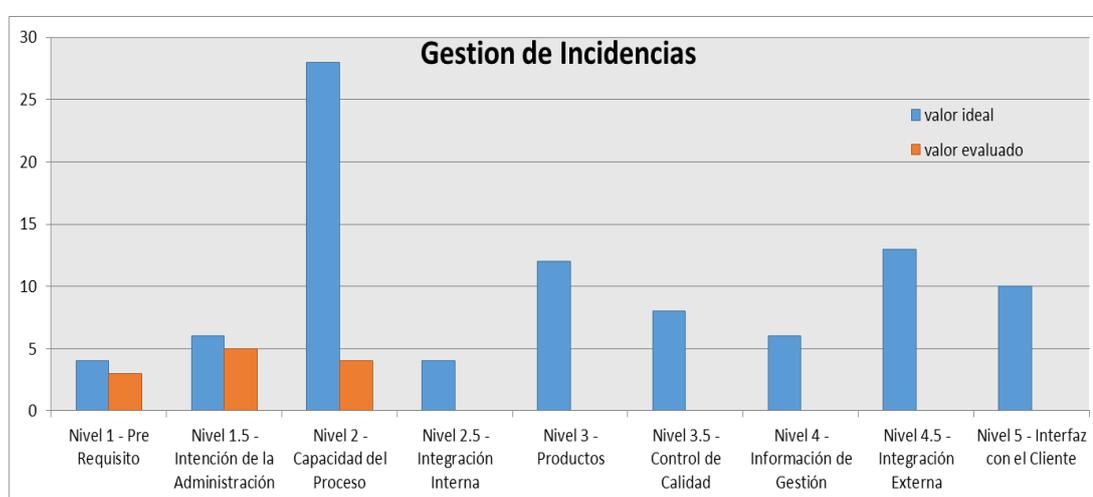
La evaluación de la gestión de peticiones se obtuvo dentro de las oportunidades que los pre-requisitos son cubiertos al 50%, y como puntos débiles, tenemos que no existe una herramienta alineada a ITIL para poder cubrir el pre requisitos, por lo que el proceso no aprueba la fase de pre requisitos.



**Ilustración Nº 26** Evaluación de gestión de peticiones  
Fuente: Propia

### ➤ Evaluación de la gestión de incidencias

La evaluación de la gestión de incidencias se obtuvo dentro de las oportunidades que se cumplen los pre-requisitos al 75% y la intención de administración al 83.33%, y como puntos débiles, tenemos que la capacidad del proceso se encuentra demasiado débil; al no cumplir con este punto no se continúa con la autoevaluación, ya que al no aprobar alguna de las áreas se paraliza el proceso de autoevaluación, por lo que se puede determinar que las siguientes áreas forman parte de las debilidades al no estar cubiertas.



**Ilustración N° 27** Evaluación de gestión de incidencia  
**Fuente:** Propia

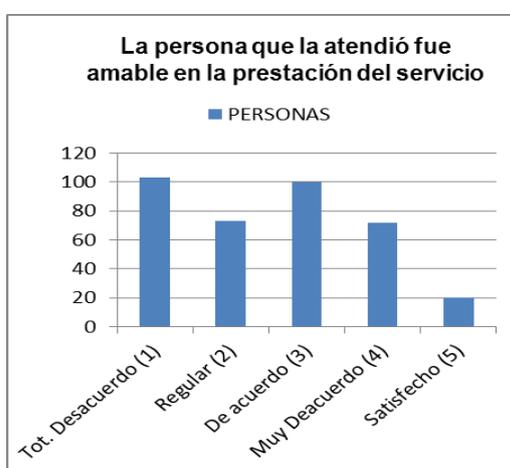
### b) Evaluación de la entrega del Servicio (Service delivery assessment)

Se procedió a seleccionar una cantidad significativa de usuarios, seleccionados de manera aleatoria para proceder a realizar esta evaluación. Tomando como muestra del total de 1680 usuarios con los que cuenta la empresa, se tomó como muestra el 10% de ellos para evaluar la calidad del servicio, así como la percepción que poseen del servicio brindado. (Ver anexo 003).

La encuesta realizada se basó en cuatro preguntas para evaluar 4 perspectivas diferentes de la calidad del servicio. Los resultados arrojados fueron los siguientes:

➤ **Amabilidad en el servicio prestado**

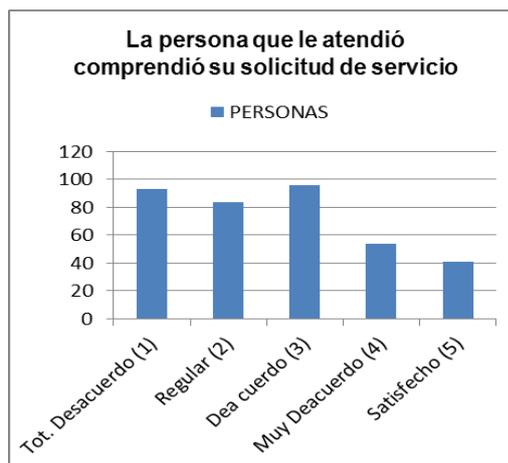
El 47.83% de los usuarios indica que en el servicio brindado no se ha mostrado amabilidad en la resolución de su pedido, mientras que solo el 25% se encuentran muy satisfechos con la amabilidad con el servicio prestado por parte del analista.



**Ilustración Nº 28** Evaluación sobre la amabilidad en el servicio prestado  
**Fuente:** Propia

➤ **Comprensión de la verdadera necesidad del usuario**

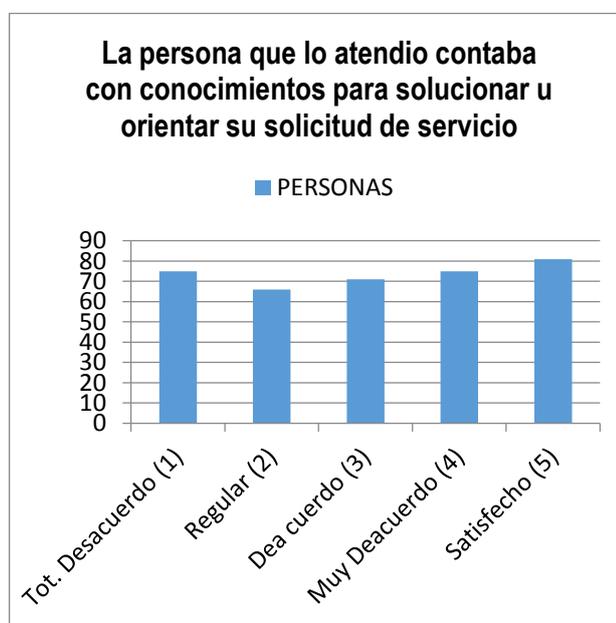
El 48.1% de las personas entrevistadas afirmaron que el analista no comprendió su solicitud o no llegó a solucionar rápidamente el requerimiento inicial de su solicitud, mientras que el 51.9% indicó que el analista si llegó a comprender la verdadera necesidad del usuario.



**Ilustración Nº 29** Evaluación sobre la comprensión de la verdadera necesidad del usuario  
**Fuente:** Propia

➤ **Conocimientos para entregar el servicio**

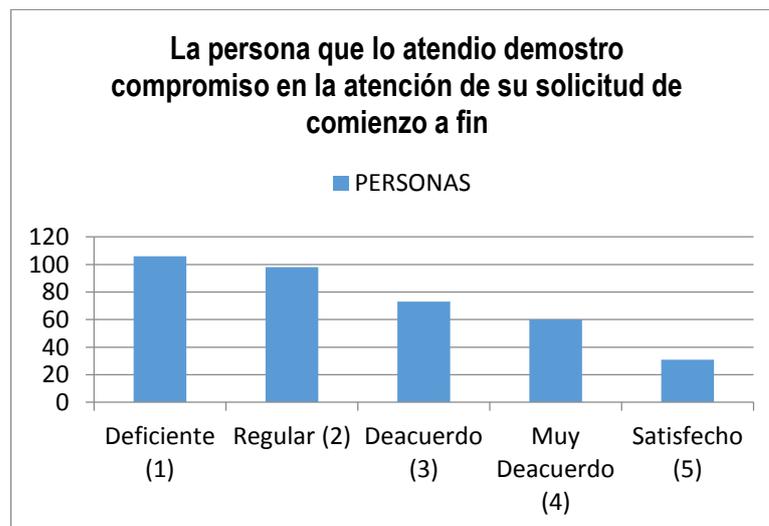
El 61.68% de los usuarios entrevistados indican que los analistas cuentan con el conocimiento necesario para solucionar la solicitud de servicio, sin embargo el 38.32% indica que los analistas que atendieron su solicitud no cuentan con el conocimiento necesario para poder brindar solución a la solicitud de servicio



**Ilustración Nº 30** Evaluación del conocimientos para entregar el servicio  
**Fuente:** Propia

➤ **Comprometido con el servicio a brindar**

El 55.33% de los usuarios entrevistados afirman que el analista que le brinda el servicio no se encuentra comprometido con el servicio que le brinda, lo que genera incomodidad para el usuario, sin embargo el 44.57% de los usuarios afirma que si encuentra al personal comprometido; pero tan solo el 8.42% de los usuarios perciben al personal totalmente comprometidos con el servicio brindado.



**Ilustración Nº 31** Evaluación sobre el compromiso con el servicio a brindar  
**Fuente:** Propia

Los pasos 0 y 1 nos da como entregable el GAP Analysis, para mayor información nos podemos dirigir al anexo 001.

**3.1.3. Paso 2,3,4: Preparación del proyecto**

**a) Paso 2: Definición de roles ITIL**

Se procedió a la creación de una plantilla para la explicación de los roles necesarios en esta fase:

**Tabla Nº 09 - Roles de ITIL**

# ROLES DE ITIL

Request Fullfillment - Incident Management

Plantilla de Roles ITIL

Responsable del Documento :	Renzo Hurtado	Empresa:	GSP Serv. Comerciales
Cargo del Responsable:	<a href="#">Gerente de TI</a>	Fecha de elaboración del do	11/27/2014
Versión:	1.0	Fecha de ultima actualizaci	11/27/2014

Codigo	Rol ITIL	Gestion ITIL	Descripción	Actividades Principales / Roles incluidos	Responsable (CARGO)
RGP01	Grupo de Cumplimiento de Solicitud de Servicio	Gestion de Peticiones	Los Grupos de Cumplimiento de Solicitud de Servicio se especializan en la realización de ciertos tipos de Solicitudes de Servicio. Esta dividido en lineas de soporte especificos	Soporte de Primera Linea  Soporte de Segunda Linea  Soporte de tercera Linea	RGP2  RGP3  RGP4
RGP02	Soporte de Primera Linea	Gestion de Peticiones Gestion de Incidencias	Ofrece apoyo de primer nivel atendiendo llamadas y gestionando incidentes o solicitudes de servicio usando los procesos de la gestión de incidentes y de solicitudes de servicio.	o Registrar y Clasificar los incidentes reportados que a su vez deben ser restaurados de inmediato, para restaurar lo antes posible un servicio de TI que ha fallado. o Elevar a grupo de apoyo técnico especializado, en caso no se encuentra una solución al incidente. o Mantener informado a los usuarios acerca del estatus de los incidentes cada cierto tiempo.	Representante del Servicio al Cliente Nivel 1 (Service Desk Analyst)
RGP03	Soporte de Segunda Linea	Gestion de Peticiones Gestion de Incidencias	Ejecuta las actividades de soporte en sitio en la ubicación del usuario que no pueden ser resueltas remotamente.	o Atención de los incidentes no resueltos con los recursos del Soporte de Primera Línea. o Elevar a un apoyo externo de programas y software, en caso sea necesario. o Ejecutar actividades IMAC ( Instalar, Mover,Adicionar o Cambiar) o Reportar el estado actual de las solicitudes al Coordinador Soporte en Sitio.	Representante de Servicio al Cliente Nivel 2 (Delivery Service Analyst)

Código	Rol ITIL	Gestion ITIL	Descripción	Actividades Principales / Roles incluidos	Responsable (CARGO)
RGP04	Coordinador de Soporte en sitio	Gestion de Peticiones Gestion de Incidencias	Se encarga de coordinar los requerimientos e incidentes que no pueden ser solucionados por la primera línea de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>☒ Asignar incidentes/requerimientos al Representante de Servicio al Cliente Nivel 2.</li> <li>☒ Proveer el estado actualizado de las solicitudes existentes.</li> <li>☒ Monitorear las solicitudes abiertas y escalar a las partes apropiadas cuando sea requerido para asegurar que sean atendidas dentro de los tiempos de respuesta acordados.</li> <li>☒ Realizar recomendaciones para la mejora de los procesos.</li> </ul>	Representante del Servicio al Cliente Nivel 1 (Service Desk Analyst)
RGP05	Equipo de Incidentes Graves	Gestion de Incidencias	Proporciona habilidades específicas o rol de soporte para recibir incidentes no comunes en el service desk. Investiga y coordina la resolución y las acciones de recuperación de incidentes asignados	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Brindar la solución de un incidente grave presentado por el equipo RGP01 y RGP06</li> </ul>	Especialista de Servicio
RGP06	Gestor de Solicitudes de Servicio	Gestion de Peticiones	Gestiona la relación entre el Service Desk, áreas de Servicio y proveedores que participan en la realización del servicio, y es responsable de los niveles de servicio adecuados y el rendimiento de este proceso y las herramientas de apoyo para la solicitud de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ofrece representación durante la primera fase de escalado de solicitudes cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados</li> <li>o Gestionar Niveles de servicio para atención de solicitudes</li> <li>o Elaborar informe del servicio</li> </ul>	Implementador ITIL 1
RGP07	Gestor de Incidentes	Gestion de Incidencias	El Gestor de Incidentes es responsable de la implementación efectiva del proceso de Gestión de Incidentes y prepara los informes correspondientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>o Ofrece representación durante la primera fase de escalado de incidentes, cuando no se pueden solucionar en el marco de los niveles de servicio acordados</li> <li>o Elevar a un apoyo externo de programas y software, en caso sea necesario.</li> </ul>	Implementador ITIL 2

Fuente: Propia

## b) Paso 3: Definición de estrategia de capacitación

Dentro de este paso, se introdujo una estrategia para concientizar el involucramiento de los usuarios para implementar el service desk, familiarizando a los usuarios con ITIL para crear expectativas que los tendrán atentos a las mejoras y logrando el compromiso de la gerencia. Convenciéndolos de los beneficios de la implementación para la empresa.

La estrategia de concientización hacia los usuarios está compuesta por lo siguiente:

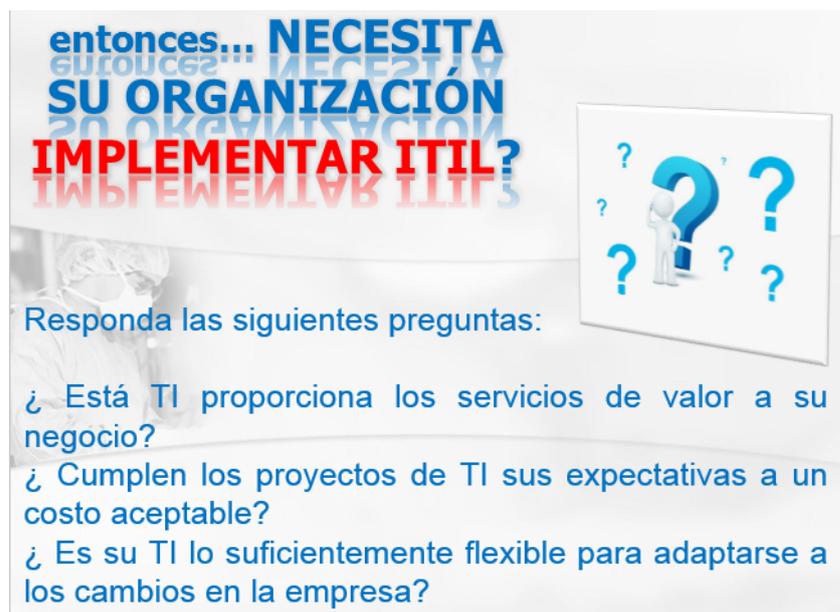
- **Capacitaciones internas:** Cronogramas de capacitaciones sobre ITIL a cargo de los implementadores de la solución.
- **Capacitaciones externas:** Establecer charlas informativas con los representantes de las áreas involucradas y alta gerencia, como se puede observar en las siguientes ilustraciones 32, 33, 34, 34, 35, 36 y 37; y difusión de los beneficios de la implementación del service desk mediante correos electrónicos y díptico (ver ilustración 38 y 39).



**Ilustración N° 32** Primera diapositiva de presentación ITIL  
**Fuente:** Propia



**Ilustración N° 33** Segunda diapositiva de presentación ITIL  
**Fuente:** Propia



**Ilustración N° 34** Tercera diapositiva de presentación ITIL  
**Fuente:** Propia



Ilustración N° 35 Cuarta diapositiva de presentación ITIL  
Fuente: Propia



Ilustración N° 36 Quinta diapositiva de presentación ITIL  
Fuente: Propia

# ¿QUÉ ES UN SERVICE DESK?

SIPOQUI

2222

soporteti@auna.pe

Conformado por personal especializado responsable de gestionar una serie de eventos de servicio.

Restaurar el servicio a los usuarios tan rápido como sea posible

**Ilustración N° 37** Sexta diapositiva de presentación ITIL  
**Fuente:** Propia

- Asunto: Indicar su Solicitud.
- Cuerpo del mensaje: Detallar el requerimiento o servicio que requiere lo más explícito posible, recuerde que a más detalle, más rápido podrá ser procesada la solicitud.
- Adjuntar el formato de TI (en caso aplique).
- Información del Contacto:
  - Nombre.
  - Anexo y/o Celular.
  - Sede y Ubicación exacta.
  - Área.



Recuerde que los instructivos de solicitud de equipos y servicios TI se encuentran disponibles en la sección de "Procedimientos" y "Formularios" de Tecnologías de Información de Auna dentro del portal: <http://portal.auna.pe>

GA.TI.G-I.01 Instructivo solicitud de servicios y equipos TI  
GA.TI.G-I.02 Instructivo asignación de equipos móviles



## Mesa de Ayuda




**Ilustración N° 38** Primera parte de díptico  
Fuente: Propia



## REPORTE DE INCIDENTES

### Anexo telefónico 2222

Es el punto único de contacto de los colaboradores de AUNA para reportar cualquier incidente presentado con sus equipos de cómputo, telefonía, red y datos.

### ¿Qué servicios brinda?

- Incidencias con impresoras.
- Incidencias con equipos de cómputo (Desktop, Monitor, Laptop, etc.)
- Incidencias de internet, conexión a la red, bloqueo de cuenta de red (Windows).
- Incidencias con Word, Excel, Outlook, etc.
- Incidencias con el envío y/o recepción de correos.
- Incidencias con líneas telefónicas.
- Incidencias con anexos (Cisco, Nortel, etc).
- Incidencias de conectividad de sedes de ventas (provincia, Lima, etc).
- Incidencias con equipos móviles (BlackBerry, Rpc, Módem)

### ¿Cómo funciona?

El anexo 2222 se encuentra disponible para recibir las incidencias de nuestros colaboradores vía telefónica, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 08:00 p.m. y sábados de 08:00 a.m. a

06:00 p.m. para consultas telefónicas y soporte remoto.

El soporte en sitio se realiza en el horario de oficina de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 08:00 p.m. y en las sedes prestacionales y en las sedes administrativas de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 06:00 p.m.

Al presentarse un incidente el usuario deberá seguir estos sencillos pasos:

- Llamar al anexo 2222.
- Brindar sus datos de identificación (nombre, anexo, celular, etc) que le solicite el analista.
- Seguir las instrucciones o indicaciones del analista cuando se intente solucionar su incidente usando acceso remoto.
- Si en caso el analista determinase que es necesario enviar a un técnico, deberá brindar información de la sede en la que se encuentra, su ubicación exacta y el área, o en tal caso se le informará el procedimiento a seguir para solucionar el problema.
- Debe tener presente el número de ticket que le asigne el analista, este permitirá identificar el estado de su caso rápidamente.
- El analista registrará en la base de datos de la Mesa de Ayuda el ticket y realizará el seguimiento respectivo hasta solucionarlo.

## SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS

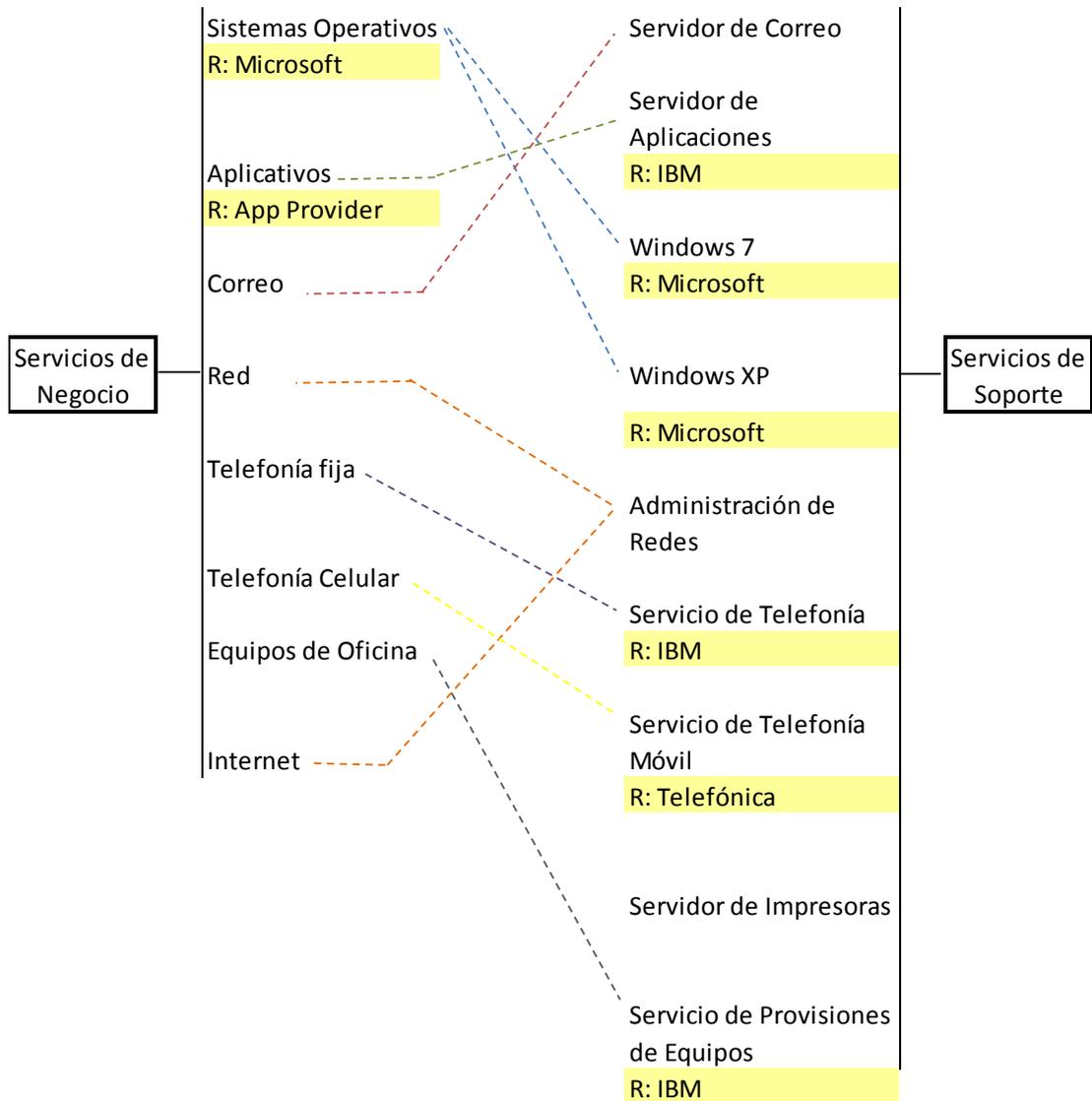
Se debe utilizar el correo electrónico (soporteti@auna.pe) para:

- Solicitar cambios en los equipos asignados (adiciones, préstamos, movimientos u otros cambios, reposiciones por robo, reposiciones por pérdida, etc).
- Instalación de aplicaciones.
- Acceder a nuevos servicios de TI (ampliaciones de minutos, cableados, internet, archivos, telefonía, vpn, etc).

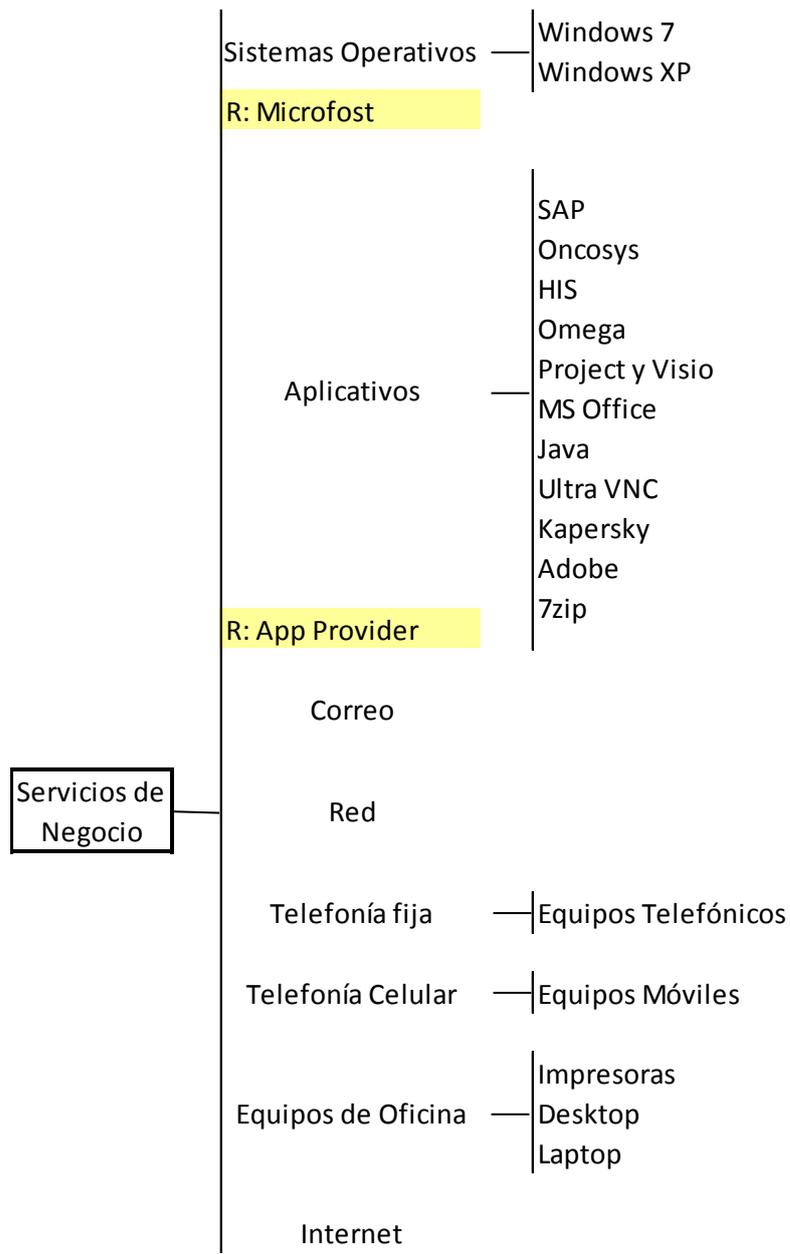
## ¿Cómo realizar una solicitud?

Enviar un correo electrónico a la cuenta soporteti@auna.pe, adjuntando la siguiente información:

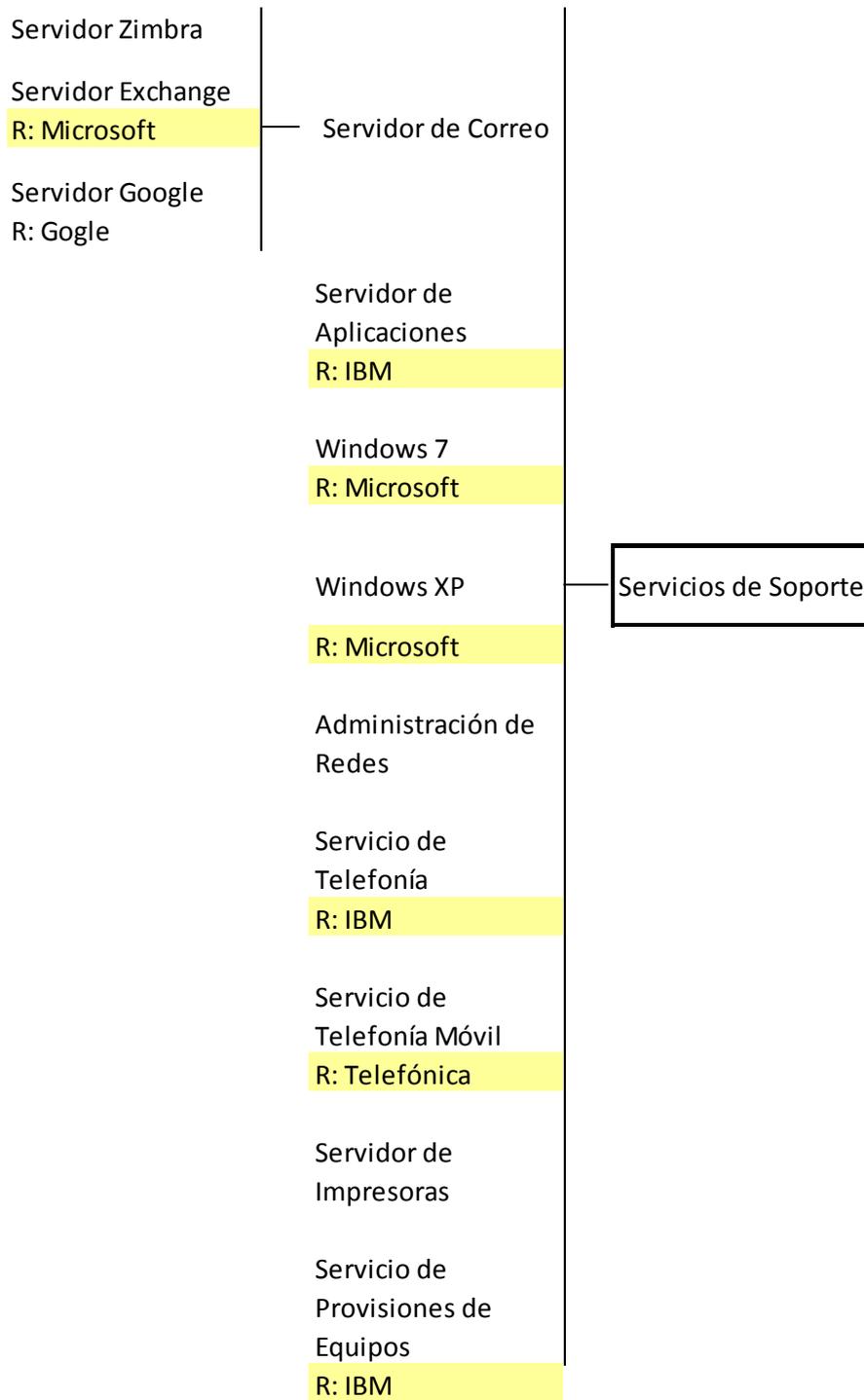
**c) Paso 4: Definición de la estructura de servicios a ofrecer**



**Ilustración N° 40** Estructura de servicios a ofrecer  
Fuente: Propia



**Ilustración Nº 41** Servicios de negocio  
**Fuente:** Propia



**Ilustración Nº 42** Servicio de soporte  
**Fuente:** Propia

Los pasos 2, 3 y 4 nos da como entregable la hoja de vida del servicio, para mayor información nos podemos dirigir al anexo 002.

### 3.2. Fase de diseño

En esta parte se va a desarrollar la fase de diseño correspondiente al método PI-10, según como se especificó en el capítulo anterior.

#### 3.2.1. Paso 5: Definición de la estructura de procesos

##### a) Lista de los procesos a implementar

Según la hoja de vida del servicio, los procesos a implementar son la gestión de peticiones e incidencias.

Ambos procesos se encuentran dentro de la fase de operación del servicio, como se observa a continuación:



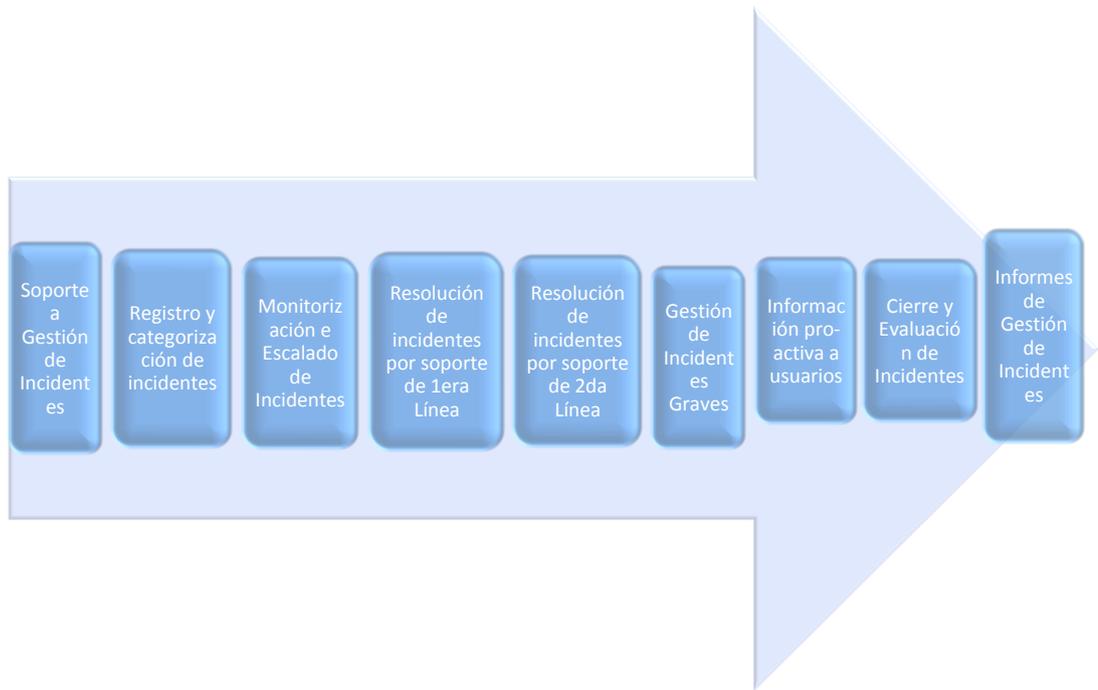
**Ilustración Nº 43** Procesos de operación de servicios  
**Fuente:** Propia

##### ➤ Identificar los pasos a implementar

Los procesos de gestión de peticiones y gestión de incidencias, encontramos los siguientes pasos según lo establecido en las buenas prácticas de ITIL.

## **b) Pasos de la gestión de incidencias**

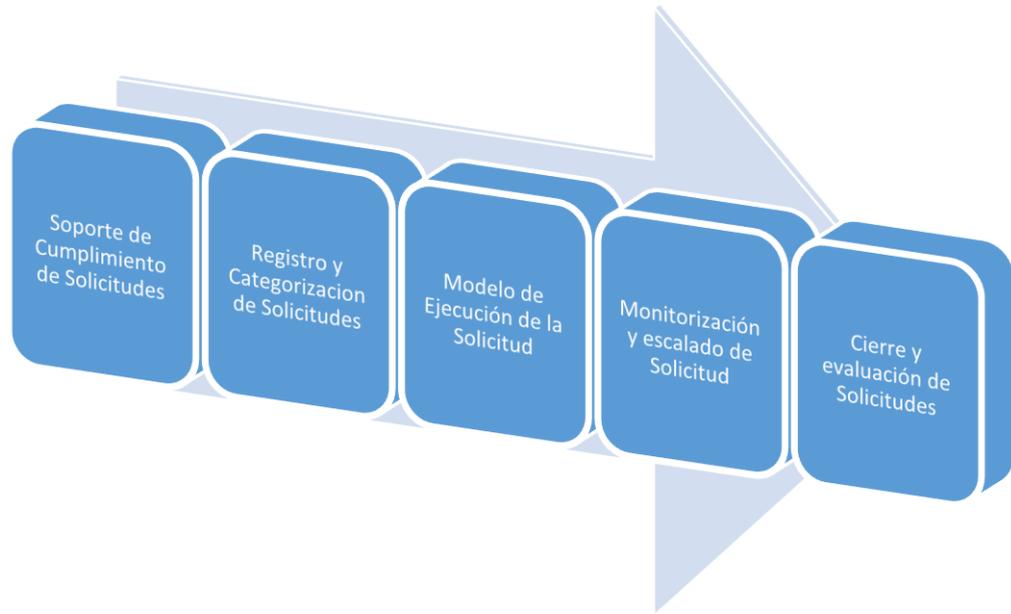
- Soporte de gestión de incidentes: Entregar y mantener las herramientas, los procesos, las prácticas y las reglas para un manejo eficaz y eficiente de los incidentes.
- Registro y categorización de incidentes: Registrar y priorizar el incidente con la diligencia adecuada, para facilitar una solución rápida y eficaz.
- Monitoreo y escalado de incidentes: Monitorear continuamente el estado en el que se encuentra cada incidente.
- Resolución de incidente por soporte de primera línea: Resolver el incidente en el menor tiempo posible, en caso surjan complicaciones o tenga un mayor tiempo, se debe acudir hacia el segundo línea de Soporte.
- Resolución de incidente por soporte de segunda línea: Realiza un análisis más exhaustivo que en el primer caso, y los encargados tienen mayor experiencia en el tema.
- Gestión de incidentes graves: Resolver los incidentes graves que provocan interrupciones significativas en la actividad empresarial y es por eso la necesidad de resolverlos con mayor celeridad.
- Información proactiva para usuario: Mantener al usuario informado sobre el estado del incidente y que tan pronto se reiniciaran los servicios.
- Cierre y evaluación del incidente: Presentación del registro de incidentes con sus actualizaciones a un control de calidad final antes de que se cierre. Para luego, realizar el respectivo cierre del incidente.
- Informes de gestión de incidente: Proporcionar información relacionada con el incidente, que ocurrieron en los procesos anteriores de la Gestión de Incidentes, además son útiles para mejoras potenciales de los servicios, e incluso indica si se derivan de incidentes anteriores.



**Ilustración Nº 44** Pasos de gestión de incidentes  
**Fuente:** Propia

### c) Pasos de gestión de Peticiones

- Soporte de cumplimiento de solicitudes: Proveer y mantener las herramientas, procesos, habilidades y reglas para un manejo eficaz y eficiente de las solicitudes de servicio.
- Registro y categorización de solicitudes: Registrar y categorizar la solicitud de servicio con la rapidez necesaria. Además, se encarga de comprobar que el solicitante tenga autorización para presentar la solicitud.
- Ejecución de solicitud: Asegurar que se procese la solicitud de servicio dentro del tiempo acordado.
- Monitorear y escalada de solicitud: Monitorear el estado en que se encuentran las solicitudes, de tal forma que se puedan realizar actividades que ayuden a resolver la solicitud lo antes posible para no afectar los SLAs.
- Cierre y evaluación de solicitud: Comprobar que la solicitud de servicio haya sido procesada.



**Ilustración Nº 45** Pasos de gestión de peticiones  
Fuente: Propia

### 3.2.2. Paso 6: Definición de interfaces de procesos ITIL

La matriz de las interfaces de los procesos gestión de incidencias y gestión de peticiones según ITIL, es la siguiente:

**Tabla Nº 10** - Matriz de interfaces de proceso gestión de incidencias y gestión de peticiones

PROCESO	PASOS	ENTRADAS	SALIDAS
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Soporte de Gestión de Incidentes	Notificación de Incumplimiento de Servicio	Modelo de Incidentes.
		Modelo de Incidentes.	Reglas de Escalado de incidente
		Registro y Categorización de Incidentes	Registro de Incidentes.
		de Reglas Escalado de incidente	Escalamiento de Incidente

	Resolución de Incidentes por el soporte de Primera Línea	de el Incidente		Información de estado de incidente. Solicitud de Apoyo
	Resolución de Incidentes por el soporte de Segunda Línea	de el Solicitud de Apoyo		Información de estado de incidente
	Gestión de Incidentes Graves	Incidente Mayor		Información de estado de incidente
	Monitorización e Escalado de Incidentes	Registro de Incidente. Escalamiento de Usuario.	de Incidente Mayor.	Información de estado de incidente.
	Cierre y Evaluación de Incidentes	Información de estado de incidente	de	Estado de petición
	Información Activa a Usuarios	Pro- Estado petición	de	Información proactiva al usuario.
	Informes de Gestión de Incidentes	Estado petición	de	Informe de Gestión de Incidentes
GESTIÓN DE PETICIONES	Soporte cumplimiento solicitudes	al de Solicitud Servicio	de	Solicitud Aceptada
	Registro categorización solicitudes	y de Solicitud Aceptada		Registro de Solicitud de Servicio
	Ejecución de Solicitud	de la Registro Solicitud	de	Modelo de Solicitud de

	Servicio	Servicio
		Notificación de incumpliment
Monitorización escalado Solicitudes	y Modelo de Solicitud Servicio	de o de servicio (incidente). Información sobre estado de solicitud de Servicio.
Cierre y Evaluación de Solicitudes	Información sobre estado de Solicitud de Servicio	Solicitud de Servicio resuelta

Fuente: Propia

### 3.2.3. Paso 7: Estableciendo controles de procesos

#### a) Identificar propietarios del proceso

Se revisó la lista de los roles identificados durante el paso 2 y se identifican dos roles de propietario para la gestión de peticiones, tres roles de propietarios para la gestión de incidencia y un rol con autorización sobre unos subprocesos de la gestión de incidencia y gestión de peticiones. Lo podemos observar con mayor claridad en la tabla 11:

Tabla Nº 11 - Asignación de propietarios a procesos

PROCESOS	PASOS	ROL DEL PROPIETARIO	NOMBRE DEL PROPIETARIO
GESTIÓN DE PETICIONES	Soporte cumplimiento solicitudes	de Gestor de Solicitudes Servicio	de Implementador ITIL 1

	Registro y categorización de solicitudes			
	Monitorización y escalado de solicitud	Grupo de Cumplimiento de Servicio	de Service Desk Analyst de	
	Modelo de ejecución de la solicitud			
	Cierre y evaluación de solicitudes			
	Soporte a gestión de incidentes.	Gestor de Incidentes	de Implementador ITIL 2	
	Registro y categorización de incidentes.	Soporte de Primera Línea	de Service Desk Analyst	
GESTIÓN DE INCIDENTIAS	Resolución de incidentes por soporte de 1era línea.			
	Resolución de incidentes por soporte de 2da línea.	Soporte de Segunda Línea	de Delivery Service Desk	

---

Fuente: Propia

**b) Identificar los controles de los procesos**

Según las reuniones por parte de los propietarios de los procesos de Gestión de Incidencias y Gestión de Peticiones, llegaron a un acuerdo que los indicadores de éxito necesarios se muestran en la tabla 12.

**Tabla Nº 12 – Métricas y procesos de medición**

PROCESOS	PASOS	KPI's
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Soporte a gestión de incidentes.	○ Cantidad de incidentes resueltos en primera línea (FCR)
	Registro y categorización de incidentes.	○ Cantidad de incidentes resueltos en segunda línea
	Resolución de incidentes por soporte de 1era línea.	○ Tiempo promedio de solución Telefónica o escalamiento
	Resolución de incidentes por soporte de 2da línea.	○ Tasa de Abandono
GESTIÓN DE PETICIONES	Soporte de cumplimiento de solicitudes	○ Llamadas Resueltas Telefónicamente
	Registro y categorización de solicitudes	○ Tickets asignados a otros niveles de solución.
	Monitorización y escalado de solicitud	○ Tiempo Promedio de Duración Llamada
	Modelo de ejecución de la solicitud	
	Cierre y evaluación de solicitudes	

Fuente: Propia

### c) Fijar metas

Además, cada KPI identificado por los propietarios de procesos de Gestión de Incidencia y Gestión de Peticiones tiene metas adecuadas para comenzar a medir, como podemos observar en la siguiente tabla 13.

Tabla Nº 13 – Metas KPI

PROCESO	KPIs	METAS
GESTIÓN DE INCIDENCIAS	Cantidad de incidentes resueltos en primera línea (FCR1 )	FCR1= (Número total de incidentes resueltos en primera línea /Total de Incidentes posibles de resolver en primera línea)*100 >=95%
	Cantidad de Incidentes resueltos en segunda línea (FCR2)	FCR2= (Número total de incidentes resueltos en segunda línea /Total de Incidentes posibles de resolver en segunda línea)*100 >=95%
	Tiempo promedio de solución Telefónica o escalamiento (TSI)	TSI= Sumatoria de los tiempos de resolución de incidentes/Nro de Incidentes
GESTIÓN DE PETICIONES	Tasa de Abandono	Nro. de Llamadas Abandonadas > 20 segundos/ (Llamadas Respondidas + Total Llamadas Abandonadas) <=10%
	Llamadas resueltas Telefónicamente	Total Llamadas resueltas en 1er nivel / Total Llamadas recibidas de Posible Resolución en 1er nivel >=75%
	Tickets asignados a otros niveles de solución.	Suma de tickets asignados a grupo solucionador X/ Total de tickets*100
	Tiempo Promedio de Duración Llamada	Tiempo Promedio de Duración Llamada = Duración total de todas las llamadas / Cantidad de llamadas<=10 minutos

Fuente: Propia

#### d) Establecer Informes

Los KPI seleccionados por los propietarios de procesos se reportarán de manera mensual, recopilando la información de manera mensual y cuya entrega se procederá a hacer efectiva dentro de los primeros 7 días útiles del mes siguiente. El modelo del informe se encuentra en el anexo 004.

### **3.2.4. Paso 8: Diseñando los procesos en detalle**

Los propietarios de los procesos de gestión de peticiones y de incidencias tomando en cuenta el desglose de estructura de los procesos de gestión de peticiones y de incidencias, y sus respectivas interfaces; se pudo diseñar los siguientes procesos y procedimientos de acuerdo a sus necesidades:

#### **a) Proceso para la administración de solicitudes**

Este proceso contempla al grupo de cumplimiento de solicitud de servicio frente a la clasificación de un incidente o requerimiento proveniente de usuario. Para mayor información revisar anexo n° 05.

#### **b) Proceso de gestión y control de incidentes**

Este proceso contempla la gestión y control de incidentes, que busca la administración y minimización del impacto de incidentes que afectan la disponibilidad del servicio. Para mayor información revisar anexo n° 06.

#### **c) Proceso de gestión y control de incidentes**

Este proceso contempla la gestión y control de incidentes, que busca la administración y minimización del impacto de incidentes que afectan la disponibilidad del servicio. Para mayor información revisar anexo n° 06.

#### **d) Procedimiento de incidentes graves**

Este procedimiento contempla las funciones a realizar por el equipo de incidentes graves frente a incidencias de segundo nivel. Para mayor información revisar anexo n° 07.

**e) Proceso para la coordinación IMAC**

Este proceso contempla el servicio IMAC brindado por Grupo Salud para el manejo y control de los cambios que se producen en los equipos que utiliza el usuario. Para mayor información revisar anexo n° 08.

**f) Proceso para las atenciones de soporte en sitio**

Este proceso contempla el servicio de soporte en sitio que provee una asistencia técnica presencial cuando se valida dicha necesidad. Para mayor información revisar anexo n° 09.

**g) Matriz de Prioridades**

La matriz de prioridades define las prioridades internas de los requerimientos de servicio de atención al usuario que especifican ciertas combinaciones de impacto y urgencia, es por ello que para los procesos diseñados se planteara la siguiente:

Tabla Nº 14 - Matriz de prioridades

MATRIZ DE PRIORIDADES		Impacto (Incidencia que afecta al negocio)		
		Alto	Medio	Bajo
Urgencia (Impacto)	Alto	Caída del servidor. Ejm: Oncos ys, Correo, AD, File Server, etc.	Incidente que afecte a usuarios VIP. Incidente que afecten la atención a Asesoras de venta como la no operatividad de PC, Impresoras de Liquidadoras y Terminales Ncomputing de asesoras.	Requerimientos de Usuarios VIP
		Caída de conectividad y/o servidores de una de las sedes San Borja, Encalada, Benavides, Catania, Larco, Piura 2.	Incidentes que afecten la Operatividad de los Asistentes de Proceso en Chacarilla. Ejm: Facturan todo el día y usan las impresoras.	Incidencia referida a mantenimiento de equipos, como por ejemplo, revisión de impresoras por parte del proveedor.
		Caída de aplicativos de uso masivo. Ejm: Oncos ys, asesoras oncosalud.com.pe, Medyimage, Informedio.	No operatividad de las labores diarias de los usuarios que atienden al público. Ejm: En San Borjas Las Cajas-counters de atención al público - Consultorios, Callcenter Encalada y Benavides, En Piura2 las cajas – counters de atención al público – consultorios.	
	Medio	Caída de Central telefónica de alguna de las sedes, como por ejemplo Chacarilla, Catania, San Borja, Gsp, Benavides, Piura 2.	Incidente que afecte la operatividad de un usuario estándar.	Requerimiento de usuarios estándar
	Bajo	No operatividad de sede de venta (caída de servidor de conectividad, aplicativo, conectividad) Relación de sedes	IMAC de actualizaciones masivas de aplicativos críticos.	Solicitud de IMAC para un único usuario estándar.
				Solicitudes de servicio tipo “¿Cómo hago..?”
				Seguimiento de atenciones

Fuente: Propia

Leyenda de colores para definir prioridad

**Tabla N° 15** - Prioridades establecidas en matriz de prioridades

<b>Prioridades</b>	
1	
2	
3	
4	
5	

**Fuente:** Propia

#### **h) Matriz de Escalamiento**

A través de la matriz de escalamiento, podremos tener una mejor visión del escalamiento que tendrá el servicio entre los distintos niveles que hemos establecido. Los criterios a tomar en cuenta para el registro de una incidencia/requerimiento a ser escalada es el siguiente:

Tabla N° 16 - Matriz de escalamiento de primer nivel y segundo nivel

SERVICIO	Niv	Requisito	Observación	GRUPO SOLUCIONADOR	Nivel de escalamiento 1	Nivel de escalamiento 2	Nivel de escalamiento 3	Nivel de escalamiento 4
Restablecimiento de contraseña de correo google	Alto			MA, ONSITE	Mesa de Ayuda	Diego Sullon	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Restablecimiento de contraseña de Red ,Exchange	Alto			MA, ONSITE	Mesa de Ayuda	Diego Sullon	Roberto trelles	Pavel Pacheco
Problemas de impresoras	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Problemas de impresoras HP (escalar a proveedor)	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Problemas de impresoras Xerox (escalar a proveedor)	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Problemas de impresoras matriciales (escalar a proveedor)	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Primer descarte Problemas de impresión con Print Server - Lima	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Implementación y configuración (Servidor de impresoras)	Alto		Onsite Según cobertura	TELEFONIA	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	Marco Vilchez
Problemas físicos de impresoras en sedes comerciales Lima	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Miguel Medina	Marco Vilchez
Problemas con equipos de computo (CPU, Monitor, Laptop)	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Revisión de equipo de computo	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Jorge Cordova	Anthony Calderon	Diego Sullon	Marco Vilchez
Reposición de CPU por problema físico (detectado por onsite )	Alto	Informe Técnico - Onsite		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Reposición de Monitor por problema físico (detectado por onsite )	Alto	Informe Técnico - Onsite		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Problemas de Red de Usuario (punto de Red, punto telefonico, etc.)	Alto		Onsite Según cobertura	INFRAESTRUCTURA	Jorge Cordova	Anthony Calderon	Juan Vargas	Marco Vilchez
Problemas diversos en sedes Comerciales Lima	Alto	Descartes Mesa de ayuda		INFRAESTRUCTURA	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Problemas de mediyimage	Alto			INFRAESTRUCTURA	Jorge Cordova	Anthony Calderon	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Problemas de Office (word, excel, correo, etc.)	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Juan Vargas	Jorge Aguilar
Problemas de envío y/o recepción de correos Zimbra, Asesoras	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Orlando Cardenas	Jorge Samame
Problemas de envío y/o recepción de correos Google, Exchange	Alto		Onsite Según cobertura	MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Roberto trelles
Problemas con líneas telefónicas General	Alto			TELEFONIA	Miguel Medina	Miguel Medina	Miguel Medina	Marco Vilchez
Problemas con teléfonos (fisco, nortel, etc.)	Alto			TELEFONIA	Juan Vargas	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Problemas de conectividad de sedes Comerciales (lima)	Alto			TELECOMUNICACIONES	Jorge Aguilar	Orlando Cardenas	Jorge Samame	Pavel Pacheco
Problemas de Lentitud de sedes	Alto			TELECOMUNICACIONES	Orlando Cardenas	Jorge Cardenas	Jorge Samame	Pavel Pacheco
Problemas de conectividad de sedes	Alto	TELECOMUNICACIONES		TELECOMUNICACIONES	Jorge Aguilar	Orlando Cardenas	Jorge Samame	Pavel Pacheco
Atención de usuarios VIP (urgentes)	Alto			INFRAESTRUCTURA	Juan Vargas	Diego Sullon	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Problemas de mamamovil	Alto			INFRAESTRUCTURA	Juan Vargas	Jorge Cordova	Jorge Aguilar	Marco Vilchez
Problemas con Citrix, His	Alto			INFRAESTRUCTURA	Roberto trelles	Pavel Pacheco		
Problemas de Equipos móviles (p.c.ba lckberry,modem) Chidlayo	Alto			TELEFONIA ,MOVIL	Luis castañeda	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Toner para impresoras	Alto	Validación Mesa de ayuda	Edjuntar estatus de toner	INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Envío de correos al personal (general (Grupos de Distribución)	Alto		Solicitar por correo la confirmación de la eliminación	INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Eliminación de planes de trabajo en Mediyimage	Alto	Correo con numero de plan de trabajo		MA, ONSITE	Marco Vilchez			

SERVICIO	Nivel	Requisito	Observacion	GRUPO SOLUCIONADOR	Nivel de escalamiento 1	Nivel de escalamiento 2	Nivel de escalamiento 3	Nivel de escalamiento 4
Restablecimiento de contraseña de correo zimbra	Bajo			MA, ONSITE	Mesa de Ayuda	Diego Sullon	Orlando Cardenas	Jorge Samane
Problemas con Sistema Callcenter - Contactcenter	Bajo			TELEFONIA	Juan Vargas	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Acceso a carpetas compartidas		Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Reposicion de equipo movil por robo (blackBerry, rnc, modem)	Bajo	Formato + Denuncia policial	Aprobacion de descuento por robo	TELEFONIA MOVIL	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Creacion de carpetas compartidas en filer server windows	Bajo	Formato TI	Los nuevos requerimientos	INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Creacion de cuentas de correo en Google	Bajo	Formato TI	TTHH - Si solicitan correo	INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Marco Vilchez	Roberto trelles	Pavel Pacheco
Creacion de correos Genericos	Bajo	Formato TI	formato sello y firma de	INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Marco Vilchez	Roberto trelles	Pavel Pacheco
Agregar correo en lista personal	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Agregar correo en lista de Empresa	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Agregar correo en lista Jefes	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Agregar correo en lista Personal Lima	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Cesar Torres	Roberto trelles	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Entrega de equipos a personal existente (laptops, Desktops, Telefono, etc.)			Onsite según cobertura - Hacer firmar cargo de entrega de equipos					
Asignacion de Laptop	Bajo	Formato TI		MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Diego Sullon	Marco Vilchez
Asignacion de Desktop	Bajo	Formato TI		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Asignacion de Anexos	Bajo	Formato TI		TELEFONIA	Juan Vargas	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Envio de Mailing INTERNOS		Correo con aprobacion de jefatura o gerencia						
Instalacion de softwares licenciados (Visio, Proyect, Autocad, otros.) - Sujeto a disponibilidad	Bajo	Formato TI	Se debe enviar el formato de requerimientos de TI debidamente firmado	TELECOMUNICACIONES	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Roberto trelles	Pavel Pacheco
Instalacion de Office (equipos que no se instale)	Bajo	Formato TI	Firmada y sellada por Gerente de Division	INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Juan Vargas	Jorge Cordova	Marco Vilchez
Instalacion de Vpn	Bajo	Formato TI		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Juan Vargas	Jorge Cordova	Marco Vilchez
Instalacion y configuracion de llaves Vpn	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Orlando Cardenas	Marco Vilchez
	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia (indicar periodo de prestamo)		MA, ONSITE	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Orlando Cardenas	Marco Vilchez
Prestamo de equipos por periodos largos o otros equipos	Bajo			INFRAESTRUCTURA				
					Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco

SERVICIO	Nivel	Requisito	Observacion	GRUPO SOLUCIONADOR	Nivel de escalamiento 1	Nivel de escalamiento 2	Nivel de escalamiento 3	Nivel de escalamiento 4
Reposicion de equipo movil por perdida (blackBerry, rpc,modem)	Bajo	Formato + Denuncia policial	Aprobacion de descuento por perdida	TELEFONIA_MOVIL	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Asignación de Impresoras	Bajo	Formato Correo con aprobacion de jefatura o gerencia	No impresoras personales	TELEFONIA	Miguel Medina	Juan Vargas	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Asignacion de Clave Telefonica (salida a celulares, nacionales, etc)	Bajo	Formato TI con aprobacion de talento humano		TELEFONIA	Juan Vargas	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Creacion de usuario de Red, Correo exchange	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Marco Vilchez	Roberto trelles	Pavel Pacheco
Instalacion de punto de Red	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Otras solicitudes - Previa evaluacion	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Marco Vilchez	Pavel Pacheco		
Actualizacion de datos de usuarios en AD (anexos,celulares,etc)	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Actualizacion de datos de usuarios en Directorio Cisco	Bajo		Directorio Cisco es sobre la informacion dada en el AD	INFRAESTRUCTURA	Miguel Medina	Diego Sullon	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Traslado y/o movimiento de equipos entre sedes	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		INFRAESTRUCTURA	Jorge Cordova	Anthony Calderon	Diego Sullon	Marco Vilchez
Asignacion de Rpm	Bajo	Formato TI		TELEFONIA_MOVIL	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Asignacion de BlackBerry	Bajo	Formato TI		TELEFONIA_MOVIL	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Asignacion de Modem USB	Bajo	Formato TI		TELEFONIA_MOVIL	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Instalacion de punto de Red	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		INFRAESTRUCTURA	Julio Tavera	Marco Vilchez	Pavel Pacheco	
Entrega de equipos. moviles a usuarios Sedes	Bajo		Onsite Según cobertura	TELEFONIA_MOVIL	Anthony Calderon	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Delivery de equipos. moviles a sedes	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		TELEFONIA_MOVIL	Anthony Calderon	Jorge Aguilar	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez
Instalacion de punto de Telefonía Sedes General	Bajo		Onsite Según cobertura	INFRAESTRUCTURA	Anthony Calderon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Configurar cola de impresion en Impresora	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Juan Vargas	Miguel Medina	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Recogo de equipos de personal cesado	Bajo			INFRAESTRUCTURA	Jorge Cordova	Anthony Calderon	Diego Sullon	Marco Vilchez
Reposicion de Laptop por perdida	Bajo	Formato + Denuncia policial		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Reposicion de Laptop por Robo	Bajo	Formato + Denuncia policial		INFRAESTRUCTURA	Diego Sullon	Jorge Cordova	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Entrega de equipos. moviles a usuarios	Bajo			TELEFONIA_MOVIL	Julio Tavera	Valerie Gutierrez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco
Instalacion de punto de Telefonía	Bajo	Correo con aprobacion de jefatura o gerencia		INFRAESTRUCTURA	Jose Ruiz	Emilio Ramirez	Marco Vilchez	Pavel Pacheco

Fuente: Propia

**i) Matriz de aprobadores**

La siguiente matriz aplica para aquellas excepciones de asignación de servicios y equipos TI de los colaboradores que actualmente laboran en la organización.

**Tabla Nº 17 - Matriz de aprobadores**

<b>Servicio o Equipo de TI</b>	<b>PERSONAL DE GRUPOL SALUD S.A.C</b>
Internet Libre	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área
Internet Libre1	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área o Jefe de Área
Internet Restringido1	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área
Correo Electrónico	Talento Humano
Correo Electrónico Asesoras	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área o Jefe de Área
Listas de Distribución	Gerente de Central o Talento Humano
RPC	Gerente de Central o Gerente de División o Gerente de Área
BlackBerry	Gerente Central
Internet Móvil	Gerente Central
Clave Telefónicas - Telefonía Fija	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área o Jefe de Área
Clave Telefónicas - Telefonía Celular	Gerente de División o Gerente de Área
Acceso a Recursos Compartidos (carpetas de red)	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área o Jefe de Área
Asignación de (Desktops, impresoras, anexos) para personal existente.	Gerente Central o Gerente de División, Gerente de Área
Asignación de Laptops para personal existente	Gerente Central o Gerente de División
Cambios de Equipos por reposición robo o pérdida.	Gerencia de TI

(Desktops, laptops, impresoras, anexos)	
Prestamos de Equipos (Desktops, laptops, impresoras, anexos)	Gerente Central o Gerente de División o Jefe de Área y Gerencia de TI
Software no Estándar (Visio, Project, Autocad, otros)	Gerente Central o Gerente de División y Gerencia de TI
Acceso a Aplicaciones  Office	Gerente Central o Gerente de División o Gerente de Área o Jefe de Área o Talento Humano. Gerente Central o Gerente de División
Roaming Internacional	Gerente Central

---

Fuente: Propia

#### **j) Estados de Requerimientos / Incidentes**

La transición de los estados de requerimientos o incidentes a tomar en cuenta son los siguientes:

- Nuevo: estado por defecto de un registro cuando es generado.
- Asignado: Indica que el registro ha sido asignado.
- En progreso: Marca el inicio de la acción correctiva o la atención propiamente dicha.
- Pendiente: Dentro del pendiente se pueden manejar distintos estados, y son: Pendiente de facilidades (Cuando la atención/solución requiere de diversas facilidades), pendiente de garantía (Cuando la solución de una atención hasta la finalización del trámite por garantía de un componente o equipo de hardware), pendiente de usuario (Cuando la solución depende de la disponibilidad del usuario), pendiente de proveedor (Cuando se requiere de acciones por parte de proveedores de Grupo Salud), y pendiente de aprobación (Cuando se requiere de la aprobación del punto de contacto para proceder la atención).
- Resuelto: Indica que el servicio ha sido atendido. Puede reabrirse hasta la conformidad del usuario
- Cerrado: Estado final de un registro de atención. Ya no puede reabrirse debido a conformidad del usuario.

### 3.3. Fase de implementación

En esta parte se va a desarrollar la fase de implementación correspondiente al método PI-10, según como se especificó en el capítulo anterior.

#### 3.3.1. Paso 9: Selección e implementación de una aplicaciones

##### a) Determinar los requisitos del sistema de aplicación

Los requisitos del sistema de implementación son los siguientes:

**Tabla Nº 18** - Funcionalidades del sistema de aplicación a implementar

CARACTERISITICAS	SUB-CARACTERISTICAS
Funcionalidad	Intuitivo, de fácil uso, utilización de iconos estándares
	Tener la herramientas necesarias para la generación y modificación de la información
	Adecuación Creación de tickets desde correo entrantes
	Administración de incidentes
Seguridad	Inventario de software instalado
	Inventario de Activos
	Cálculo de costos
Interoperabilidad	Generación de Reportes
	Herramienta de reseteo de contraseña
	Integración con el directorio activo

		Compatibilidad con el correo del cliente
		Certificación ITIL
	Madurez	Que se encuentren bases de conocimiento sobre el uso de la herramienta de service desk
Fiabilidad	Tolerancia a fallas	Cuenta con grabado automático
	Recuperabilidad	Contar con procedimiento de recuperación de los documentos creados
	Entendimiento	Intuitivo Facilidad de Uso
		Ayuda organizada por funciones
Usabilidad	Aprendizaje	Foros de usuarios de produce disponible en internet.
		contar con casos de estudios
	Operatividad	Interface intuitiva
	Atracción	Uso de iconos estándar en sus interfaces
	Comportamiento de tiempos	Procesos ligeros
Eficiencia	Conformidad de facilidad de mantenimiento	Soporte local y consulta en línea

---

Fuente: Propia

## b) Seleccionar el sistema de Aplicación

Para la selección del sistema de aplicación, se utiliza los requisitos del sistema y el informe de evaluación de herramienta compara las herramientas “Maximo 7” y “MSM ITSM Software”. Como resultado de la evaluación, la herramienta máximo 7 para el modelo propuesto como se puede observar en la siguiente ilustración (Para tener mayor detalle observar el anexo 010)

**Tabla Nº 19 - Evaluación de herramientas para el service desk**

CARACTERÍSTICAS	SUB-CARACTERÍSTICAS	TIPO DE REQUERIMIENTO		MAXIMO 7		MSM ITSM SOFTWARE	
				EVALUACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO	EVALUACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO
Funcionalidad	Adecuación	Intuitivo, de facil uso, utilización de iconos estandares	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Tener la herramientas necesarias para la generación y modificación de la información	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Creación de tickets desde correo entrantes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Administración de incidentes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Inventario de software instalado	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Inventario de Activos	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Cálculo de costos	Req. Indispensable	Cobertura total	100	sin cobertura	0
		Generación de Reportes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Seguridad	Herramienta de reseteo de contraseña	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Interoperatividad	Integración con el directorio activo	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Compatibilidad con el correo del cliente	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
Certificación ITIL		Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100	
Fiabilidad	Madurez	Que se encuentren bases de conocimiento sobre el uso de la herramienta de service desk	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
	Tolerancia a fallas	Cuenta con grabado automatico	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Recuperabilidad	Contar con procedimientos de recuperación de los documentos creados	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura casi total	0
Usabilidad	Entendimiento	Intuitivo	req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
		Facilidad de Uso	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Aprendizaje	Ayuda organizada por funciones	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Foros de usuarios de produco disponible en interet	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
		contar con casos de estudios	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Operabilidad	Intefase intuitiva	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Atracción	Uso de iconos estandar en sus interfaces	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
Eficiencia	Comportamiento de tiempos	Procesos ligeros	Req. Indispensable	Cobertura total	50	cobertura total	100
	Conformidad de facilidad de mantenimiento	Soporte local y consulta en linea	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
Puntaje total obtenido					2150		2000
Requerimiento indispensable cubierto totalmente					24		22

Fuente: Propia

### c) Implementar el sistema de Aplicación

El sistema máximo 7 se implementó en el Service Desk de Grupo Salud y como ayuda para los involucrados de los procesos de Gestión de Peticiones e Incidencias se otorga un manual de usuario del uso de la herramienta que se puede observar en el anexo N° 11.

#### 3.3.2. Paso 10: Implementación de procesos y adiestramiento

Tomando en cuenta los procesos y procedimientos implementados, se comienza a elaborar un plan de capacitación hacia los participantes del service desk como podemos observar la siguiente ilustración.

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Predecesora
MODEL DE GESTIÓN DE SERVICIOS PARA SERVICE DESK DE GRUPO SALUD	8 días	mié 8/20/14	vie 8/29/14	
ITIL y SERVICE DESK	1 día	mié 8/20/14	mié 8/20/14	
Definición de ITIL y su importancia	1 día	mié 8/20/14	mié 8/20/14	
Definición de Service Desk y su importancia	1 día	mié 8/20/14	mié 8/20/14	
PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES	1 día	jue 8/21/14	jue 8/21/14	2
Flujo del Proceso	1 día	jue 8/21/14	jue 8/21/14	
Información del Proceso	1 día	jue 8/21/14	jue 8/21/14	
PROCESO GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES	1 día	vie 8/22/14	vie 8/22/14	5
Flujo del Proceso	1 día	vie 8/22/14	vie 8/22/14	
Información del Proceso	1 día	vie 8/22/14	vie 8/22/14	
PROCEDIMIENTO GRUPO SOLUCIONADOR	1 día	lun 8/25/14	lun 8/25/14	8
Flujo del Proceso	1 día	lun 8/25/14	lun 8/25/14	
Información del Proceso	1 día	lun 8/25/14	lun 8/25/14	
PROCESO PARA LA COORDINACIÓN IMAC	1 día	mar 8/26/14	mar 8/26/14	11
Flujo del Proceso	1 día	mar 8/26/14	mar 8/26/14	
Información del Proceso	1 día	mar 8/26/14	mar 8/26/14	
PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE SOPORTE EN SITIO	1 día	mié 8/27/14	mié 8/27/14	14
Flujo del Proceso	1 día	mié 8/27/14	mié 8/27/14	
Información del Proceso	1 día	mié 8/27/14	mié 8/27/14	
MAXIMO 7	2 días	jue 8/28/14	vie 8/29/14	17

Ilustración N° 46 Plan de capacitación  
Fuente: Propia

### 3.4. Fase de mejora continua

En esta parte se va a desarrollar la fase de mejora continua correspondiente al método PI-10, según como se especificó en el capítulo anterior.

#### 3.4.1. Elaboración del Plan de mejora del servicio

Tomando como referencia el plan de controles de KPIs y el GAP Analysis, se elaboró un plan de mejora del servicio que contiene los servicios que se desean mejorar y gestiones que pueden complementar a los procesos definidos actualmente. Para mayor información visualizar la tabla 20.

Tabla Nº 20 - Plan de mejora del service desk

N	ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	TIEMP (INICIO – FIN)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO	BENEFICIOE ESPERADO
---	--------------------	--	----------------------	----------------------------	---------------------

#### GESTIÓN DE PETICIONES

1	Integrar un canal adicional de comunicación con el usuario, puede ser un aplicativo móvil	Gestor Solicitudes Servicio	de Abril de 2015 – Diciembre 2015	Elaboración de un plan de trabajo (Análisis, diseño, desarrollo y pruebas)	Mejorar la comunicación entre el service desk y los usuarios.
2	Mejorar el desempeño de los trabajadores	Gestor Solicitudes Servicio Recursos Humanos	de Enero de 2015 – Junio 2015	Productividad de los trabajadores indicado por mes.	Mejorar la gestión de Peticiones.

## GESTIÓN DE INCIDENCIAS

3	Proponer la gestión de problemas como parte de los procesos	Gestor de Incidencias	de	Enero 2015 – Junio 2015	Número de problemas mayor atendidos.	de	Mejorar el proceso de atención de solicitudes de los usuarios
4	Proponer la gestión del Cambio como parte de los procesos	Gestor de Incidencias	de	Enero 2015 – Junio 2015	Número de requerimientos a requerir un cambio	de	Mejorar el proceso de atención de solicitudes de los usuarios
5	Proponer la gestión de la configuración como parte de proceso	Gestor de Incidencias	de	Enero 2015 – Junio 2015	Número de aprobaciones de la compra de software registrado.	de	Mejorar el proceso de atención de solicitudes de los usuarios

---

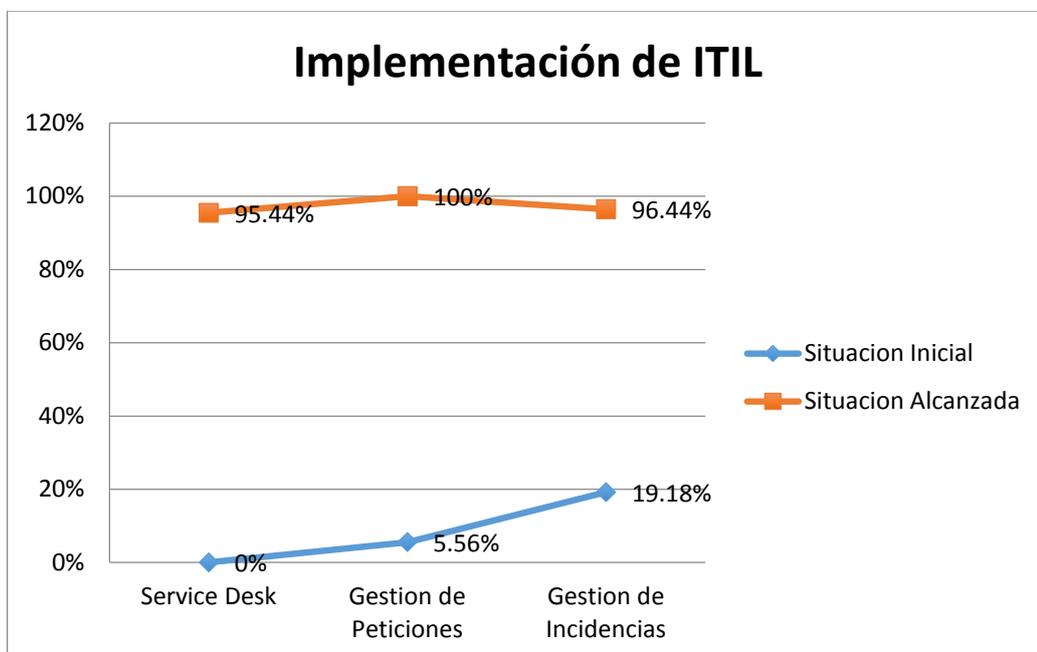
Fuente: Propia

## CAPÍTULO IV PRUEBAS Y RESULTADOS

Gracias a la correcta implementación del modelo planteado y la herramienta de apoyo se lograron los siguientes resultados:

### 4.1. Nivel de implementación de ITIL en las gestiones evaluadas

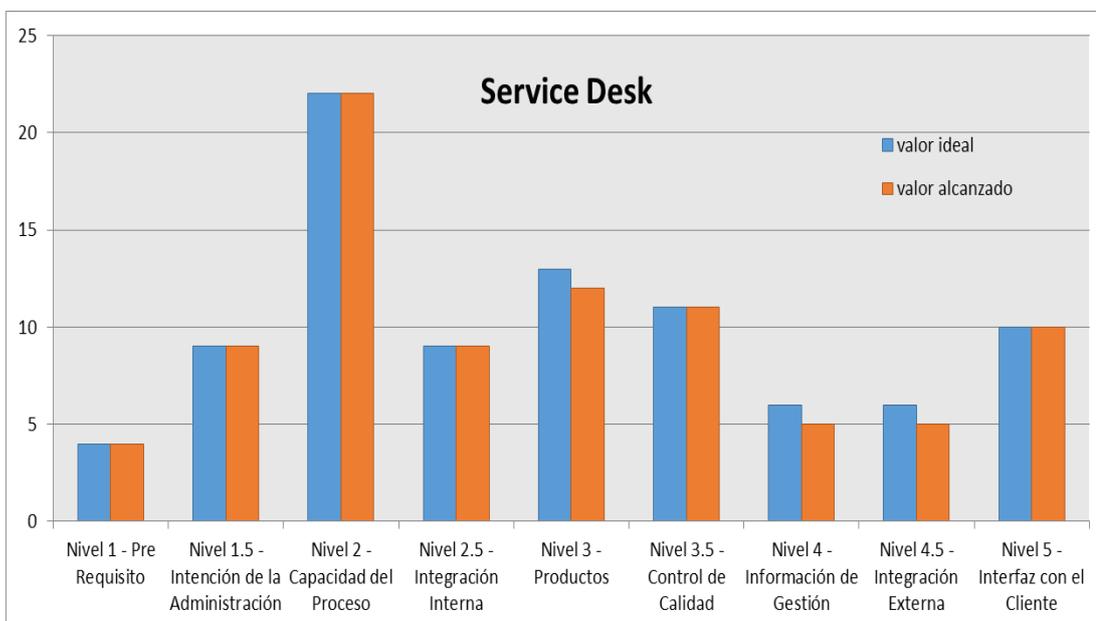
Las encuestas elaboradas al personal de TI evidenciaron una implementación de ITIL al 97.29% (Es el promedio de la suma de los resultados de las encuestas de service desk, gestión de peticiones y gestión de incidencias, dividido entre 3) en promedio en la gestión de incidencias, gestión de peticiones y de la función del service desk reflejando un aumento del 89% (Es la diferencia del promedio obtenido mediante la implementación y el promedio obtenido de la situación actual) en relación a la situación actual encontrada inicialmente.



**Ilustración Nº 47** Resultados de la implementación de ITIL  
Fuente: Propia

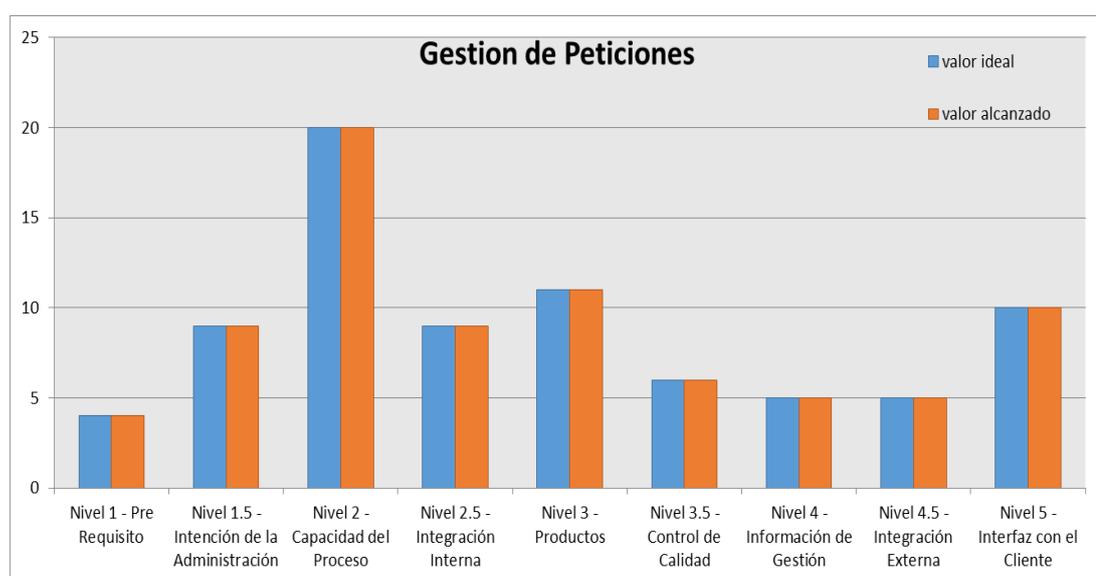
A continuación se desglosa el detalle de la implementación por cada uno de los procesos y funciones implementadas:

➤ Service desk: (95.44%)



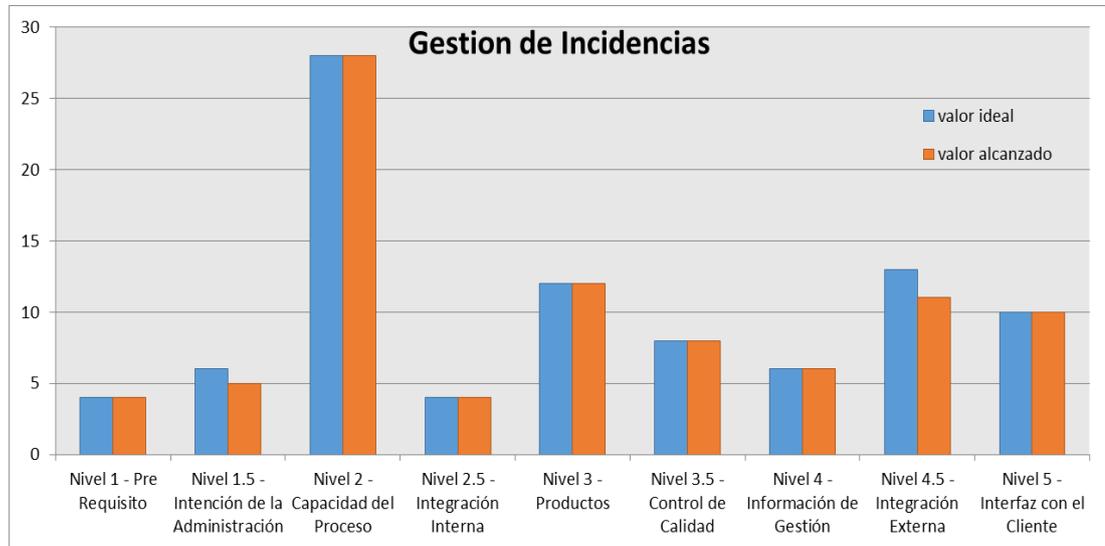
**Ilustración Nº 48** Resultados de la implementación del service desk  
Fuente: Propia

➤ Gestión de peticiones: (100%)



**Ilustración Nº 49** Resultados en la gestión de peticiones  
Fuente: Propia

➤ Gestión de incidencias: (96.44%)



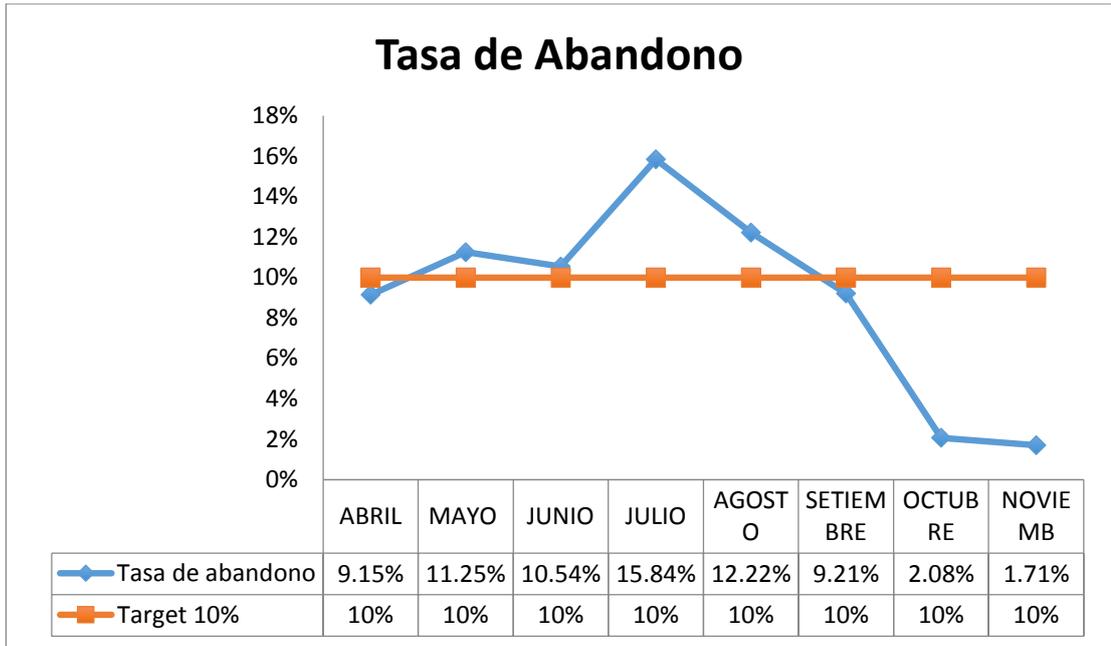
**Ilustración Nº 50** Resultados en la gestión de incidencias  
**Fuente:** Propia

#### **4.2. Cumplimiento de acuerdos de nivel del servicio para mejorar los tiempos de atención**

Se cumplen los acuerdos de niveles de servicio establecidos y acordados con los usuarios: Tanto en la gestión de peticiones como en la de incidencias. A continuación el detalle del cumplimiento de los mismos:

➤ Tasa de abandono

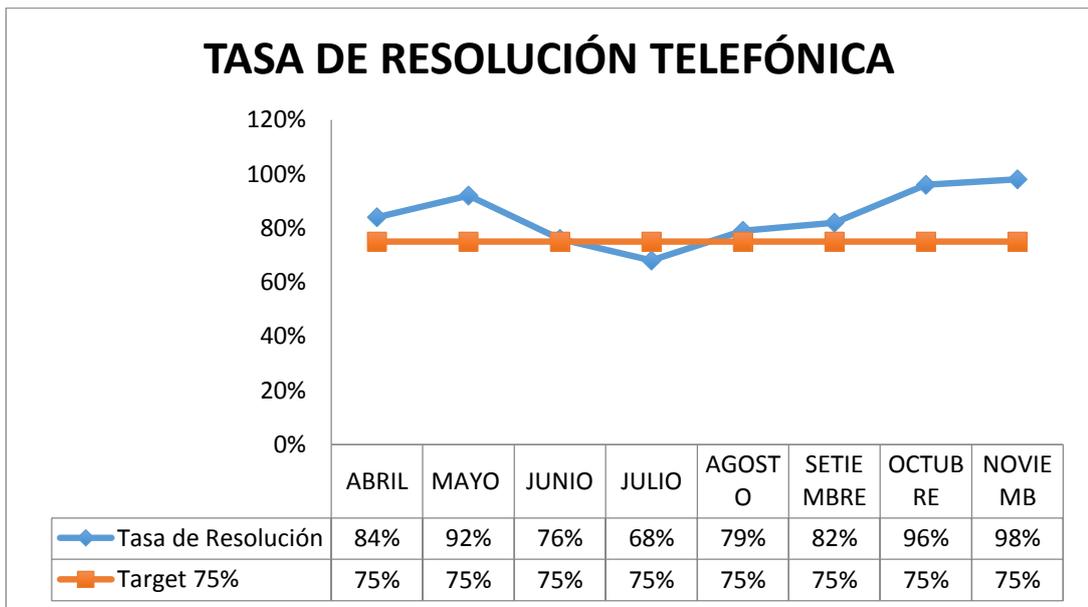
Para esta medición se consideran llamadas abandonadas cuando exceden en 20 segundos, antes que el usuario cuelgue. El SLA acordado considera como máximo porcentaje de abandono el 10% de las llamadas recibidas.



**Ilustración N° 51** Resultados del cumplimiento del nivel de servicio (Tasa de Abandono)  
**Fuente:** Propia

➤ Llamadas resueltas telefónicamente

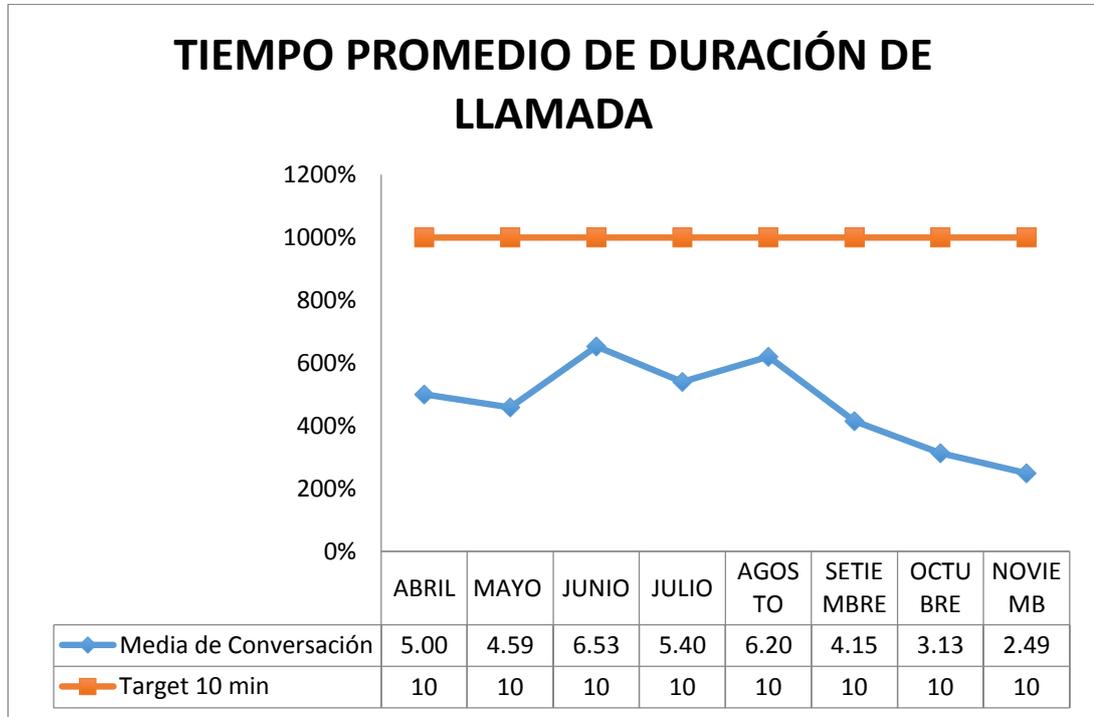
Es el porcentaje de llamadas resueltas por el primer nivel de soporte (Service Desk Analyst) en el primer contacto telefónico. El SLA acordado es de 75% del total de llamadas posible de solución en primer nivel.



**Ilustración N° 52** Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Tasa de resolución telefónica)  
**Fuente:** Propia – Maximo 7

➤ Tiempo promedio de duración de llamada

El tiempo promedio de la duración de la llamada entre el usuario y service desk. El SLA acordado es de 10 minutos aproximadamente.



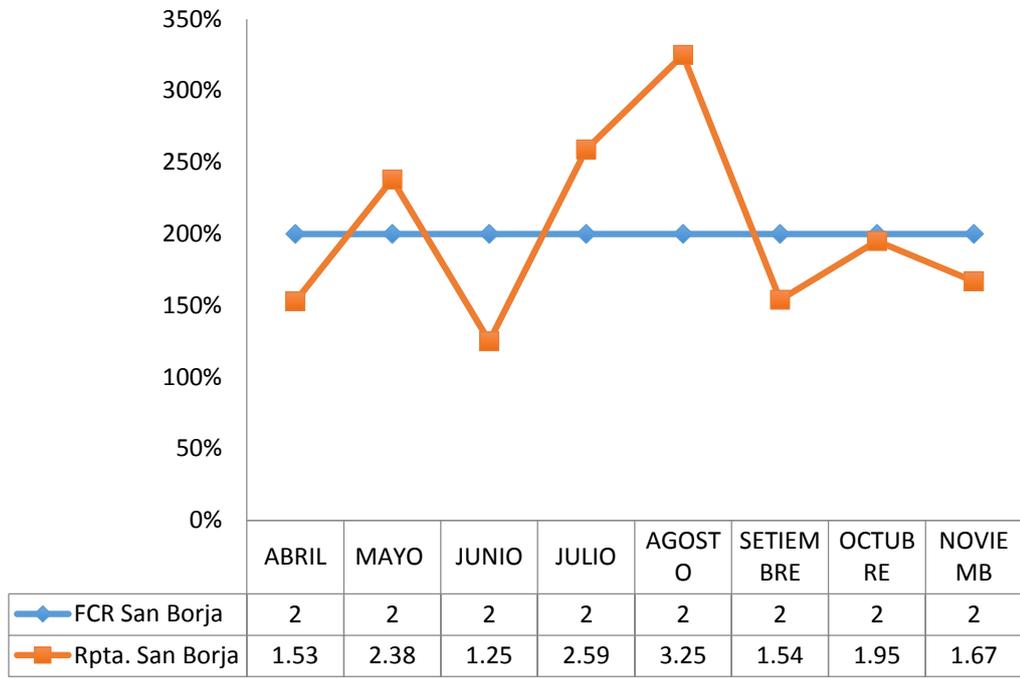
**Ilustración N° 53** Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Tiempo promedio de duración de llamada)

**Fuente:** Propia – Maximo 7

➤ Cantidad de incidentes resueltos en primera línea

Porcentaje de incidentes posibles de resolver en primera instancia, resueltos. El SLA acordado es del 95% para este caso.

## INCIDENTES RESUELTOS EN LA PRIMERA LLAMADA (FCR)



**Ilustración Nº 54** Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Incidentes resuelto en la primera llamada de primer nivel – FCR)

**Fuente:** Propia – Maximo 7

➤ Tiempo de respuesta de analista de segundo nivel para incidentes  
 Tiempo promedio de respuesta de analista (Service Delivery Analist) ante un incidente. El SLA acordado es de 4 horas para este caso en sedes fuera de san Borja. En el caso de sedes que se encuentren en san Borja es de 2 horas

## INCIDENTES RESUELTOS EN LA PRIMERA LLAMADA (FCR)

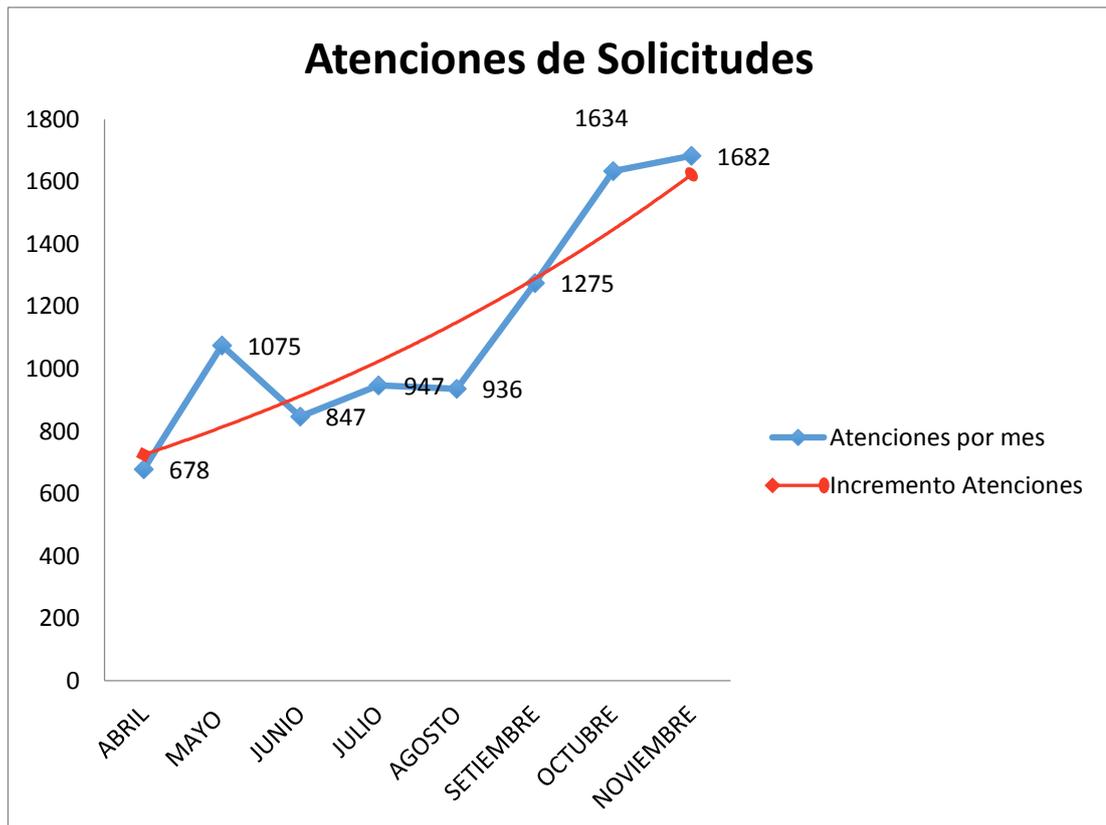


**Ilustración N° 55** Resultado del cumplimiento del nivel de servicio (Incidentes resueltos en la primera llamada de segundo nivel - FCR)  
**Fuente:** Propia – Maximo7

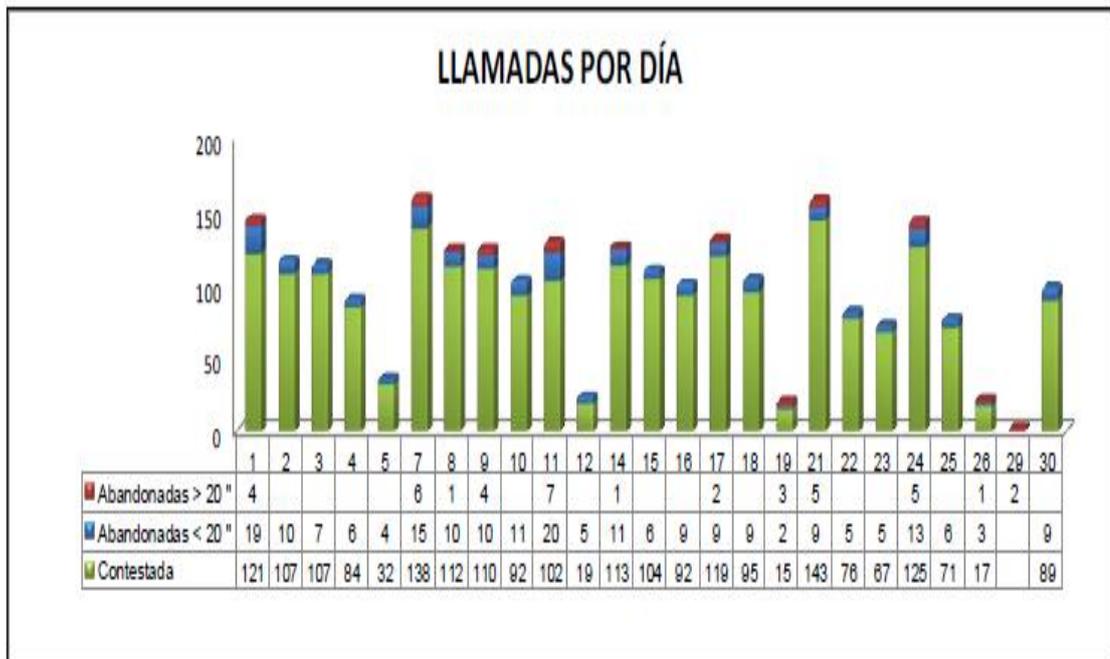
### 4.3. Número de atenciones resueltas

Se incrementaron las solicitudes de servicio en un 70.71% (El 70.71% se obtuvo de la diferencia porcentual entre los meses de setiembre, octubre y noviembre con los meses de referencia inicial entre los meses de abril y agosto) en promedio, en función a lo obtenido en la situación actual, permitiendo que los usuarios cuenten con un canal disponible para solicitar y recibir servicios estandarizados.

Dentro de los resultados de la ilustración 56, para el mes de noviembre se calcula un estimado tomando como línea base las atenciones de la primera semana (421), se espera al finalizar el mes un estimado: El cálculo de atenciones del mes es igual a las atenciones durante la primera semana por el número de semanas por mes.



**Ilustración N° 56** Resultados del número de atenciones por mes  
**Fuente:** Propia – Maximo7



**Ilustración N° 57** Referencia del número de llamadas por día  
**Fuente:** Propia

➤ Incremento de la productividad

Según lo evidenciado anteriormente tomando en cuenta el incremento de atenciones mensuales calcularemos el incremento o disminución de la productividad medida en referencia a la cantidad de atenciones realizadas, mediante la siguiente formula:

$$Productividad\ de\ recurso\ x\ mes = \frac{Nro.\ total\ de\ atenciones\ por\ mes}{Nro.\ de\ recursos}$$

**Tabla N° 21** Número de atenciones por analista (Abril y Noviembre)

	ATENCIONES POR MES	NRO RECURSOS	NRO DE ATENCIONES DE ANALISTA POR MES
ABRIL	678	5	135.6
MAYO	1075	5	215
JUNIO	847	5	169.4
JULIO	947	5	189.4
AGOSTO	936	5	187.2

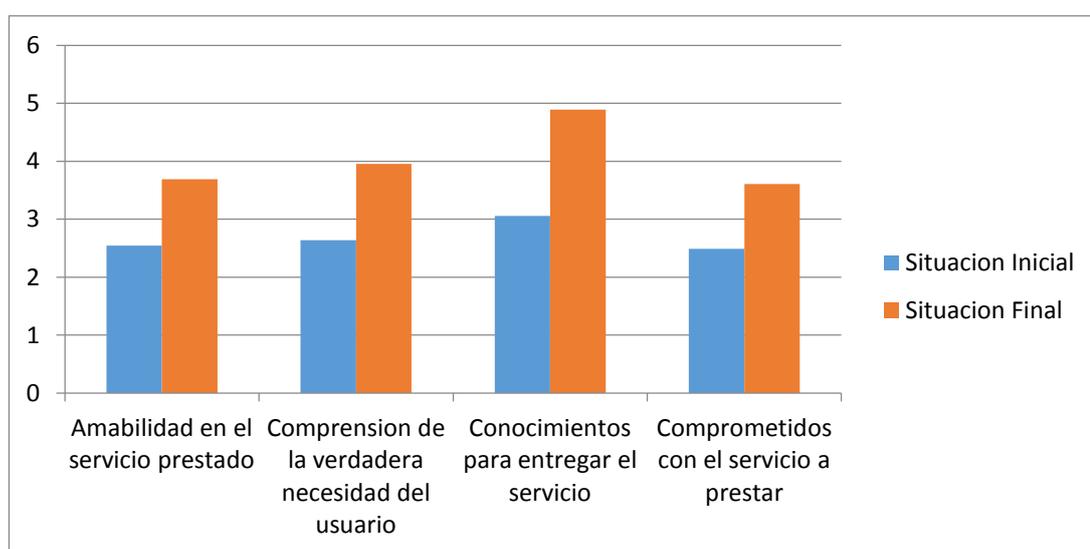
SEPTIEMBRE	1275	3	425
OCTUBRE	1634	3	544.67
NOVIEMBRE	1682	3	560.67

Fuente: Propia

Como se puede apreciar, se ha incrementado la productividad de los recursos en razón a 2.84 veces más en relación a la situación inicial, todo ello gracias a una correcta asignación de roles y responsabilidades y estimación de recursos necesarios para la atención.

#### 4.4. Satisfacción del usuario

Se mejoró la satisfacción de los usuarios involucrados en el proceso obteniendo un 80.73% de aceptación de la totalidad de usuarios, evidenciando un incremento del 29.09% de satisfacción en promedio



**Ilustración N° 58** Resultados de la satisfacción del usuario  
Fuente: Propia

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN Y APLICACIONES**

#### **5.1. Discusión**

##### **5.1.1. Nivel de implementación de ITIL en las gestiones evaluadas y su impacto en la atención de requerimientos**

Este 97.29% en promedio de implementación de ITIL en la empresa comprende las gestiones: Gestión de Peticiones, Gestión de Incidencias y la función del Service Desk, en comparación con el 8.25% en promedio inicial, reflejados en el aumento del número de atenciones de solicitudes del usuario y la satisfacción del usuario medidos en las encuestas.

Se eligieron estas gestiones ya que son las gestiones más relevantes para el proceso de atención de requerimientos; sin embargo es importante que se continúen implementando las demás gestiones en orden de prioridad para la empresa.

Al implementar un modelo de gestión de servicios basado en ITIL se logra obtener un proceso orientado al servicio y así alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio, logrando una gestión efectiva de los requerimientos de los usuarios.

##### **5.1.2. Cumplimiento de acuerdos del nivel de servicio para mejorar los tiempos de atención**

El cumplimiento de los niveles de servicio es importante porque busca un compromiso realista entre las necesidades y expectativas del cliente y los servicios de TI asociados, de forma que sean factibles tanto para el cliente como para el área de TI. En tal sentido, el cumplimiento de los niveles de

servicio nos permitió asegurar que el servicio brindado por el área de TI está siendo brindado en el tiempo y de la manera más oportuna para el usuario, y a su vez priorizando las necesidades más críticas para el negocio. Lo cual permitió a la empresa mejorar el proceso de atención de requerimientos de los usuarios, disminuyendo el tiempo de atención promedio de 115 a 16.12 (Es el promedio del tiempo de atención de solicitudes realizadas durante el mes de Octubre, esta información proviene de la herramienta máximo 7) minutos, evidenciando una disminución del 85.98% (Es la diferencia porcentual entre la situación inicial y la situación final ) en el proceso de atención de requerimientos de usuarios.

### **5.1.3. Número de atenciones resueltas**

El incremento de la atención de solicitudes de servicio en un 70% permitió mejorar la productividad del área de TI empleando un número menor de recursos, también nos permite verificar y calcular la productividad personal de cada analista en función a la cantidad de atenciones efectuadas y las encuestas de satisfacción del servicio brindado, pudiendo identificar las mejoras correspondientes al proceso.

### **5.1.4. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario nos permite mejorar el proceso de atención de requerimientos en términos de calidad del servicio brindado, lo que nos ayudó a mejorar la imagen que la organización tiene del área de TI, disminuir las brechas existentes entre TI y las áreas de negocio, apoyando al principio planteado por el área de TI en su Plan Operativo “ Proporcionar un servicio de óptima calidad al usuario que satisfaga sus requerimientos e incrementen el valor agregado de su información y/o procesos” . Una de las debilidades planteadas y de preocupación por el área de TI es debido al crecimiento acelerado de la plataforma tecnológica del grupo hace que las actividades de soporte operativo necesiten de más recursos.

Por tal motivo el modelo planteado pone énfasis en el rediseño del proceso, además de la correcta asignación y dimensionamiento de recursos que satisfaga la demanda de servicios de TI para brindar calidad del servicio y mantener un nivel de satisfacción del usuario aceptable.

Del mismo modo el modelo planteado ha exigido un Plan de Mejora Continua para asegurar el nivel de satisfacción del usuario, ofreciendo soluciones proactivas a los problemas emergentes para realizar un continuo seguimiento y control del servicio ofrecido, tomando medidas de acción en caso de ser necesarias.

## 5.2. Aplicaciones

### **5.2.1. Aplicación para otras gestiones de ITIL**

El alcance del proyecto fue validar la aplicabilidad del proyecto contemplando dos gestiones de ITIL; no obstante este modelo puede ser utilizado para implementar las demás gestiones recomendadas por ITIL siguiendo los mismos pasos estándares.

### **5.2.2. Aplicación del modelo orientado a otras empresas**

Este proyecto está enfocado para implementar un modelo de gestión de servicios orientada a ITIL en una empresa privada de salud; sin embargo al ser un modelo de implementación ITIL, este puede ser aplicado en otras empresas y/o rubros siempre y cuando se cuente con el respaldo de la alta dirección. El modelo planteado fue diseñado y aplicado a dos de las gestiones de ITIL.

## CONCLUSIONES

**Primera:** Se logró cumplir el objetivo de implementar los procesos gestión de peticiones y gestión de incidencias alineados a las buenas prácticas de ITIL y la función del Service Desk; las cuales se encuentran implementadas al 97.29% según los resultados de las encuestas recomendadas por ITIL.

**Segunda:** Se logró cumplir el objetivo de reducir el tiempo promedio del proceso de atención de solicitudes de los usuarios en un 85.98% así como la cantidad de recursos asignados, debido a la correcta implementación de las gestiones de ITIL.

**Tercera:** Se logró cumplir el objetivo de mejorar la productividad del área de Tecnología de Información hasta 2.84 veces más con respecto a la situación inicial.

**Cuarta:** Se logró cumplir el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios involucrados en el proceso en un 80.73%, referente al servicio prestado por service desk gracias a la implementación del modelo planteado para las gestiones y las recomendaciones de ITIL.

**Quinta:** Finalmente, este proyecto permitió la implementación de un modelo propio orientado a la gestión de servicios de TI, mejorando el proceso de atención de solicitudes de usuarios, así como mejora de la productividad del área de TI, logrando obtener un proceso orientado al servicio y así alinear los servicios de TI con las necesidades del negocio, logrando una gestión efectiva de los requerimientos de los usuarios en base a las prioridades del negocio, reduciendo el tiempo, costos y mejorando la satisfacción de los usuarios.

## RECOMENDACIONES

**Primera:** Todo proyecto de implementación debe de integrar un miembro que lidere el equipo, en esta ocasión, es necesario tener un responsable por parte del cliente y otro por parte de la implementación.

**Segunda:** Se considera necesario poner énfasis en la campaña de difusión durante todas las fases de implementación del proyecto para que los usuarios recuerden y hagan uso de los servicios de TI ofrecidos, podemos utilizar diferentes medios de comunicación (sitios web, correos masivos, boletines, dípticos, etc.), así como, la entrega de merchandising con la información relevante y el número de contacto del servicio.

**Tercera:** Se sugiere limitar correctamente el alcance de los servicios ofrecidos por el service Desk a fin de que los usuarios puedan canalizar correctamente sus requerimientos, y poder tener una gestión adecuada dentro del área de Tecnología de Información de los requerimientos que se encuentran dentro de nuestro alcance y los que no forma parte del alcance, no se toman en cuenta.

**Cuarta:** Se recomienda establecer acuerdos de niveles de servicio reales, evitando caer en lo ideal, así como, en la comodidad a la hora de establecer acuerdos de servicio con el cliente. Los SLA's deben suponer un reto posible de cumplir para el área, así también, debe haber una constante monitorización del avance de dichos acuerdos.

**Quinta:** Se sugiere avanzar proactivamente, así las mejoras se realizaran en base a posibles eventos o sucesos que puedan poner en riesgo el desempeño normal del servicio ofrecido, tomando medidas de

acción no solo contra presentes sino también, contra futuras amenazas que impidan el cumplimiento de los acuerdos de niveles de servicio pactados con el cliente

**Sexta:** El plan de mejora continua deberá de brindar un valor agregado más al modelo realizado, para así poder mejorar el proceso de atención de requerimiento de los usuarios y la satisfacción de los mismos con respecto al servicio brindado.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

León, M y Ramírez M (2013). *Implementación de mesa de servicios, administración de incidentes y administración de cambios casos práctica en DIRECTV*. Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional. Tesis para optar el grado de título.

Hernando, D (2012). *Implementación de directrices ITIL en un departamento de soporte y operaciones de una empresa*. Madrid, España: Universidad Carlos III de Madrid. Tesis para optar el grado de título.

Pinto, C (2014). *Implementación de las mejores prácticas recopiladas en ITIL 2011, para la gestión de servicios de TI, en el área de service desk de la empresa Softsierra S.A*. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Tesis para optar el grado de título.

Berdugo, C., Oviedo, O., Peñabaena, R., Luna, C. y Nieto W. (2014). *Diseño y desarrollo de servicios: Una nueva perspectiva desde el ciclo de vida*. Colombia: Interciencia

Abad, W. (2013). *¿Qué es servicio de TI?* Perú. Disponible en: <http://gsticperu.blogspot.com/2013/02/que-es-servicio-de-ti.html>

Ministerio de Educación (2011). *Catálogo de servicios de tecnologías de información* Perú. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/ofin/catalogo/s05/>

Mesquida, A., Mas, A. y Amengual. E. (2009). *La madurez de los servicios TI*. España: Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería de Software. (p. 80)

Guzmán, A. (2012). *ITIL v3-Gestión de servicios de TI*. México: ECOREAN (p. 801-806).

López, D. (2013). *¿Qué es ITIL y cuáles son sus beneficios?* Disponible en: <http://orcilatam.com/noticias/que-es-til-y-cuales-son-s>

Kempter, S. y Kempter, A. (2014). *Métricas ITIL – KPIs ITIL*. Disponible en: <http://goo.gl/nkb7JU>

De la hoz, G. (2012). *Estudio para la implementación de un centro de soporte técnico, service desk, para empresa multi plataforma basados en las mejores prácticas de metodologías como ITIL e IT help desk*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada Tesis para optar el grado de título.

## **ANEXOS**

## **ANEXO N° 01**

### **GAP ANALYSIS**

#### **1. Descripción general**

El presente anexo consiste en realizar el análisis de brechas de la empresa o GAP Analysis. El análisis de brechas busca contrastar el “estado de la situación actual” y el “estado esperado o ideal”. Las diferencias entre ambas situaciones suponen las brechas que se desea eliminar.

#### **2. Objetivo**

El objetivo del presente documento es realizar un análisis de brechas de la empresa Grupo Salud S.A.C. que les permita identificar los puntos clave a mejorar para implementar ITIL.

#### **3. Alcance**

El alcance del documento comprende:

- El diagnóstico de los procesos existentes comprendiendo una revisión detallada de los procesos ITIL a implementar tomando como marco de referencia ITIL versión 3.
- Análisis de cada una de las actividades del proceso actual de la empresa.
- Revisión del cumplimiento de las actividades definidas por ITIL.

#### **4. Procedimiento**

Durante el desarrollo del trabajo se tiene prevista la utilización de cuestionarios, desarrollados con la mira de identificar si se cumple o no con las recomendaciones de ITIL. Estos cuestionarios son dirigidos a personas

claves de la organización, específicamente del área de TI; el cuestionario irá acompañado de una breve entrevista, la cual busca recabar información extra.

**Tabla N° 22 – Personal del área de TI a encuestar**

<b>Personal</b>	<b>Cargo</b>
Pavel Pacheco	Gerente de TI
Marco Vílchez	Focal de TI
Miguel Medina	Representante de Telefonía
Juan Vargas	Representante de Infraestructura
Diego Soullon	Representante de Activos de TI
Orlando Cárdenas	Representante de redes de comunicaciones

**Fuente:** Propia

## **5. Diagnóstico de la situación actual del procedimiento de atención de solicitudes**

La evaluación de la situación actual del proceso de atención de solicitudes contemplará las dos Gestiones de ITIL versión 3: Gestión de peticiones y de incidencias.

El detalle de la evaluación contemplará las siguientes actividades:

- Situación actual: Muestra un resumen de la situación encontrada en la empresa Grupo Salud S.A.C. de la información relevada durante las entrevistas.
- Mejores Prácticas: Detalla las mejores prácticas recomendadas por ITIL
- Análisis de brecha: Muestra de manera gráfica la brecha existente entre la situación actual y las mejores prácticas.

## 6. Situación actual

El proceso de Atención de Solicitudes comienza cuando un usuario solicita la atención ya sea por correo electrónico o por teléfono, el analista realiza el flujo detallado la siguiente ilustración del presente documento.

Los involucrados en el proceso son el usuario y los tres operadores, quienes son los responsables de la ejecución de la atención de la solicitud del usuario. Cada operador ejecuta las actividades del proceso en un tiempo promedio de 115 minutos, para tener un mayor detalle se puede observar en la tabla 23 del presente documento.

**Tabla Nº 23 - Tiempo de los procesos**

<b>Proceso de atención de solicitudes</b>	
<b>Características</b>	<b>Cantidades</b>
Nro. De recursos	5
Tiempo Promedio del Proceso (minutos)	115
Tiempo promedio por actividad	6.25

**Fuente:** Propia

La descripción del proceso de atención de solicitudes se encuentra en la tabla 24.

**Tabla Nº 24 - Descripción del proceso atención de solicitudes**

<b>Nº</b>	<b>NOMBRE DE ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIEMP. (min)</b>
1	Informar solicitud Atención	Usuario notifica necesidad de de atención en un requerimiento	Usuario	2'
2	Recibir y reunir detalles solicitud Atención	Analista recibe necesidad de de atención y obtiene datos relevantes para proceder a la atención	Analista 1 Analista 2	3'

3	Registrar solicitud de atención	Analista registra solicitud de atención en Excel.	Analista 1 Analista 2	3'
4	Analizar solicitud	Analista analiza la solución ante la solicitud	Analista 1 Analista 2	10'
5	Atiende solicitud	Analista procede a atender el requerimiento de atención	Analista 1 Analista 2	8'
6	Revisar solicitud de atención	Analista revisa nuevamente solicitud de atención	Analista 1 Analista 2	5'
7	Solicitar aprobación	Analista solicita aprobación necesaria para proceder con requerimiento de atención	Analista 1 Analista 2	6'
8	Elabora informe de escalamiento del caso	Analista elabora informe de escalamiento indicando los descartes realizados para poder atender solicitud	Analista 1 Analista 2	20'
9	Recibe informe de escalamiento	Analista Recibe informe de escalamiento del caso	Analista 2	2'
10	Analiza solicitud	Analista analiza solicitud, evaluando posibles soluciones	Analista 2	10'
11	Modifica informe	Analista modifica informe de escalamiento añadiendo descartes y/o recomendaciones	Analista 2	5'
12	Escala al proveedor	Analista escala al proveedor la solicitud de atención	Analista 2	5'
13	Notificación de finalización de atención	Sub –proceso en el cual se notifica la finalización de atención de solicitud	Usuario Analista 1 Analista 2	30'
14	Notifica a analista	Proveedor notifica a analista la finalización de la atención	Proveedor	3'

15	Recibe notificación	Analista recibe notificación de finalización	Analista 2	2'
			TOTAL	115'

---

Fuente: (Grupo Salud S.A.C, 2012)

## 7. Mejores prácticas

Se hizo uso de las autoevaluaciones recomendadas por ITIL (ITIL Self-Assessment), Las respuestas de las siguientes encuestas arrojaron los siguientes resultados:

### 7.1. Evaluación del soporte de servicio

Para realizar la evaluación del soporte del servicio se procedió a evaluar la situación actual de cada gestión de ITIL contemplada en nuestro alcance, para ello se entrevistó al personal del área de TI para evaluar la situación actual de cada una de las gestiones mediante encuestas.

- Evaluación del service desk: Se elaboraron encuestas para medir la situación actual del Service Desk del proceso basadas en las recomendaciones de ITIL, detalladas a continuación.
- Evaluación de gestión de incidencias: Se elaboraron encuestas para medir la situación actual de la Gestión de Incidencias del proceso basadas en las recomendaciones de ITIL, detalladas a continuación.
- Evaluación de gestión de peticiones: Se elaboraron encuestas para medir la situación actual de la Gestión de Peticiones del proceso basadas en las recomendaciones de ITIL, detalladas a continuación.

## 7.2. Evaluación de la entrega del servicio



Ilustración Nº 59 Evaluación de la entrega de servicio de TI  
Fuente: Propia

## 8. Análisis de brecha

### 8.1. Evaluación del soporte de servicio

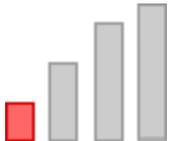
Tabla Nº 25 - Evaluación del service desk

MEJORES PRÁCTICAS RECOMENDADAS			
ESTADO DEL CLIENTE Y OBSERVACIONES			
1 – SERVICE DESK			
Situación Actual	Situación Esperada	Observaciones	Situación
Nivel 1 – Pre Requisito			
<p>La empresa presenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa no contempla la implementación de un service Desk como un único canal para el usuario</li> </ul>	<p>La empresa debería contemplar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de un Service Desk que administra, coordina y resuelve los incidentes reportados por los clientes</li> <li>- El Service Desk es el punto de contacto reconocido por todas las consultas de los</li> </ul>	<p>La empresa carece de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Carece de todos los lineamientos y buenas prácticas de ITIL a nivel de Pre –requisitos.</li> </ul> <p><b><u>Al no cumplir con esta fase, no se continua con la evaluación</u></b></p>	

clientes y usuarios reconocidos  
 - El Service Desk proporciona información a los clientes sobre los cambios previstos

Fuente: Propia

Tabla N° 26 - Evaluación de la gestión de peticiones

MEJORES PRÁCTICAS RECOMENDADAS			
ESTADO DEL CLIENTE Y OBSERVACIONES			
2 – GESTION DE PETICIONES			
Situación Actual	Situación Esperada	Observaciones	Situación
Nivel 1 - Pre Requisito			
<p>La empresa presenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las herramientas tienen control de seguridad en un lugar para permitir solo staff autorizado y usuarios para ver, abrir, modificar, autorizar y cerrar registros basados en sus roles</li> <li>- La herramienta soporta campos designados como obligatorio</li> </ul>	<p>La empresa debería contemplar los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las herramientas tienen control de seguridad en un lugar para permitir solo staff autorizado y usuarios para ver, abrir, modificar, autorizar y cerrar registros basados en sus roles</li> <li>- La herramienta soporta campos designados como obligatorio</li> </ul>	<p>La empresa carece de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las herramientas usan Términos de Proceso ITIL 2011 y alinear a ITIL flujos de trabajo de edición e integración de procesos</li> </ul> <p><b><u>Al no cumplir con esta fase, no se continua con la evaluación</u></b></p>	

Fuente: Propia

Tabla Nº 27 - Evaluación de gestión de incidencia

**MEJORES PRÁCTICAS RECOMENDADAS**  
**ESTADO DEL CLIENTE Y OBSERVACIONES**

**3 – GESTION DE INCIDENCIAS**

Situación Actual	Situación Esperada	Observaciones	Situación
------------------	--------------------	---------------	-----------

Nivel 1 - Pre Requisito

La empresa presenta lo siguiente:

- Se mantiene un registro de incidentes para todos los reportes de incidencias
- Actualmente los incidentes son evaluados y calificados por el Service Desk antes de referir un especialista
- El negocio está comprometido a reducir el impacto de los incidentes con su resolución oportuna

La empresa debería contemplar los siguientes aspectos:

- Se mantiene un registro de incidentes para todos los reportes de incidencias
- Los incidentes son evaluados y calificados por el Service Desk antes de referir un especialista
- Existe un gestor de incidentes responsables de la gestión y la escalada de incidentes

La empresa carece de lo siguiente:

- No existe un gestor de incidentes responsable de la gestión y escalamiento de incidentes.



Nivel 1.5 - Intención de la Administración

La empresa presenta lo siguiente:

- La administración está comprometida, con el presupuesto y recursos que se han puesto a disposición para la Gestión de Incidentes

La empresa debería contemplar los siguientes aspectos:

- El negocio se encuentra comprometido a reducir el impacto de los incidentes con su resolución oportuna
- La administración está

La empresa carece de lo siguiente:

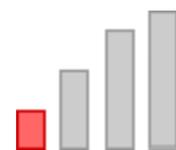
- No existe un programa de educación y capacitación para el Service Desk y manejadores de



- La gestión de comprometida, con el incidentes  
Incidentes tiene presupuesto y recursos detallando sus  
conocimiento de los que se han puesto a relaciones y las  
factores de negocio disposición para la interfaces con los  
y necesidades para Gestión de Incidentes demás  
hacer frente a -La gestión de  
incidentes Incidentes ha tenido
- Se mantiene una conocimiento de los  
base de datos factores de negocio y  
detallada de registro necesidades para  
de incidentes para hacer frente a  
todos los incidentes incidentes
- La alta dirección se - Se ha llevado a cabo  
encuentra un programa de  
interesada y educación y  
comprometida con capacitación para el  
reducir el impacto de Service Desk y  
los incidentes con su manejadores de  
resolución oportuna incidentes detallando  
sus relaciones y las  
interfaces con los  
demás y con los  
problemas, cambios,  
gestión de la  
configuración

#### Nivel 2 - Capacidad del Proceso

- La empresa debería
- La empresa contemplar los La empresa  
presenta lo siguientes aspectos: carece de lo  
siguiente: - Se mantiene una base siguiente:
- Se mantiene una de datos detallada de  
base de datos registro de incidentes -Incidentes  
detallada de registro para todos los gestionados de  
de incidentes para incidentes acuerdo al SLA
  - Todos los incidentes - No existe un  
son gestionados de procedimiento



acuerdo a los para la  
 procedimientos clasificación,  
 documentadas en SLA priorización e  
 - Existe un impacto de  
 procedimiento para incidentes  
 clasificación de - No existe  
 incidentes, con un procedimientos  
 conjunto detallado de para monitorear  
 los códigos de el progreso de los  
 clasificación, incidentes.  
 priorización y el **Al no cumplir**  
 impacto **con esta fase,**  
 - Existe un **no se continua**  
 procedimiento para **con la**  
 asignación, monitorear **evaluación**  
 y comunicar el  
 progreso de los  
 incidentes

---

Fuente: Propia

A continuación se detalla la evaluación realizada por cada una de las funciones/ procesos brindados:

- Service desk: La evaluación del service desk durante esta fase, coincide con el mismo diagnostico presentado en la fase 0. Es decir, el área de TI de la empresa no tiene implementada un área de service desk, por tal motivo, la evaluación realizada ha tenido como resultado de falla en todas las preguntas realizadas. La ilustración muestra el resultado, como se mencionó anteriormente, de la encuesta encontrada en el anexo 003.
- Gestión de incidencias: La evaluación de la gestión de incidencias muestras como oportunidades que se cumplen los pre requisitos al 75% y la intención de administración al 83.33%. Los puntos débiles de la evaluación son la capacidad del proceso se encuentra demasiado débil; al no cumplir con este punto no se continúa con la autoevaluación, ya que al no aprobar alguna de las áreas se paraliza

el proceso de autoevaluación, por lo que se puede determinar que las siguientes áreas forman parte de las debilidades al no estar cubiertas.

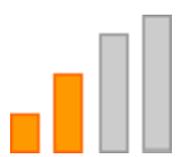
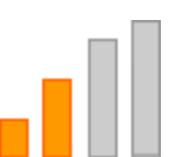
- **Gestión de peticiones:** La evaluación de la gestión de peticiones muestra como oportunidad que los pre-requisitos son cubiertos al 50%. Los puntos débiles son que no existe una herramienta alineada a ITIL para poder cubrir el pre requisitos, por lo que el proceso no aprueba la fase de pre requisitos.

## 8.2. Evaluación de la entrega del servicio

Se procedió a seleccionar una cantidad significativa de usuarios, seleccionados de manera aleatoria para proceder a realizar esta evaluación. Tomando como muestra del total de 1640 usuarios con los que cuenta la empresa, se tomó como muestra el 10% de ellos para evaluar la calidad del servicio, así como la percepción que poseen del servicio brindado.

Para ver las respuestas de los usuarios en detalle. La encuesta realizada se basó en cuatro preguntas para evaluar 4 perspectivas diferentes de la calidad del servicio. Los resultados arrojados fueron los siguientes:

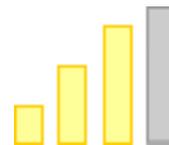
**Tabla Nº 28 - Evaluación de la entrega del servicio**

Servicio de TI	Situación Actual	Situación Esperada	Situación
Amabilidad	El 47.83% de los usuarios indica que en el servicio brindado no se ha mostrado amabilidad en la resolución de su pedido, mientras que solo el 25% se encuentran muy satisfechos con la amabilidad con el servicio prestado por parte del analista	Más del 75% de los usuarios debe indicar que percibe amabilidad en el servicio prestado	
Comprensión	El 48.1% de las personas entrevistadas afirmaron que el analista no comprendió su solicitud o no llegó a solucionar	Más del 75% de los usuarios debe indicar que percibe que comprendió la	

rápidamente el requerimiento verdadera inicial de su solicitud, mientras necesidad del que el 51.9% indicó que el usuario analista si llegó a comprender la verdadera necesidad del usuario.

**Conocimientos** El 61.68% de los usuarios entrevistados indican que los analistas cuentan con el conocimiento necesario para solucionar la solicitud de servicio, sin embargo el 38.32% indica que los analistas que atendieron su solicitud no cuentan con el conocimiento necesario para poder brindar solución a la solicitud de servicio

Mas del 75% de los usuarios debe indicar que percibe que el personal posee los suficientes conocimientos para resolver su solicitud.



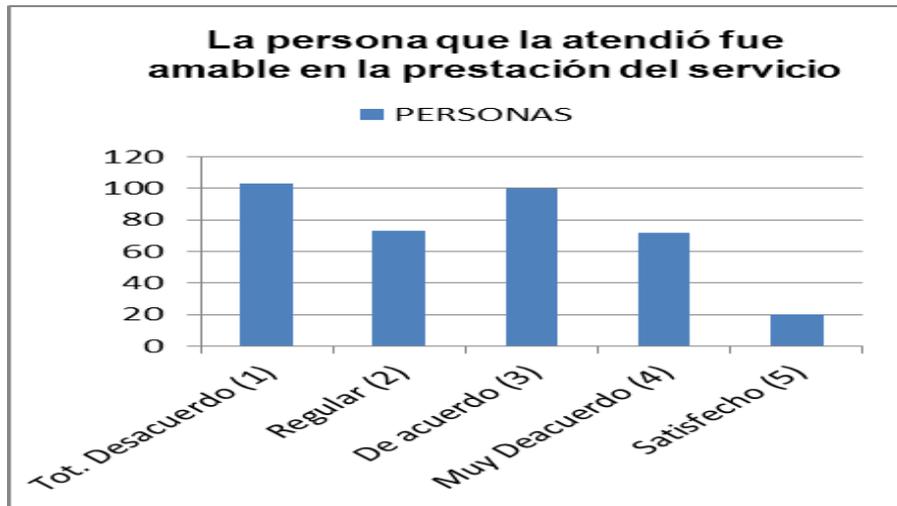
**Compromiso** El 55.33% de los usuarios entrevistados afirman que el analista que le brindo el servicio no se encuentra comprometido con el servicio que le brinda, lo que genera incomodidad para el usuario, sin embargo el 44.57% de los usuarios afirma que si encuentra al personal comprometido; pero tan solo el 8.42% de los usuarios perciben al personal totalmente comprometidos con el servicio brindado.

Mas del 75% de los usuarios debe indicar que percibe que el personal se encuentra comprometido con sus necesidades.



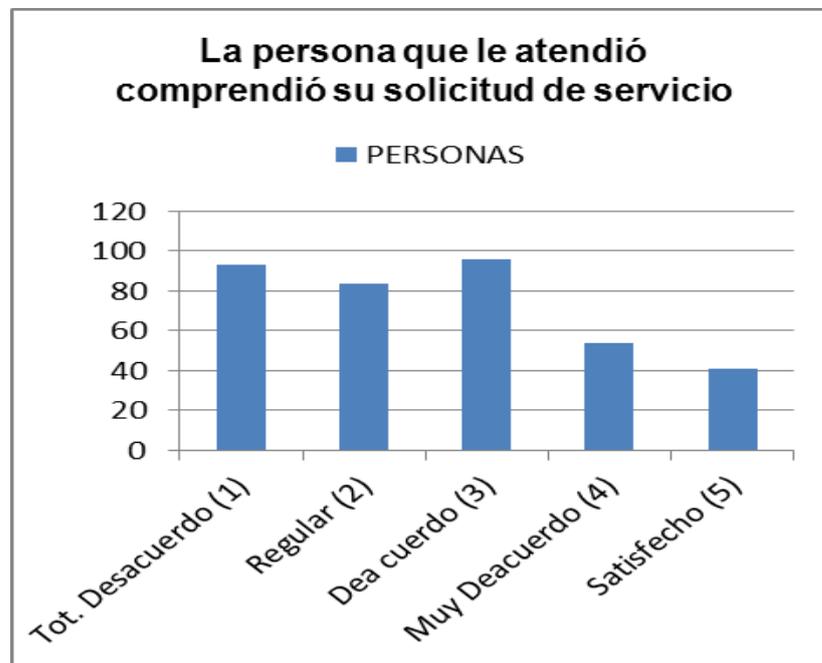
**Fuente:** Propia

➤ Amabilidad en el servicio prestado



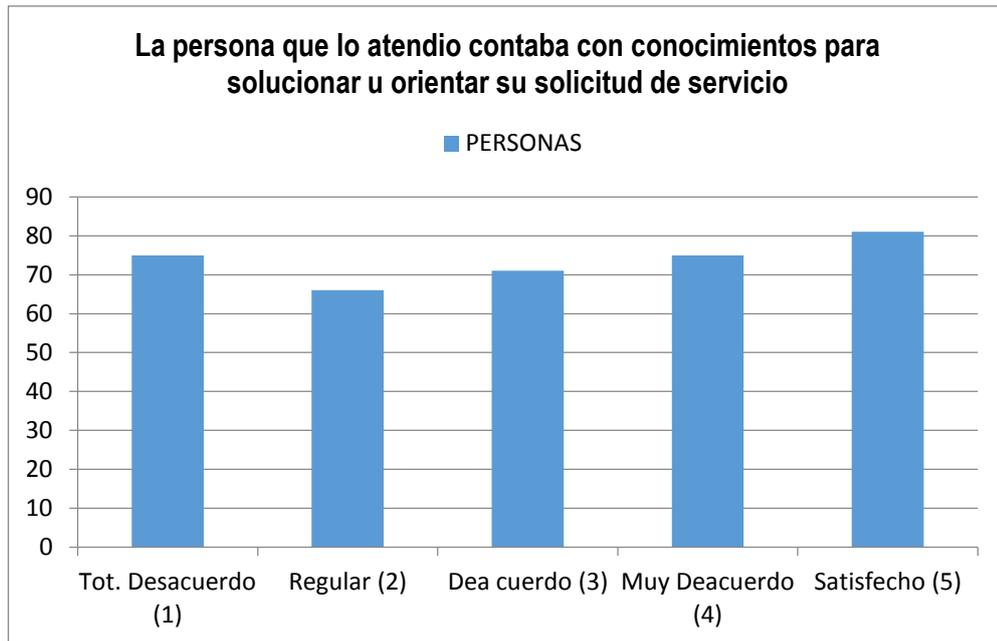
**Ilustración Nº 60** Evaluación sobre la amabilidad en el servicio prestado  
Fuente: Propia

➤ Comprensión de la verdadera necesidad del usuario



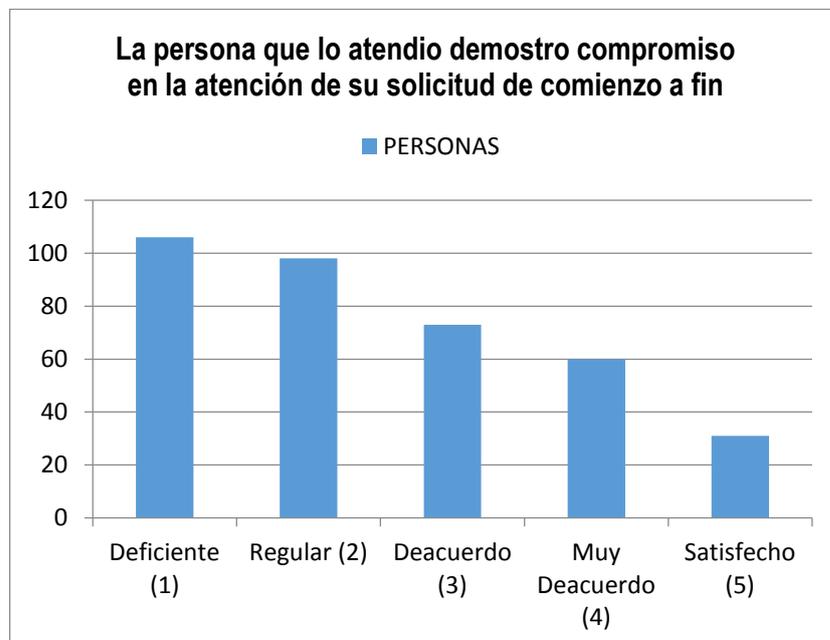
**Ilustración Nº 61** Evaluación sobre la comprensión de la verdadera necesidad del usuario  
Fuente: Propia

➤ Conocimiento para entrega el servicio



**Ilustración N° 62** Evaluación del conocimientos para entregar el servicio  
**Fuente:** Propia

➤ Comprometido con el servicio a brinda



**Ilustración N° 63** Evaluación sobre el compromiso con el servicio a brindar  
**Fuente:** Propia

## **ANEXO Nº 02**

### **HOJA DE VIDA DEL SERVICIO**

#### **1. Descripción general**

El presente anexo consiste en realizar la Hoja de Vida de la empresa.

#### **2. Objetivo**

El objetivo del presente documento es realizar un análisis de brechas de la empresa Grupo Salud S.A.C. que les permita identificar los puntos clave a mejorar para implementar ITIL.

#### **3. Alcance**

El alcance del documento comprende:

- La definición de los roles ITIL a implementar y el plan de capacitación
- La definición de la estructura de servicios y los acuerdos de servicios a ofrecer
- Establecimiento del alcance del servicio a ofrecer.

#### **4. Procedimiento**

##### **4.1. Definición de roles ITIL**

La definición de los roles han sido seleccionados de acuerdo a los roles recomendados por ITIL para las gestiones de incidencias y gestión de peticiones.

## 5. Estimación de los recursos necesarios

Se procederá a estimar los recursos necesarios para la atención de requerimientos de usuarios

Tomando como referencia que existen 1750 usuario en la organización, por lo que se estima la atención de dos requerimientos de usuarios al mes, como resultado el número total de inputs para nuestro proceso.

$$\text{Número total de Requerimientos } \times \text{ mes} = \text{Número total de Usuario } \times 2$$

Según la formula. Obtendremos como resultado total de 3500 requerimientos de usuarios atendidos al mes.

Tomando como referencia que un analista puede atender como mínimo 35 solicitudes y como máximo 60 solicitudes diarias, respecto a la cantidad de días útiles al mes tenemos:

Tabla Nº 29 - Estimación de recursos

Nro Recursos	PROMEDIO MINIMO (35)	PROMEDIO MAXIMO (60)
1	770	1320
2	1540	2640
3	2310	3960
4	3080	5280
5	3850	6600

Fuentes: Propia

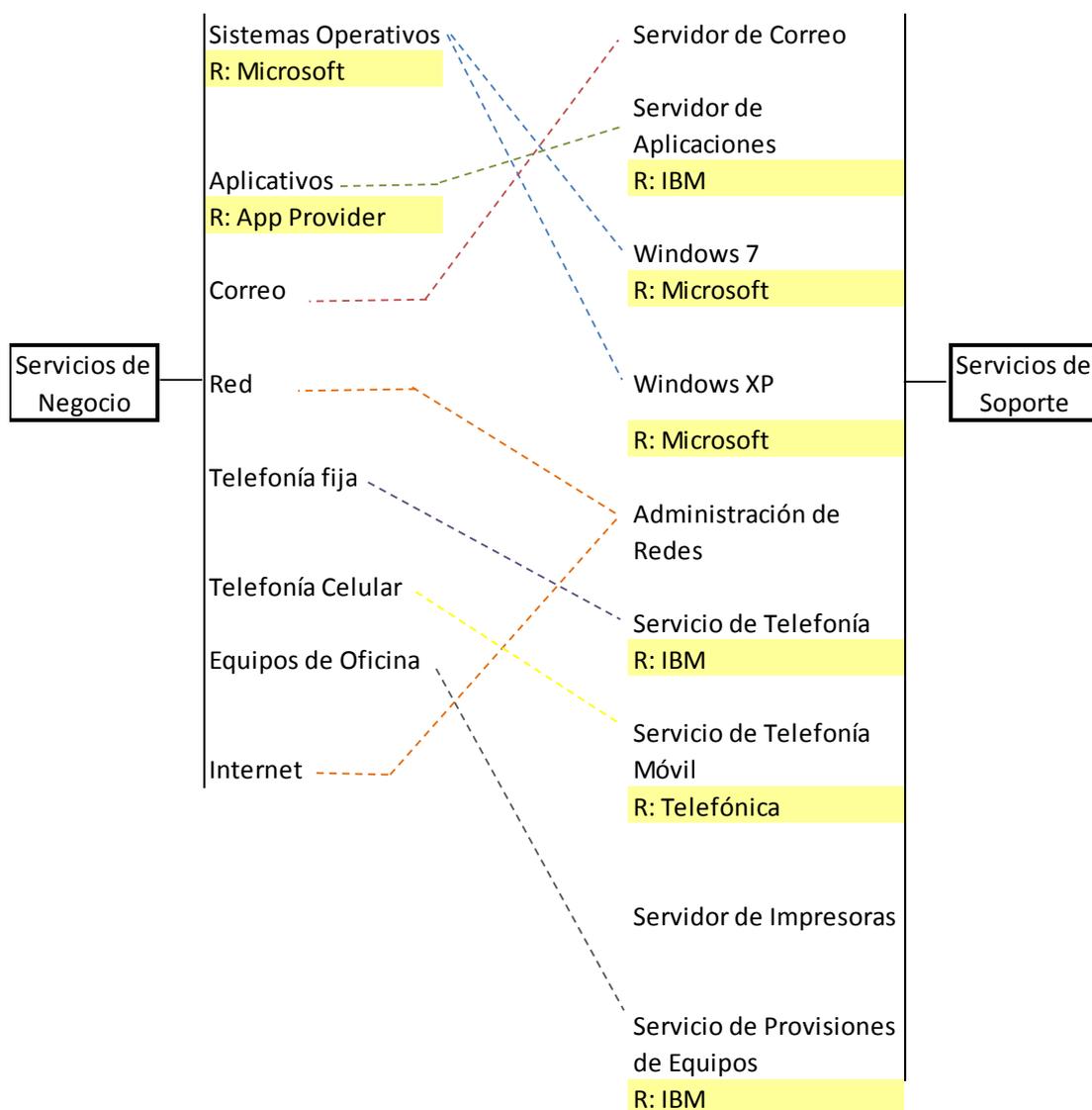
Por lo tanto, de acuerdo a la estimación realizada podemos visualizar que solo necesitamos 3 analistas de primer nivel para la atención de requerimientos.

## 6. Estrategia de capacitación

La estrategia de concientización hacia los usuarios está compuesta por lo siguiente:

- Establecer charlas informativas con los representantes de las áreas involucradas y alta gerencia.
- Difusión de los beneficios de la implementación del service desk mediante correos electrónicos y díptico.

## 7. Definición de estructura de servicios



**Ilustración N° 64** Estructura de Servicio  
Fuente: Propia

## 8. Alcance de Servicio

Sedes de atención y horarios de servicio

**Tabla Nº 30** - Relación de sedes de Grupo Salud S.A.C

<b>Sede</b>	<b>Dirección</b>	<b>Horario de Atención del Servicio</b>
Chacarilla	Av. del Pinar 180 Chacarilla	<b>Servicio de primer nivel:</b>
Catania	Calle Montegrando 129 Chacarilla, Surco	Lun - Vi: 8:00 am. - 8:00 pm. / Sáb: 8:00 a.m. - 6:00 pm.
San Borja	Av. Guardia Civil 571 Av. Guardia Civil 593 Av. Guardia Civil 595 Av. Guardia Civil 617	<b>Servicio de Segundo nivel:</b> Lun - Vi: 8:00 am. - 8:00 pm. / Sáb: 8:00 a.m. - 6:00 pm.
Benavides	Av. Benavides 2525	
Encalada	Av. La Encalada 938 - surco	
Morelli	Calle Morelli Nro. 109 Piso 2 – San Borja	
Los Olivos	Av. Carlos Izaguirre 992	<b>Servicio de primer nivel:</b>
Bellavista	Av. Las Gaviotas 207 Urb. San José Bellavista	Lun - Vi: 8:00 am. - 8:00 pm. / Sáb: 8:00 a.m. - 6:00 pm.
San Isidro	Av. Paseo de la Rep. 3650	<b>Servicio de Segundo nivel:</b> Lun - Vi: 8:00 am. - 6:00 pm.
Magdalena	Magdalena del Mar - J.prado oeste 805- Magdalena del Mar	<b>Servicio de primer nivel:</b> Lun - Vi: 8:00 am. - 8:00 pm. / Sáb: 8:00 a.m. - 6:00 pm. <b>Servicio de Segundo nivel:</b> Lun - Vi: 7:30 am. - 5:30 pm.

Fuente: Propia

**ANEXO Nº 03**  
**ENCUESTAS NIVEL DE MADUREZ DE ITIL**

**1. Descripción general**

El presente anexo contiene las encuestas recomendadas por ITIL para evaluar la situación inicial y situación final del proceso de atención de solicitudes de la empresa Grupo Salud S.A.C.

**2. Encuestas recomendadas por ITIL**

**Tabla Nº 31 - Encuestas para evaluar el service desk**

<b>Evaluación del Servicio de Soporte de ITIL: Service Desk</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>Sit. Inicial (S)í o (N)ó</b>	<b>Sit. Final (S)í o (N)ó</b>

Nivel 1 - Pre Requisito

<b>M</b> 1. ¿Existe un Service Desk que administra, coordina y resuelve los incidentes reportados por los clientes?	N	S
2. ¿El Service Desk es el punto de contacto reconocido por todas las consultas de los clientes y usuarios reconocidos?	N	S
3. ¿El Service Desk proporciona información a los clientes sobre los cambios previstos?	N	S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**FALLA    APRUEBA**

Nivel 1.5 - Intención de la Administración

M 4. ¿Las necesidades del negocio están claramente identificadas y comprendidas por el Service Desk?		S
M 5. ¿Hay suficiente compromiso de la administración, asignación presupuestaria y de recursos disponibles para el funcionamiento efectivo del Service Desk?		S

6. ¿El Service Desk es percibido como una función estratégica por los altos directivos? S

7. ¿El propósito y beneficios del Service Desk han sido informados en la organización? S

8. ¿Se ha llevado a cabo tareas de educación y/o formación para clientes y usuarios en el uso del Service Desk y sus beneficios? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

Nivel 2 - Capacidad del Proceso

M 9. ¿Se han acordado las funciones del Service Desk? S

M 10. ¿Los operadores del Service Desk tiene un procedimiento o estrategia para obtener la información requerida de los clientes, mientras reciben la llamada? S

M 11. ¿El Service Desk proporciona al cliente /usuario información acerca de la disponibilidad del servicio, un número de incidentes ó una referencia para su uso en las comunicaciones de seguimiento, y el avance del proceso de respuesta que está siendo gestionado por el equipo de servicio? S

M 12. ¿El Service Desk realiza una evaluación inicial de todas las consultas recibidas, tratando de resolver las solicitudes o refiriéndolas a alguien que pueda resolverlas, de acuerdo a los niveles de servicios acordados? S

13. ¿El Service Desk comunica los cambios previstos y de corto plazo de los niveles de servicio, a los clientes? S

14. ¿El Service Desk proporciona una actualización de estado a los clientes sobre el cierre de incidentes? S

- |  |   |
|--|---|
| 15. ¿El Service Desk proporciona información sobre la gestión y hace recomendaciones para la mejora del servicio?  | S |
| 16. ¿Un estudio de la combinación de cargas de trabajo ha conducido a determinar los niveles de personal requerido, tipo de habilidad y los costos asociados del Service Desk? | S |
| 17. ¿Se realizan encuestas de satisfacción del cliente del Service Desk?   | S |
| 18. ¿El Service Desk notifica de nuevos servicios o cambios para servicios existentes?   | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 2 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

Nivel 2.5 - Integración Interna

- |   |   |
|---|---|
| M 19. ¿El Service Desk proporciona un único punto de contacto para todos los requerimientos de los clientes?  | S |
| 20. ¿El Service Desk tiene acceso a la librería a todos los productos, hardware y documentación del software y al material de referencia utilizado por los clientes / usuarios? | S |
| 21. ¿Los principales incidentes / problemas / cambios de la semana anterior se revisan con los clientes?  | S |
| 22. ¿Existe una lista de clientes usada para monitorear los niveles de satisfacción del cliente?  | S |
| 23. ¿La segunda línea del personal de soporte están involucrados en el Service Desk, ya sea de tiempo completo o de forma rotativa?   | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 2 otra respuesta "S".**

**FALLA    APRUEBA**

### Nivel 3 - Productos

- |   |   |
|---|---|
| M 24. ¿Se mantiene una sola fuente detallada de cliente/usuario y proveedor?  | S |
| M 25. ¿La proforma estándar esta disposición para registrar los detalles e identificación del cliente / usuario?  | S |
| M 26. ¿Los servicios ofrecidos por el Service Desk están definidos claramente para los clientes y otras partes?   | S |
| 27. ¿Se producen regularmente los reportes acerca de la formas de contactar a los clientes, para todos los equipos que contribuyen al proceso de provisión de servicio? | S |
| 28. ¿El análisis de carga de trabajo es elaborado para ayudar a determinar los niveles de dotación de personal?   | S |
| 29. ¿Se realizan semanalmente revisiones de la gestión para resaltar la disponibilidad del servicio, la satisfacción del cliente y las principales zonas de incidentes? | S |
| 30. ¿La gestión del Service Desk revisa las recomendaciones para mejoras en el servicio?  | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

### Nivel 3.5 - Control de Calidad

- |  |   |
|--|---|
| M 31. ¿Los operadores del Service Desk aplican normas y criterios de calidad para el registro de incidentes y para manejar llamadas? | S |
| M 32. ¿Los Acuerdos de Nivel de Servicio están disponibles y comprendidos por los operadores del Service Desk?                       | S |
| M 33. ¿El personal responsable de las actividades del Service Desk está adecuadamente entrenado?                                     | S |
| 34. ¿La organización determina y revisa indicadores u objetivos para el Service Desk?  | S |

35. ¿Se utilizan herramientas recomendadas para el soporte de las funciones del Service Desk?	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".</b>	<b>APRUEBA</b>
<b>Nivel 4 - Información de Gestión</b>	
M 36. ¿Proporcionan información acerca de la satisfacción del cliente con respecto a los servicios?	S
M 37. ¿Proporciona información acerca del rendimiento operativo del Service Desk?	S
38. ¿Proporciona información acerca del conocimiento del cliente y las necesidades de capacitación?	S
39. ¿Proporciona información acerca del análisis de tendencias en la aparición y resolución de incidencias?	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".</b>	<b>APRUEBA</b>
<b>Nivel 4.5 - Integración Externa</b>	
M 40. ¿Se mantiene reuniones periódicas con las partes interesadas en las que se discuten asuntos del Service Desk?	S
M 41. ¿El Service Desk controla las funciones de la Gestión de Incidentes y se han definido y comunicado las interfaces entre el Service Desk y la Gestión de Incidentes?	S
42. ¿El Service Desk recibe información de la Gestión de Cambios con respecto a los cambios inminentes en los servicios?	S
43. ¿El Service Desk intercambia información con la Gestión de Niveles de Servicio y los compromisos de servicio y soporte que contiene?	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") +</b>	<b>APRUEBA</b>

**1 otra respuesta "S".**

Nivel 5 - Interfaz con el Cliente

- |   |   |
|---|---|
| M 44. ¿Revisa con el cliente si las actividades desarrolladas por el Service Desk apoyan adecuadamente las necesidades de su negocio? | S |
| M 45. ¿Revisa con los clientes si están satisfechos con los servicios prestados?  | S |
| M 46. ¿Revisa con los clientes si están satisfechos con los servicios prestados?  | S |
| M 47. ¿Usted alimenta la agenda para mejora del servicio, con la información de las encuestas al cliente?                             | S |
| M 48. ¿Monitorea el valor que perciben los clientes de los servicios que se les provee?   | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para todas las preguntas obligatorias ("M")**

**APRUEBA**

---

Fuente: Propia

Tabla Nº 32 - Encuestas de gestión de incidencias

<b>Evaluación del Servicio de Soporte de ITIL: Gestión de Incidentes</b>		
<b>NIVEL</b>	<b>Situación Inicial (S)í o (N)o</b>	<b>Situación Final (S)í o (N)o</b>
<b>Nivel 1 - Pre Requisito</b>		
<b>M</b> 1. ¿Se mantiene un registro de incidentes para todos los reportes de incidencias?	S	S
2. ¿Actualmente los incidentes son evaluados y calificados por el Service Desk antes de referir un especialista?	S	S
3. ¿Existe un gestor de incidentes responsables de la gestión y la escalada de incidentes?	N	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S"</b>		
<b>APRUEBA APRUEBA</b>		
<b>Nivel 1.5 - Intención de la Administración</b>		
M 4. ¿El negocio se ha comprometido a reducir el impacto de los incidentes con su resolución oportuna?	S	S
M 5. ¿La administración está comprometida, con el presupuesto y recursos que se han puesto a disposición para la Gestión de Incidentes?	S	S
6. ¿La gestión de Incidentes ha tenido conocimiento de los factores de negocio y necesidades para hacer frente a incidentes?	N	S
7. ¿Se ha llevado a cabo un programa de educación y capacitación para el Service Desk y manejadores de incidentes detallando sus relaciones y las interfaces con los demás y con los problemas, cambios, gestión de la configuración?	S	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".</b>		
<b>APRUEBA APRUEBA</b>		
<b>Nivel 2 - Capacidad del Proceso</b>		
M 8. ¿Se mantiene una base de datos detallada de registro de incidentes para todos los incidentes?	S	S

M 9. ¿Todos los incidentes son gestionados de acuerdo a los procedimientos documentadas en SLA?	N	S
M 10. ¿Existe un procedimiento para clasificación de incidentes, con un conjunto detallado de los códigos de clasificación, priorización y el impacto?	N	S
M 11. ¿Existe un procedimiento para asignación, monitorear y comunicar el progreso de los incidentes?	N	S
M 12. ¿La gestión de Incidentes proporciona información al Service Desk o Cliente / Usuario de actualizaciones sobre el status de la situación de los incidentes?	N	S
M 13. ¿Existe un procedimiento para el cierre de incidentes?	N	S
14. ¿La gestión de incidentes proporciona al Service Desk información y recomendaciones para la mejora del servicio?	N	S
15. ¿Los gestores de incidentes están empoderados para hacer cumplir los niveles de servicio acordados con el segundo soporte de la línea y los proveedores de terceros?	N	S
16. ¿Los gestores de incidentes coordinan la gestión de problemas, el personal de soporte y la gestión de servicio de TI cuando a incidente mayor ocurre?	N	S
17. ¿Se ha realizado un estudio del mix de la carga de trabajo para determinar el nivel de personal requerido, tipo de habilidad y los costes que conlleva la gestión de incidentes?	N	S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**FALLA APRUEBA**

Nivel 2.5 - Integración Interna

- |  |   |
|--|---|
| M 18. ¿La Gestión de Incidentes empareja incidentes contra el problema y la base de datos de errores conocidos?  | S |
| 19. ¿La Gestión de Incidentes informa al Service Desk y a la Gestión de Problemas de soluciones alternativas?  | S |
| 20. ¿Los incidentes que incumplen con los objetivos de acuerdos de nivel de servicio son identificados y el equipo de resolución de incidentes informado del incumplimiento? | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

Nivel 3 - Producto

- |   |   |
|---|---|
| M 21. ¿Existe un registro de incidentes para todos los reportes de incidentes (incluida la resolución y/o solución)?  | S |
| M 22. ¿Se producen soluciones de cambio, si es necesario, para la resolución de incidentes?   | S |
| M 23. ¿Se comunica claramente al Service Desk, clientes y otras partes, acerca del registro de incidentes resueltos, cerrados y de la actualización del estado de los mismos? | S |
| 24. ¿Se elaboran regularmente reportes de status de incidentes, para todos los equipos que contribuyen al proceso de resolución de incidentes?                                | S |
| 25. ¿Se elaboran un análisis de la carga de trabajo para ayudar a determinar los niveles de dotación de personal?   | S |
| 26. ¿Se revisa el desempeño de la gestión Para resaltar en detalle la escalada de incidentes?   | S |

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

Nivel 3.5 - Control de Calidad

- M 27. ¿El equipo de gestión de incidentes aplica normas y otros criterios de calidad para el registro de incidentes y para el manejo de llamadas? S
- M 28. ¿Están disponibles y comprendidos los Acuerdos de Nivel de Servicio para la gestión de incidentes? S
- M 29. ¿El personal responsable de la gestión de Incidentes esta adecuadamente entrenado? S
30. ¿La organización determina y revisa indicadores y objetivos para la gestión de incidentes? S
31. ¿Se utilizan herramientas recomendadas para el soporte de las funciones de Gestión de Incidentes? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

#### Nivel 4 - Información de Gestión

- M 32. ¿Usted proporciona información de gestión de análisis de tendencias en la aparición y resolución de incidentes? S
- M 33. ¿Usted proporciona información de gestión acerca de la escalada de incidentes? S
34. ¿Usted proporciona información de gestión acerca del porcentaje de incidentes manejados dentro del tiempo de respuesta acordado? S
35. ¿Usted proporciona información acerca del porcentaje de incidentes cerrados por el Service Desk sin hacer referencia a otros niveles de soporte? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

#### Nivel 4.5 - Integración Externa

- M 36. ¿Se mantiene reuniones periódicas con el Service Desk para discutir los incidentes en crecimiento, en progreso, los que han escalado y los cerrados? S
- M 37. ¿Han sido definidas y comunicadas las interfaces entre el Service Desk y la Gestión de Incidentes? S
- M 38. ¿La Gestión de Incidentes intercambia información con la Gestión de Problemas acerca de problemas relacionados y/o errores conocidos? S
39. ¿La gestión de incidentes intercambia información con la Gestión de Configuración sobre la factibilidad de uso de los registros de configuración, anomalías de configuración y el potencial bajo del elemento de configuración, por ejemplo, como 'fracasado' (o equivalente)? S
40. ¿La Gestión de incidentes recibe información con la Gestión de Cambios acerca de los cambios inminentes en los servicios? S
41. ¿La Gestión de incidentes intercambia información con la Gestión de Cambios acerca de los detalles de posibles cambios para resolver incidentes o problemas particulares? S
42. ¿La gestión de Incidentes intercambia información con la Gestión de Niveles de Servicio acerca de incumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio y los compromisos de servicio y soporte que contiene? S
- La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 2 otra respuesta "S".** APRUEBA

Nivel 5 - Interfaz con el Cliente

- M 43. ¿Revisa con el cliente si las actividades desarrolladas por la gestión de Incidentes apoyan adecuadamente las necesidades de su negocio? S

M 44. ¿Revisa con los clientes si están satisfechos con los servicios prestados?	S
M 45. ¿Monitorea continuamente los indicadores de satisfacción del cliente?	S
M 46. ¿Usted alimenta la agenda para mejora del servicio, con la información de las encuestas al cliente?	S
M 47. ¿Monitorea el valor que perciben los clientes de los servicios que se les provee?	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para todas las preguntas obligatorias ("M")</b>	<b>APRUEBA</b>

---

Fuente: Propia

Tabla Nº 33 - Encuestas de gestión de peticiones

Evaluación del Servicio de Soporte de ITIL: Gestión de Peticiones		
NIVEL	Situación Inicial (S)í o (N)o	Situación Final (S)í o (N)o
Nivel 1 – Pre Requisito		
M 1. ¿Las herramientas usan Términos de Proceso ITIL 2011 y alinear a ITIL flujos de trabajo de edición e integración de procesos?	N	S
2. ¿Las herramientas tienen control de seguridad en un lugar para permitir solo staff autorizado y usuarios para ver, abrir, modificar, autorizar y cerrar registros basados en sus roles?	S	S
3. ¿La herramienta soporta campos designados como obligatorio?	S	S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".</b>	<b>FALLA</b>	<b>APRUEBA</b>
Nivel 1.5 - Intención de la Administración		
M 4. ¿Pueden las herramientas producir reportes desde cualquier campo de dato que son llevados a cabo sin la necesidad de comprar productos adicionales o servicios de consultoría?		S
M 5. ¿Las herramientas facilitan la producción de informes de gestión desde registros históricos?		S
6. ¿Las herramientas proporcionan una pista de auditoria para información de registros y actualizados?		S
7. ¿Las herramientas automatizan notificaciones y escalamientos para mantener IT y usuarios informados de posibles problemas o avances?		S
8. ¿Las herramientas proveen facilidades dentro de las herramientas de base de datos para registros cerrados archivados?		S
<b>La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".</b>		<b>APRUEBA</b>

## Nivel 2 – Capacidad de Proceso

- M 9. ¿La herramienta permite crear o registrar una solicitud? S
- M 10. ¿Pueden las herramientas acomodarse a la descripción de servicios variables dependiendo del tipo de solicitud? S
- M 11. ¿Pueden la herramienta ayudar a asegurar que el solicitante está autorizado para acceder al servicio solicitado y/o cualquier software adicional que requiera aprobación? S
- M 12. ¿La herramienta automáticamente aplica el día y tiempo de registros nuevos/actualizados? S
13. ¿La herramienta provee un campo en cada registro pueda ingresar el estado de la solicitud? S
14. ¿La herramienta automatiza el rápido registro y categorización de solicitudes? S
15. ¿Puede la herramienta acomodarse a los campos suficientes para capturar los detalles de la solicitud? S
16. ¿La herramienta tiene campos para identificar el impacto, urgencia y prioridad en factores de usuarios definidos que puedan ser asignados para Solicitud de Registro? S
17. ¿La herramienta permite la aprobación de un registro SR para ser escalado cuando haya necesidad de aprobaciones? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 2 otra respuesta "S".**

**APRUEBA**

## Nivel 2.5 - Integración Interna

- M 18. ¿La herramienta permite rendir cuentas del cumplimiento de una solicitud de acuerdo a los SLAs definidos basado en pre-establecer los mismos y es posible modificar dichas condiciones manualmente? S
19. ¿La herramienta permite al usuario ver el detalle del progreso de cumplimiento de la S

petición?

20. ¿La herramienta permite adicionar o relacionar nuevas solicitudes de servicio en la solicitud de servicio existente? S

21. ¿La herramienta permite crear modelos para solicitudes comunes? S

22. ¿La herramienta facilita la creación de reglas de negocio y flujo de trabajo para requerimientos específicos o grupos de requerimientos en orden para automatizar los procesos, tareas, notificaciones, entre otros? S

23. ¿La herramienta permite la monitorización de la solicitud para monitorear el progreso de la misma a través del cumplimiento y el cierre? S

24. ¿La herramienta facilita el análisis de solicitudes de servicios para identificar tendencias? S

25. ¿Es posible cancelar una solicitud presentada? S

26. ¿La herramienta permite que una solicitud de servicio pueda ser re-abierta? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 2 otra respuesta "S". APRUEBA**

### Nivel 3 – Productos

M 27. ¿Puede la herramienta estar integrado con el service desk o herramienta de gestión de incidencias? S

28. ¿Puede la herramienta estar integrada con el sistema de la gestión de configuración? S

29. ¿Es posible monitorear el estado del cumplimiento de una solicitud? S

30. ¿La herramienta tiene la habilidad de obtener información de otros sistemas para garantizar información y proveer información? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S". APRUEBA**

Nivel 3.5 - Control de Calidad

M 31. ¿Los acuerdos de nivel de servicios están disponibles y comprendidos por los analistas de la gestión de peticiones? S

M 32. ¿El responsable de la Gestión de Peticiones esta adecuadamente entrenado? S

33. ¿Se utiliza una matriz de prioridades u otra herramienta recomienda por ITIL para la Gestión de Peticiones (Revisión y clasificación)? S

34. ¿La organización determina y revisa indicadores y objetivos para la gestión de peticiones? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".** APRUEBA

Nivel 4 - Información de Gestión

M 35. ¿Usted presenta información del nivel de satisfacción las necesidades de los usuarios? S

36. ¿Cuenta con información de gestión acerca del porcentaje de peticiones gestionadas dentro del tiempo de respuesta acordado? S

37. ¿Cuenta con información acerca del porcentaje de peticiones cerradas por el Service Desk? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".** APRUEBA

Nivel 4.5 - Integración Externa

38. ¿Se mantiene reuniones periódicas con el Service Desk para discutir las peticiones en crecimiento, en progreso, los que han escalado y los cerrados? S

39. ¿Se mantiene reuniones con los encargados de las áreas cuyas peticione han sido rechazadas? S

40. ¿Envía solicitudes de cambio cuyo origen son peticiones de servicio? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra** APRUEBA

**respuesta "S".**

**Nivel 5 - Interfaz con el Cliente**

41. ¿Revisa con el cliente si las actividades desarrolladas por la gestión de peticiones apoyan adecuadamente las necesidades de su negocio? S

42. ¿Revisa con los clientes si están satisfechos con los servicios prestados? S

43. ¿Monitorea continuamente los indicadores de satisfacción del cliente? S

44. ¿Usted alimenta la agenda para mejora del servicio, con la información de las encuestas? S

45. ¿Monitorea el valor que perciben los clientes de los servicios que se les provee? S

**La puntuación mínima a alcanzar en este nivel es: "s" para las preguntas obligatorias ("M") + 1 otra respuesta "S".** APRUEBA

---

**Fuente:** Propia

### 3. Encuesta de Servicios Gerencia de TI

#### Encuesta de Servicios Gerencia de TI

Instrucciones:  
Seleccione el puntaje mas adecuado referente a los servicios que ofrece la Gerencia de TI.  
Considere 1 el puntaje mas bajo y 5 el puntaje mas alto.  
**\*Obligatorio**

**Mesa de Ayuda (Anexo 2222, Correo: [soporteti@auna.pe](mailto:soporteti@auna.pe))**

a) La persona que la atendió fue amable en la prestación del servicio \*

1 2 3 4 5

b) La persona que le atendió comprendió su solicitud de servicio \*

1 2 3 4 5

c) La persona que lo atendio contaba con conocimientos para solucionar u orientar su solicitud de servicio \*

1 2 3 4 5

d) La persona que lo atendio demostro compromiso en la atención de su solicitud de comienzo a fin \*

1 2 3 4 5

e) Califique la calidad de la solución brindada \*

1 2 3 4 5

f) Sugerencias y/o comentarios \*

¿Tiene alguna sugerencia y/o comentarios para que podamos mejorar nuestro servicio en el futuro?

**Ilustración N° 65** Encuestas de servicios de gerencia de TI  
Fuente: Propia

## **ANEXO Nº 04**

### **INFORME DE KPIS**

#### **1. Descripción general**

El presente anexo busca presentar los indicadores claves de éxitos definidos por un propietario de proceso frente al proceso que se encuentra responsable. La información debe de ser el más claro y preciso sobre el correcto flujo del proceso.

#### **2. Propietario del proceso**

- Implementador ITIL 1
- Gestor de Solicitudes de Servicio
- Gestión de Peticiones

#### **3. Periodo del informe**

- Fecha de inicio: Abril
- Fecha de fin: Noviembre

#### **4. Objetivo de informe**

El presente informe muestra el impacto del proceso de Gestión de Peticiones frente al usuario, es decir, hablando en cifras sobre la calidad del servicio brindado a los usuarios frente a la atención de sus requerimientos

#### **5. KPI**

##### **5.1. Tasa de Abandono**

➤ Definición

El porcentaje de la división entre el número de llamadas abandonadas después de un tiempo de espera de 20 segundos, sobre la sumatoria de las llamadas respondidas y total de llamadas abandonadas.

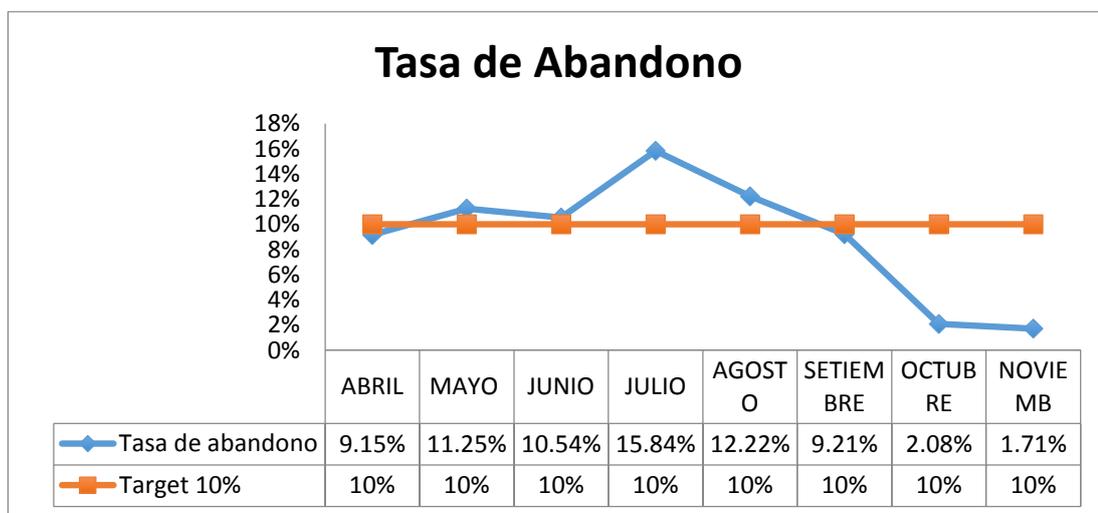
➤ Medida

$(\text{Nro. de Llamadas Abandonadas} > 20 \text{ segundos}) / (\text{Llamadas Respondidas} + \text{Total Llamadas Abandonadas}) \leq 10\%$

➤ Objetivo

Reducir el porcentaje de llamadas abandonadas en un 10% mensualmente.

➤ Gráfico



**Ilustración N° 66** Gráfico de KPI "Tasa de abandono"  
Fuente: Propia

## 5.2. Tasa de llamadas resueltas telefónicamente

➤ Definición

El porcentaje de la división del total de llamadas resueltas en el primer nivel, sobre total de llamadas recibidas de posibles resoluciones en el primer nivel.

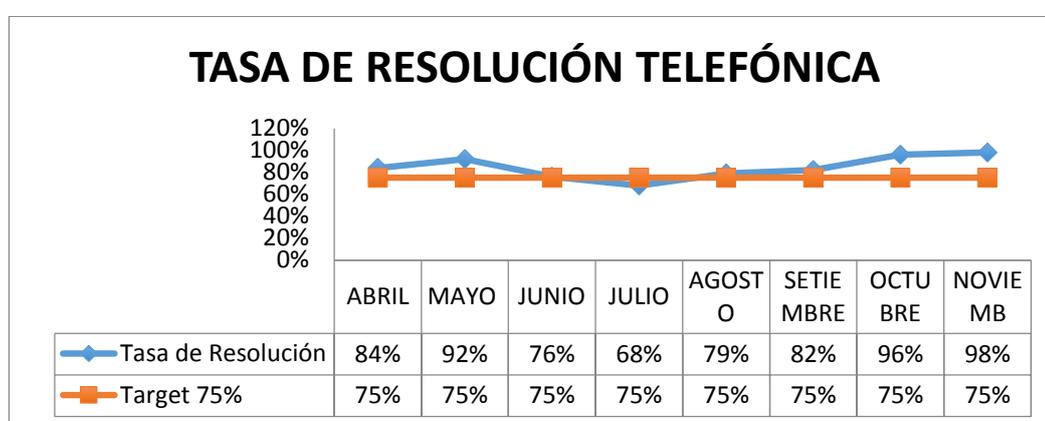
➤ Medida

(Total Llamadas resueltas en 1er nivel) / (Total Llamadas recibidas de Posible Resolución en 1er nivel) >=75%

➤ Objetivo

Aumentar en un 75% el porcentaje de resolución de requisitos por teléfono.

➤ Gráfico



**Ilustración Nº 67** Gráfico de KPI "Tasa de resolución telefónica"  
Fuente: Propia

### 5.3. Tiempo promedio de duración de llamada

➤ Definición

El tiempo promedio de duración de llamadas es igual a la duración total de todas las llamadas recibidas, sobre la cantidad de llamadas.

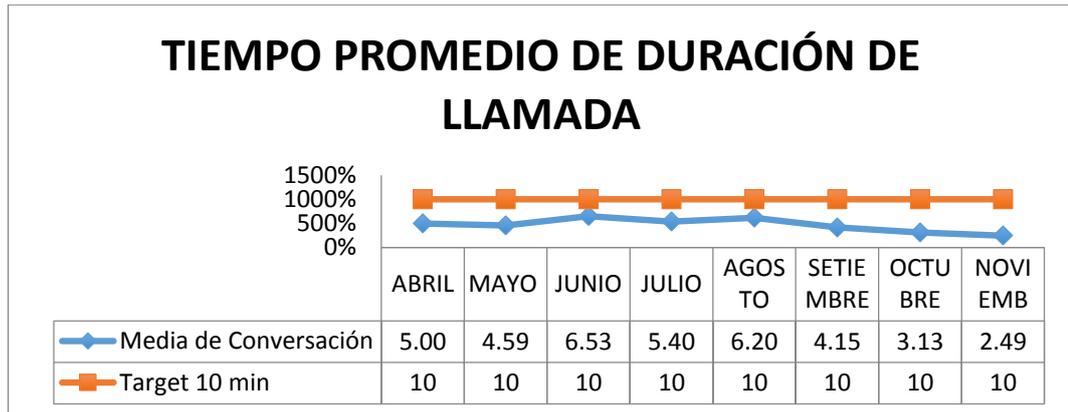
➤ Medida

Tiempo Promedio de Duración Llamada = Duración total de todas las llamadas / Cantidad de Llamadas <=10 minutos

➤ Objetivo

Reducir a menor a 10 minutos el tiempo promedio de duración de las llamadas recibidas por los usuarios

➤ Gráfico



**Ilustración N° 68** Gráfico de KPI "Tiempo de duración de llamada"  
**Fuente:** Propia

**ANEXO Nº 05**  
**PROCESO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE SOLICITUDES**

**1. Descripción general**

El presente apartado podemos encontrar al grupo de cumplimiento de solicitud de servicio frente a la clasificación de un incidente o requerimiento proveniente de usuario. Luego, ellos se encargan de derivarlo o resolverlo.

**2. Roles y responsables**

Esta sección se especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio.

Tabla Nº 34 - Matriz de roles y cargos

ROL DE PROCESOS	CARGO
Usuario	Usuario de Grupo Salud
Grupo Cumplimiento de Solicitud S.	Service Desk Analyst

Fuente: Propia

**2.1. Usuario**

El usuario es responsable de:

- Contactar a service desk para reportar sus requerimientos.
- Proporcionar toda la información necesaria a service desk para procesar su solicitud.
- Brindar conformidad o solicitar una nueva revisión de su requerimiento.

**2.2. Grupo de cumplimiento de solicitud de servicio**

Sus responsabilidades son:

- Responder los requerimientos e incidentes entrantes vía telefónica y correo electrónico. Registrar todos los requerimientos.
- Reunir la información necesaria para cada tipo de requerimiento.
- Asignar la prioridad a los requerimientos.. Escalar los requerimientos si son necesarios. Como propietario del proceso, es responsabilidad del Grupo de Cumplimiento de Solicitudes de servicio hacer seguimiento a los requerimientos durante todo su ciclo de vida.

### **3. Flujo del proceso para la administración de solicitudes**



**Tabla Nº 35** - Detalle del proceso para la administración de solicitudes

ROL	ACTIV.	DESCRIPCIÓN
	1	<b>Informa Solicitud</b>
Usuario		Presenta una solicitud de servicio, vía teléfono o correo electrónico, a Service Desk. El usuario debe apoyar al Grupo de Cumplimiento de Solicitud del Servicio, proporcionando todos los datos necesarios para atender la solicitud. Estos datos varían, dependiendo del tipo de solicitud, si es una solicitud de servicio (IMAC, Administración de usuarios, “Cómo Hago...”), solicitud por información (consultas diversas).
	2	¿Usuario VIP? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De tratarse de un usuario VIP, continuar con el paso 12.</li> <li>○ De tratarse de solicitud de servicio ir al paso 3.</li> </ul>
	3	<b>Recibir y Reúne detalles de la Solicitud de Atención</b> Recibe la solicitud mediante vía telefónica o por correo electrónico.
	4	¿Tipo de Solicitud? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incidente: Ir al paso 17.</li> <li>○ SR o Solicitud de Servicio: Ir al paso 5.</li> </ul>
Grupo de Cumplimiento de Solicitud del Servicio	5	¿Tipo de Requerimiento? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Si el requerimiento solicitado es de tipo IMAC, ir a paso 14.</li> <li>○ Por otro tipo de requerimiento, seguir con el paso 6.</li> </ul>
	6	¿ Es factible de atender en primer nivel? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Para los caso en los cuales la atención de requerimientos se encuentre dentro del alcance del primer nivel se procedera con el paso 7.</li> <li>○ Para aquellos requerimientos que por naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención o presencia en sitio se procedera al paso 11.</li> </ul>
	7	<b>Atiende la Solicitud de Atención</b> Realizar las actividades necesarias para atender requerimiento.

- 8           **Solicita Conformidad de Usuario**  
Solicita la conformidad de la atención al usuario.
- 9           **¿Da Conformidad?**
- En el caso que el usuario esté de acuerdo con la atención brindada, dará su conformidad e ir al paso 10.
  - Caso contrario, retornar al paso 3.
- 10          **Actualiza estado de Registro y lo da por finalizado**  
Da por resuelta la atención y finaliza el flujo.
- 11          **¿Es factible de atender en segundo nivel?**
- Para los casos en los cuales la atención al requerimiento se encuentre dentro del alcance del segundo nivel se procederá con el paso 12.
  - Para aquellos requerimientos que por su naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención se procederá con el paso 13.
- 12          **Proceso de Atención de Soporte en Sitio**  
Para ver el Proceso de Atención de Soporte en sitio a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso para las atenciones de Soporte en Sitio”.  
Finaliza el flujo.
- 13          **Procedimiento Equipo de Incidentes Graves**  
Para ver el Procedimiento Grupo Solucionador a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento de incidente graves”.  
Finaliza el flujo.
- 14          **¿Procede Requerimiento?**
- Si el requerimiento cuenta con todos los requisitos establecidos, continuar con el paso 15.
  - Caso contrario, seguir con el paso 16.
- 15          **Proceso Coordinación de IMAC**  
Para ver el proceso de Coordinación de IMAC a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso para la coordinación IMAC”.  
Fin del flujo.
- 16          **Se informa a usuarios procedimiento a Seguir**

Para los casos en los cuales se solicite un requerimiento tipo Imac vía telefónica ó la información proporcionada se encuentre incompleta, se le indicará al usuario el procedimiento adecuado para realizar dicha solicitud.

Dirigirse al paso 10.

#### 17 **Gestión y Control de Incidentes**

Para ver el Proceso de Gestión de Incidencias a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso Gestión y control de Incidentes”.

Fin del flujo.

---

Fuente: Propia

## 4. Flujo del proceso para la administración de solicitudes

### 4.1. Para contactar a service desk

#### ➤ Por teléfono

Realizando una llamada a Service Desk, desde el anexo interno en el horario de atención de lunes a viernes desde las 8:00 horas hasta las 20:00 horas

Cuando marque el número de anexo de Service Desk; un analista contestará y el usuario escucha:

“Buenos Días/Tardes/Noches/ Gracias por llamar a la Mesa de Ayuda, le saluda [Nombre del Analista], ¿en qué lo puedo ayudar?”

Si la llamada es escalada a un segundo o tercer nivel, el Representante de Soporte de Primera Línea deberá brindar al usuario el número del ticket de atención.

En caso las líneas de atención, dentro del horario, se encuentren ocupadas, el usuario escuchará el siguiente mensaje:

"En estos momentos nuestros analistas se encuentran ocupados asistiendo a otros usuarios, por favor espere un momento a ser atendido. Gracias"

En caso el usuario realice la llamada fuera del horario de atención, escuchará el siguiente mensaje:

“Nuestro horario de atención a usuarios es de lunes a viernes de siete de la mañana a seis de la tarde. Gracias por su comprensión.”

➤ **Por correo electrónico**

Enviando un correo electrónico a [soporteti@AUNA.pe](mailto:soporteti@AUNA.pe) describiendo el requerimiento en forma detallada.

El usuario deberá especificar el detalle de su solicitud e indicar la forma de cómo los representantes de Service Desk se podrán contactar con él (nombre y apellidos completos, número telefónico, ubicación, etc.).

#### **4.2. Por solicitudes de tipo “¿Qué hago...?”**

El Representante de Soporte de Primer Nivel responderá las preguntas del tipo “¿Cómo hago...?” sobre el soporte estándar de hardware y software. Si el Representante de Soporte de Primer Nivel 1 no está en condiciones de responder estas preguntas, se contactará con el segundo o Grupo de Incidencias Graves.

Los siguientes son ejemplos de preguntas del tipo “¿Cómo hago...?”: Cuando hay un cambio en el sistema y el usuario no puede ejecutar su programa, y funcionalmente el producto puede estar operativo, pero el usuario pudo haber codificado algo de manera incorrecta haciendo parecer que el producto no funciona correctamente.

#### **4.3. Para solicitudes IMAC (Instalación, Movimiento, Adición, Cambio)**

Todas las solicitudes IMAC serán manejadas de acuerdo a lo indicado en el documento “Proceso para la coordinación IMAC”.

#### 4.4. Usuarios VIP

Tabla Nº 36 - Usuarios VIP de Grupo Salud

Nº	USUARIO	CARGO	UBICACIÓN	TIPO DE USUARIO
1	Alvaro Campos	GERENTE GENERAL	Oficina - San Borja	VIP
2	Anthony Middlebrook	Gerente Central de Servicios Compartidos	Oficina - Morelli	VIP
3	Juan Carlos Rodríguez Jailler	Gerente Central – ONCOSALUD	Oficina - San Borja	VIP
4	Luis Felipe Pinillos Casabonne	Gerente Central – GSP	Oficina - San Borja	VIP
5	Alfredo Aguilar Cartagena	Gerente de División – Oncosalud	Oficina - San Borja	VIP
6	Alfredo Rodolfo Rasmussen Ochoa	Gerente de División – Consorcio Trecca	Oficina - San Borja	VIP
7	Jaime Planas	Gerente de División PROYECTOS	Oficina - San Borja	VIP
8	Froilán Fernando Arellano Arrieta	Gerente de División – Oncosalud	Oficina - San Borja	VIP
9	Guillermo Sánchez Zambrano	Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
10	Luis de Haro Martin	Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
11	Francisco Goicochea de Benito	Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
12	Orit Pollak Farkas	Gerente de División – GSP	Oficina - Chacarilla	VIP
13	Roberto Noriega Romero	Gerente de División – Oncosalud	Oficina - San Borja	VIP
14	Juan Fernando Miguel Suazo	Gerente de División – Oncosalud		VIP

	Casanova				
<b>15</b>	Luis Moreno		Gerente de División – GSP		VIP
<b>16</b>	Carlos Leónidas Aguilar Ojeda		Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
<b>17</b>	Daniel Olaya Portocarrero		Gerente de División – GSP	Oficina - Morelli	VIP
<b>18</b>	Myriam Lucia Uribe García		Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
<b>19</b>	Jorge Ruiz P.		Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
<b>21</b>	Rosemary Sonia Valencia Villa		Gerente de División – GSP	Oficina - Morelli	VIP
<b>22</b>	Renzo David Hurtado Castillo		Gerente de División – GSP	Oficina - San Borja	VIP
<b>23</b>	Rolando Sumalavia		Gerente de Ventas - GSP		VIP
<b>24</b>	Jorge Luis Cisneros Arce		Gerente de Área -GSP		VIP
<b>25</b>	Luis Alfonso Reátegui Reyes		Gerente de Área -GSP		VIP
<b>26</b>	Hernan Icochea		Gerente de Área -GSP		VIP
<b>27</b>	Johan Cubillas		Gerente de Área -GSP		VIP
<b>28</b>	Manuel Antonio La Rosa Felices		Gerente de Área -GSP	Oficina - Morelli	VIP
<b>29</b>	Marisol La Serna		Gerente de Área -GSP	Oficina - Morelli	VIP
<b>30</b>	Rafael Alvan		Gerente de Area - GSP Proyectos		VIP
<b>31</b>	Carolina Sofía Botta		Gerente de Área -GSP	Oficina - Chacarilla	VIP
<b>32</b>	Mirko Arevalo		Gerente de Área -GSP	Oficina - San Isidro	VIP

---

**Fuente:** Propia

**ANEXO Nº 06**  
**PROCESO DE GESTIÓN Y CONTROL DE INCIDENTES**

**1. Descripción general**

El presente apartado va a tratar la gestión y control de incidentes, que busca la administración y minimización del impacto de incidentes que afectan la disponibilidad del servicio.

Esto se logra mediante el análisis, seguimiento, resolución y prevención de incidentes que afectan los recursos de Tecnología de Información.

**2. Roles y responsables**

Esta sección se especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol escrito. Los roles a desempeñar se observa en la tabla 37.

**Tabla Nº 37 - Matriz de roles y cargos**

<b>ROL DE PROCESOS</b>	<b>CARGO</b>
Usuario	Usuario de Grupo Salud
Soporte de Primera Línea	Service Desk Analyst

**Fuente:** Propia

**2.1. Usuario**

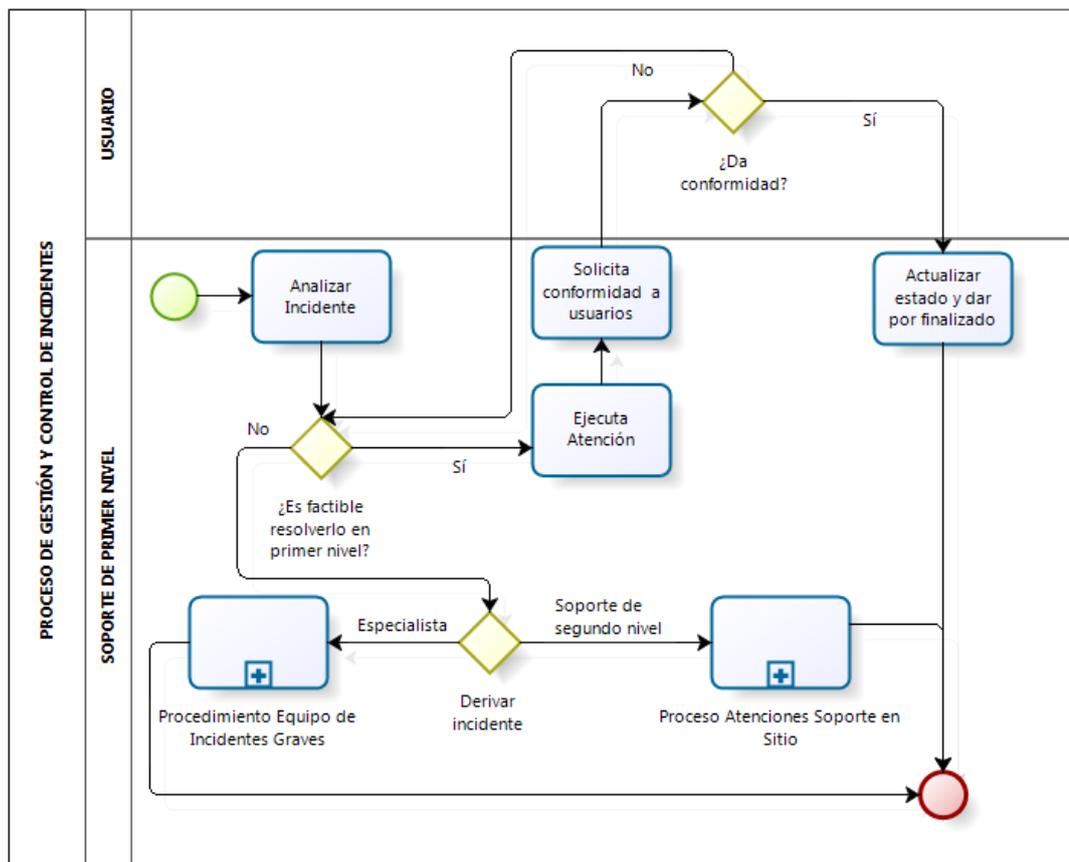
El usuario es responsable de reportar incidentes, proporcionar información adicional del incidente si es necesario y dar conformidad de la solución para finalizar la atención, o solicitar nuevamente la atención al incidente reportado.

## **2.2. Soporte de primera línea**

Sus responsabilidades específicas incluyen:

- Abrir registros de incidentes (el registro de incidente es el repositorio de toda la información relacionada a este, en el cual se registra todo el ciclo de vida del mismo).
- Escalar los incidentes al Soporte de Segunda Línea / Equipo de Incidentes Graves cuando sea requerido.
- Reunir toda la información requerida respecto al incidente reportado.
- Resolver los incidentes cuya solución se encuentre dentro del alcance de primer nivel.
- Realizar el seguimiento durante el ciclo de vida del incidente.
- Validar la prioridad de un incidente de acuerdo a la matriz de prioridades definida con el cliente.
- Validar la solución del incidente cuando sea requerido.

## **3. Flujo del proceso de gestión y control de incidencias**



**Ilustración N° 70** Flujo del proceso de gestión y control de incidentes  
Fuente: Propia

La narrativa del proceso de gestión y control de incidentes incluye los siguientes pasos:

**Tabla N° 38** - Detalle del proceso de gestión y control de Incidente

ROL	ACTIV.	DESCRIPCIÓN
	1	<b>Analiza Incidente</b>
		Valida las condiciones del incidente para:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar las causas posibles.</li> <li>• Identificar las posibles soluciones.</li> </ul>
Soporte de Primera Línea	2	<b>¿Es factible resolver en primer nivel?</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el Soporte de Primera Línea valida que se encuentra dentro de su alcance, procede con el paso 3.</li> <li>• Aquellas que por su naturaleza requieran de mayores conocimientos para su atención o</li> </ul>

presencia en sitio, procede el paso 7.

	3	<b>Ejecuta Atención</b>	Ejecuta tareas para restablecer la disponibilidad del equipo o aplicativo.
	4	<b>Solicita Conformidad a Usuario</b>	El soporte de Primera Línea solicita la conformidad del servicio al usuario antes de darlo como finalizado.
	5	<b>¿ Da Conformidad?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si el usuario brinda conformidad del servicio se procedera con el paso 6.</li><li>• Caso contrario regresar al paso 2.</li></ul>
Usuario	6	<b>Actualizar estado de registro y lo da por finalizado</b>	Actualizar el registro con lo realizado y lo da por resuelto. Fin del Flujo.
	7	<b>Derivar Incidente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si incidente es muy grave, se deriva con los especealista e ir al paso 9.</li><li>• Si incidente no es tan grave pero no se puede resolver en primer nivel de servicio, se deriva con segundo nivel de servicio e ir al paso 8.</li></ul>
Soporte de Primera Línea	8	<b>Proceso Atenciones de Soporte en Sitio</b>	Para ver el procedimiento de Atenciones de Soporte en Siitio a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento para las atenciones de Soporte en sitio”. Fin del Flujo.
	9	<b>Procedimiento Equipo de Incidentes Graves</b>	Para ver el procedimiento de Equipo de Incidentes Graves a mayor detalle, dirigirse al documento “Procedimiento Equipo de Incidentes Graves”. Fin del Flujo.

---

**Fuente:** Propia

## **4. Información del proceso**

### **4.1. Para contactar al service desk**

La información necesaria que el usuario debe proporcionar al momento de notificar en un incidente, es lo siguiente: Descripción del incidente, Activo (desktop, laptop, impresora, monitor, etc.) y/o software, Síntomas, Mensaje(s) de error, Descripción de las circunstancias que pudieron llevar al incidente, Información del contacto (del usuario afectado y/o persona de contacto).

### **4.2. Para incidentes de hardware**

Los incidentes de hardware que se encuentren dentro del alcance del servicio de soporte en sitio serán derivados al Soporte de Segunda Línea para su respectiva solución o trámite por garantía. En el caso que se requiera compra de partes, se derivará la gestión al Punto de Contacto de Grupo Salud.

### **4.3. Para incidentes de software**

Para incidentes de software, Service Desk hará todos los esfuerzos posibles para resolverlos remotamente, de ser necesario, se enviará al Soporte de Segunda Línea para apoyar en la solución.

**ANEXO Nº 07**  
**PROCEDIMIENTO DE INCIDENTES GRAVES**

**1. Descripción general**

El presente apartado describe el procedimiento a tomar en cuenta para el Equipo de Incidentes Graves, para este proyecto lo conforman el equipo de incidentes graves.

**2. Roles y responsables**

Esta sección se especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol escrito. Los roles a desempeñar se observa en la tabla 19.

**Tabla Nº 39 - Matriz de roles y cargos**

<b>ROL DE PROCESOS</b>	<b>CARGO</b>
Usuario	Usuario de Grupo Salud
Soporte de Segunda Línea	Delivery Service Analyst
Equipo de Incidentes Graves	Especialista de Servicio

**Fuente:** Propia

**2.1. Usuario**

El usuario es responsable de dar conformidad de la solución para finalizar la atención, o solicitar nuevamente la atención al incidente reportado.

**2.2. Soporte de segunda línea**

Sus responsabilidades específicas incluyen escalar los incidentes a los grupos solucionadores cuando sea requerido, reunir toda la información

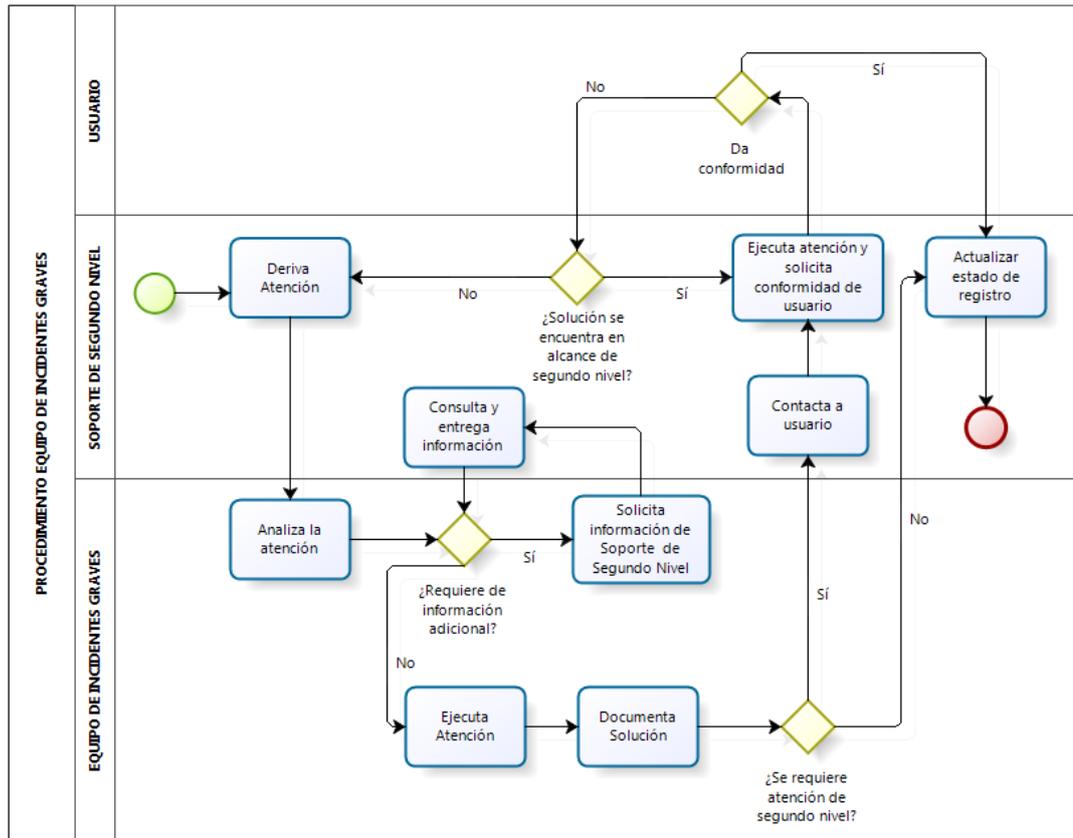
requerida respecto al incidente reportado y validar la solución del incidente/requerimiento cuando sea requerido.

### **2.3. Equipo de incidentes graves**

Sus responsabilidades específicas son:

- Brindar solución a los incidentes cuya solución no se encuentre dentro del alcance del personal de primer o segundo nivel.
- Contactar al Representante de soporte de primer nivel o segundo nivel para obtener información adicional cuando sea requerido.
- Documentar el registro de incidentes en la Herramienta de Gestión de Tickets.
- Verificar que la solución presentada resuelva el incidente/requerimiento.
- Comunicar el estado del incidente/requerimiento, en caso sea solicitado.
- Informar a las partes apropiadas acerca del éxito o falla de la solución.

### **3. Flujo del procedimiento de equipos de incidentes graves**



**Ilustración N° 71** Flujo de procedimiento de equipo de incidentes graves  
**Fuente:** Propia

La narrativa del proceso para el procedimiento de equipo de incidentes graves incluye los siguientes pasos:

**Tabla N° 40** - Detalle del procedimiento equipo de incidentes graves

ROL	ACTIV.	DESCRIPCIÓN
Soporte de Segunda Línea	1	<b>Derivar Atención</b> El soporte de segunda línea deriva al equipo de incidentes graves correspondiente para su solución.
Equipo de Incidentes Graves	2	<b>Analizar Atención</b> El especialista del equipo de incidentes graves analizará el caso de acuerdo a lo documentado por el soporte de segunda línea para evaluar las posibles soluciones que se puedan aplicar a dicho incidente/requerimiento.
	3	<b>¿Requiere información adicional?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>De requerir información adicional, proceder con el</li> </ul>

paso 4.

- Caso contrario, continuar con el paso 6.

	4	<b>Solicita información a Soporte de Segunda Línea</b> De acuerdo a la información proporcionada, el especialista puede solicitar información adicional con el fin de tener un panorama más detallado y así poder evaluar las posibles soluciones al incidente/requerimiento.
Soporte de Segunda Línea	5	<b>Consulta y entrega información</b> El representante de soporte de segunda línea contacta al usuario para solicitar la información adicional. Seguidamente, informará al equipo de incidente graves lo solicitado.
	6	<b>Ejecuta Atención</b> Desarrolla solución para restablecer disponibilidad del aplicativo o equipo.
	7	<b>Documentación solución</b> Actualizar el registro al detaller de la solución.
Equipo de Incidentes Graves	8	<b>¿Se requiere atención de soporte de segunda línea?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso se requiera que el soporte de segunda línea ejecute alguna tarea adicional, proceder con el paso 9.</li><li>• Caso contrario proceder con el paso 13.</li></ul>
Soporte de Segunda Línea	9	<b>Contacta a usuario</b> Se contacta a usuario para ejecutar tareas solicitadas por el grupo solucionador.
	10	<b>Ejecuta atención y solicita conformidad de usuario</b> Ejecuta tareas* para restablecer la disponibilidad del equipo o aplicativo y solicita conformidad al usuario final. <i>*Las tareas ejecutadas pueden ser tareas específicas solicitadas por el especialista</i>
Usuario	11	<b>¿Da conformidad?</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Si el usuario final brinda conformidad al servidor se procede con el paso 13.</li><li>• Caso contrario, continuar con el paso 12.</li></ul>

Soporte de Segunda Línea	12	<b>¿Solución se encuentra en el alcance del Soporte de Segunda Línea?</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el soporte de segunda línea valida que se encuentra dentro de su alcance, procede al paso 10.</li> <li>• Caso contrario,continuar con el paso 1.</li> </ul>
	13	<b>Actualiza estado de registro</b> Actualiza el registro con lo realizado y lo da por resuelto. Fin del flujo.

---

**Fuente:** Propia

**ANEXO Nº 08**  
**PROCESO PARA LA COORDINACIÓN IMAC**

**1. Descripción General**

El servicio IMAC es un servicio brindado a Grupo Salud para el manejo y control de los cambios que se producen en los equipos que utiliza el usuario.

Este servicio incluye la programación, coordinación, ejecución y finalización de las actividades de instalación, movimiento, adición o cambio de estaciones de trabajo, escáner, impresoras y componentes de las estaciones de trabajo. Para esta actividad se confirmará que se haya completado todas las facilidades requeridas en el lugar donde se realizará la solicitud IMAC (Conectividad de red, energía, muebles de escritorio, etc.).

**2. Roles y responsabilidades**

Esta sección se especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol escrito. Los roles a desempeñar se observa en la tabla 21.

**Tabla Nº 41 - Matriz de roles y cargos**

<b>ROL DE PROCESOS</b>	<b>CARGO</b>
Usuario	Usuario de Grupo Salud
Punto de Contacto Grupo Salud	Punto de Contacto Grupo Salud
Soporte de Primera Línea	Service Desk Analyst

**Fuente:** Propia

**2.1. Punto de contacto Grupo Salud**

Sus responsabilidades incluyen Solicitar a Service Desk la atención de un SR-IMAC luego de haber validado que se cumple con todos lo requerido para su ejecución.

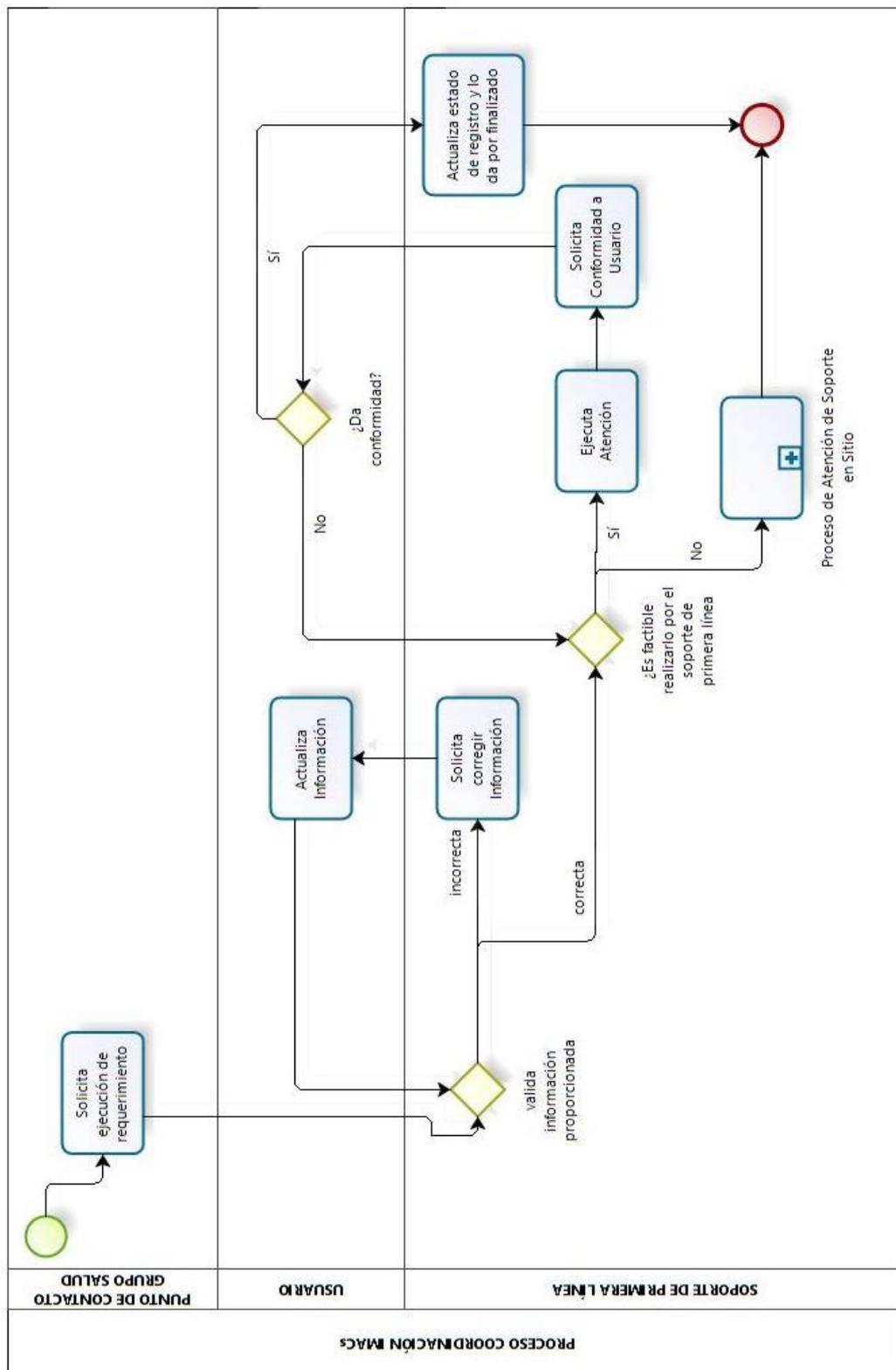
## **2.2. Usuario**

El usuario es responsable de proporcionar toda la información necesaria a Service Desk para procesar su solicitud y participar en el circuito de cierre de una atención: conformidad a la atención por parte del usuario.

## **2.3. Soporte de primera línea**

Sus responsabilidades específicas incluyen verificar los datos del usuario solicitante, validar si el usuario cuenta con las autorizaciones correspondientes para proceder con la atención IMAC, determinar si el requerimiento está relacionado al retiro de un activo o colocar en servicio un activo para la actualización de inventarios y atender, escalar o finalizar la atención IMAC.

## **3. Flujo de proceso para la coordinación de IMAC's**



**Ilustración N° 72 - Flujo de proceso para la coordinación IMAC**

**Fuente:** Propia

La narrativa del proceso para la coordinación IMAC incluye los pasos mostrados a continuación:

Tabla Nº 42 - Detalle del proceso de coordinación IMAC

ROL	ACTIV.	DESCRIPCIÓN
	1	<b>Solicita Ejecución de Requerimiento</b> Una vez validadas las autorizaciones y facilidades para la ejecución de un requerimiento Imac, el usuario Grupo Salud será el encargado de solicitar a Service Desk la ejecución del requerimiento.
	2	<b>Valida información proporcionada</b> Toda solicitud de Imac deberá tener adjunta la autorización del usuario para su ejecución y la información necesaria dependiendo el tipo de requerimiento. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el requerimiento se encuentra conforme, continuar con el paso 3.</li> <li>• Caso contrario, ir al paso 8.</li> </ul>
Soporte de Primera Línea	3	<b>¿Es factible realizarlo en soporte de Primera Línea?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De ser su ejecución desde Service Desk, ir al paso 4.</li> <li>• Caso contrario, ir a paso 10.</li> </ul>
	4	<b>Ejecuta Atención</b> Ejecuta tareas de soporte para atender requerimiento.
	5	<b>Solicita conformidad a usuario</b> El soporte de primer nivel solicita la conformidad del servicio al usuario antes de darlo como finalizado.
Usuario	6	<b>¿Da conformidad?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso el usuario se encuentre conforme con la atención dada, ir con el paso 7.</li> <li>• Caso contrario, ir al paso 3.</li> </ul>
Soporte de Primera Línea	7	<b>Actualiza estado de Registro y lo da por finalizado</b> Actualiza registro con el detalle de lo realizado. Fin de flujo.
	8	<b>Solicita Corregir Información</b> El soporte de primer nivel se comunicará con el usuario para solicitar se corrija/confirme la información proporcionada para poder ejecutar dicha atención.
	9	<b>Actualiza Información</b> El Soporte de Primera Nivel actualizará la información del requerimiento de acuerdo a lo informado por el usuario.

10 **Proceso de Atención de Soporte en Sitio**

Para ver el proceso de atención de soporte en sitio a mayor detalle, dirigirse al documento “Proceso para las Atenciones de Soporte en Sitio”.

Fin del Flujo.

---

Fuente: Propia

#### 4. Información del proceso

##### 4.1. Requerimiento de una solicitud IMAC a Service Desk

Las atenciones de las solicitudes IMAC abarcan los equipos contemplados en el alcance del servicio.

Las solicitudes IMAC serán recibidas por correo electrónico en la casilla soporteti@AUNA.pe. El punto de contacto de Grupo Salud deberá validar que el usuario haya proporcionado toda la información y aprobaciones necesarias para que el Soporte de Primer Nivel pueda atender o asignar la solicitud. Dependiendo del tipo de solicitud, la información requerida puede variar. A continuación se ofrece una tabla de referencia:

Tabla Nº 43 - Servicios IMAC

TIPO DE SOLICITUD IMAC	REQUISITOS
Para todas las atenciones	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Nombres completos de los involucrados a quien(es) se le(s) realizará la(s) atención(es).</li><li>○ Ubicación exacta y referenciada.</li><li>○ Anexo</li><li>○ Contacto de referencia en el caso que fuese necesario.</li><li>○ Identificador del equipo en el cual se realizará la atención.</li></ul>
Instalación de equipo	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Software base a instalar.</li></ul>
Adición de Software	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Software a instalar.</li></ul>

Adición de componentes de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Versión del software.</li> <li>○ Idioma del Software.</li> <li>○ Descripción del componente de hardware a instalar.</li> </ul>
Movimiento de Software:	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Identificador del equipo origen.</li> <li>○ Identificador del equipo destino.</li> <li>○ Software a instalar/Desinstalar.</li> </ul>
○ Desinstalación del software en equipo origen.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Versión del software.</li> <li>○ Idioma del software.</li> <li>○ Ubicación origen del equipo</li> </ul>
○ Instalación del software en equipo destino	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ubicación del destino exacto del equipo.</li> </ul>
Movimiento de Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción del componente de hardware a cambiar.</li> <li>○ Nombre de software a actualizar.</li> </ul>
Cambio de hardware	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar la versión original y la versión final.</li> </ul>
Cambio de Software	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Software a desinstalar.</li> </ul>

---

**Fuente:** Propia

**ANEXO Nº 09**  
**PROCESO PARA LAS ATENCIONES DE SOPORTE EN SITIO**

**1. Descripción general**

El servicio de soporte en sitio provee asistencia técnica presencial cuando se valida dicha necesidad. Una vez obtenidos los datos requeridos para la atención se procederá con la asignación del servicio a Soporte de Segunda Línea para que se realicen las tareas de soporte.

**2. Roles y responsabilidades**

Esta sección se especifica los roles necesarios para la provisión y soporte del servicio así como también las responsabilidades de cada rol escrito. Los roles a desempeñar se observa en la tabla 24.

**Tabla Nº 44 - Matriz de roles y cargos**

<b>ROL DE PROCESOS</b>	<b>CARGO</b>
Usuario	Usuario de Grupo Salud
Soporte de Primer Línea	Service Desk Analyst
Soporte de Segunda Línea	Service Delivery Analyst
Coordinador de Soporte en Sitio	Service Desk Analyst

**Fuente:** Propia

**2.1. Usuario**

El usuario es responsable de informar sus incidentes o requerimientos de atención a service desk, proveer toda la información requerida para atender el incidente/requerimiento, brindar facilidades para la atención y dar conformidad de la atención realizada por el Soporte de Segunda Línea.

## **2.2. Soporte de primera línea**

Sus responsabilidades específicas incluyen recepcionar las solicitudes de atención entrantes, las analiza, las clasifica y de tratarse de una atención que requiera la presencia de soporte de segunda línea, la asigna al coordinador de soporte en sitio para proceder con la atención.

## **2.3. Soporte de segunda línea**

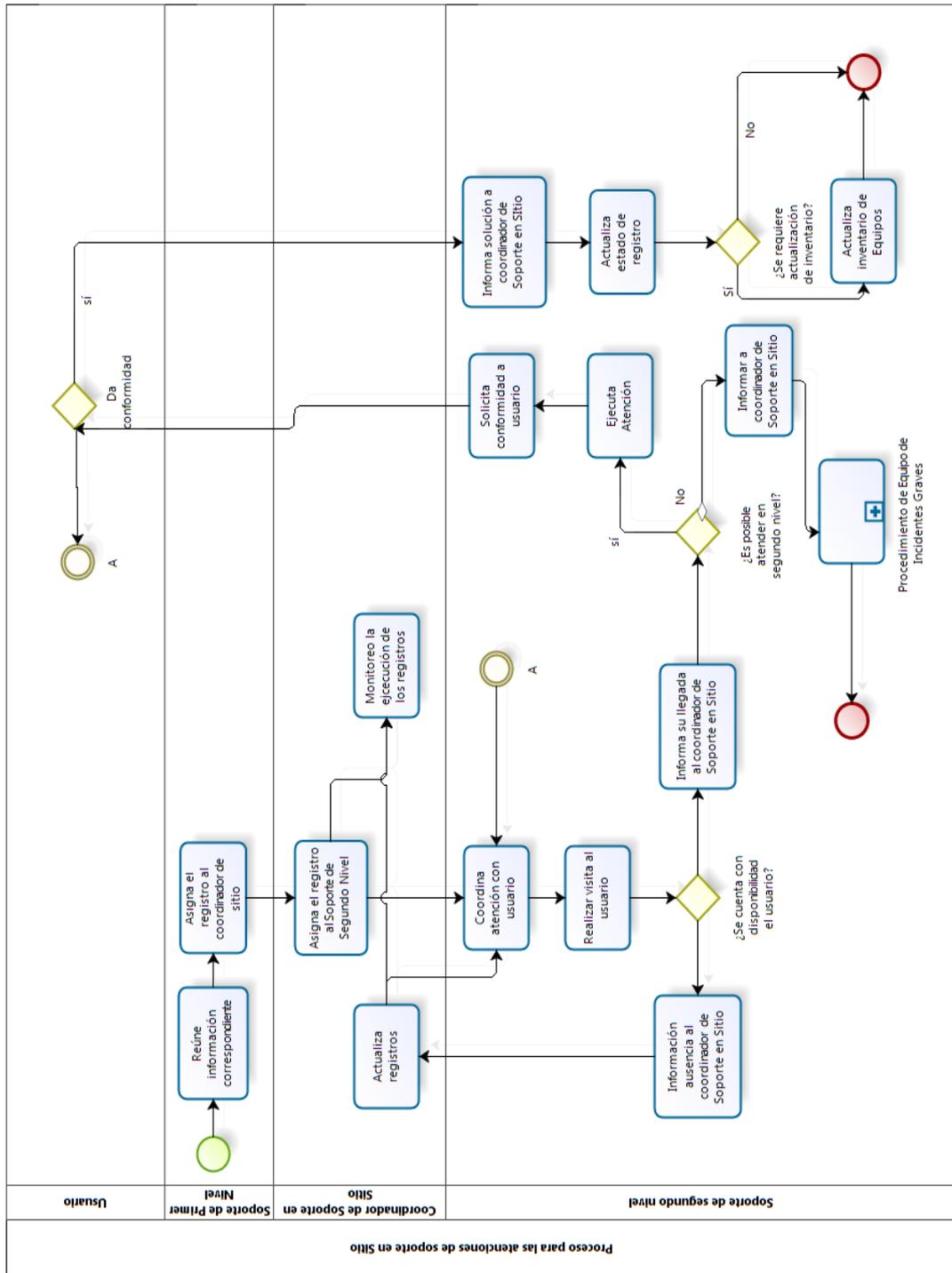
Sus responsabilidades específicas son ejecutar actividades IMAC (Instalar, Mover, Adicionar, Cambiar), coordina con el usuario final fecha y hora de visita para ejecutar las tareas de soporte, realizar inspecciones de equipos, realizar actividades para solucionar incidentes de hardware y software, probar la conectividad y funcionalidad del equipo del usuario después de haber realizado actividades que involucren modificaciones en el equipo, reportar el estado actual de las solicitudes al coordinador soporte en sitio.

## **2.4. Coordinación de soporte en sitio**

Sus responsabilidades son asignar incidentes/requerimientos a Soporte de Segundo Nivel, contactar a los usuarios para programar visitas de atenciones de segundo nivel, cuando esta coordinación no pueda ser realizada por el Soporte de Segunda Línea, proveer el estado actualizado de las solicitudes existentes, monitorear las solicitudes abiertas y escalar a las partes apropiadas cuando sea requerido para asegurar que sean atendidas dentro de los tiempos de respuesta acordados y realizar recomendaciones para la mejora de los procesos.

## **3. Flujo de proceso para las atenciones de soporte en sitio**

**Ilustración N° 73** Flujo de proceso para las atenciones de soporte en sitio  
**Fuente:** Propia



La narrativa del proceso para el proceso para las atenciones de soporte en sitio incluye los siguientes pasos.

**Tabla Nº 45** - Detalle de proceso para las atenciones de soporte en sitio

<b>ROL</b>	<b>ACTIV.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
	1	<b>Reúne la información correspondiente</b> Se reúne información adicional requerida para una atención por soporte de Segunda Línea.
Soporte de Primera Línea	2	<b>Asigna el registro al Coordinador de Soporte en Sitio</b> Se escala el servicio al Coordinador Soporte en Sitio.
	3	<b>Asigna el registro al Soporte Segunda Línea</b> Se escala servicio al Soporte Segunda Línea teniendo en cuenta la localidad donde se encuentre el usuario afectado.
Coordinador de Soporte en Sitio	4	<b>Monitorea la ejecución de los Registros</b> Realiza seguimiento a los registros de atención asignados al Soporte de Segunda Línea y vela por el cumplimiento de los niveles de servicio acordados.
Soporte en Segunda Línea	5	<b>Coordina atención con Usuario</b> Se coordina con el usuario afectado fecha y hora de la atención a efectuar las tareas de soporte.
	6	<b>Realizar visita al Usuario</b> El Representante de Soporte de Segunda Línea visita al usuario previa identificación, pase o permiso, en caso de ser necesario, y con sus herramientas de trabajo (herramientas, utilitarios, instaladores, etc.).
	7	<b>¿Se cuenta con disponibilidad de usuario?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De encontrarse en la ubicación, ir al paso 8.</li> <li>• Caso contrario, ir al paso 17.</li> </ul>
	8	<b>Informa su llegada al Coordinador de Soporte en Sitio</b> El Representante de Soporte de Segunda Línea informará inicio de actividades de soporte con la finalidad de mantener los registros actualizados.
	9	<b>¿Es factible de atender en Segunda Línea?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la solución se encuentra dentro del alcance del servicio, ir al paso 10.</li> <li>• Caso contrario, ir al paso 19.</li> </ul>
	10	<b>Ejecutar Atención</b>

		Realiza actividades de soporte en sitio, tales como:
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación del incidente/requerimiento.</li> <li>• Troubleshooting (Base de Datos de Conocimiento local o provista por Internet).</li> <li>• Modificación de la configuración del equipo.</li> <li>• Prueba del equipo, hardware y software, después de la atención, para verificar que la solución brindada funcione correctamente.</li> </ul>
	11	<b>Solicita Conformidad al Usuario para finalizar la Atención</b>
		El Representante de Soporte Segunda Línea debe solicitar la conformidad al usuario ante la atención dada, antes de darlo por finalizado.
Usuario	12	<b>¿Da conformidad?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si el usuario da su conformidad a la atención, procede al paso 13.</li> <li>• Si el usuario no está conforme con la atención, procede al paso 5.</li> </ul>
Soporte de Segunda línea	13	<b>Informa solución a Coordinador de Soporte en Sitio.</b>
		Siempre que se finalice una atención el Representante de Soporte de Segundo Nivel debe informar acerca de dicha solución al Coordinador de Soporte en Sitio.
	14	<b>Actualizar estado de registro</b>
		Actualiza registro con el detalle de lo realizado.
	15	<b>¿Se requiere actualización de inventario?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se requiere la actualización del inventario ir al paso 16.</li> <li>• Caso contrario. Fin del flujo</li> </ul>
	16	<b>Actualizar Inventario de Equipo</b>
		Se informa a la persona encargada del control de inventario acerca de los cambios realizados. Fin del flujo
	17	<b>Informar ausencia al Coordinador de Soporte en Sitio</b>
		Para los casos en los cuales, a la llegada del

Representante de Soporte de Segundo Nivel, el usuario no se encuentre en su ubicación ó no cuente con disponibilidad para ser atendido, el Representante de Soporte de Segundo Nivel procederá a retirarse y lo informará al Coordinador de Soporte en Sitio.

18 **Actualizar registro**

Se procede a actualizar el registro indicando fecha y hora en la que el Representante de Soporte de Segunda Línea se apersonó a la ubicación del usuario final.

19 **Informa Coordinador de Soporte de Sitio**

Se informa el detalle de las tareas realizadas por el segundo nivel para poder realizar el escalamiento al Grupo Solucionador correspondiente.

20 **Procedimiento Equipo de Incidentes Graves**

Para ver el procedimiento de Equipo de Incidentes Graves a mayor detalle, dirigirse al documento "Procedimiento Equipo de Incidentes Graves"

Fin del Flujo.

---

**Fuente:** Propia

## **ANEXO Nº 10**

### **INFORME DE EVALUACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA SERVICE DESK**

#### **1. Descripción general**

El presente anexo corresponde a la elección de la herramienta en base a los requerimientos funcionales que necesita la herramienta a implementarse en el service desk. Además, comparamos funcionalidades y costo de las dos herramientas a evaluar, para finalmente seleccionar la herramienta más adecuada.

#### **2. Información de evaluación**

##### **2.1. Responsables de la evaluación**

Las personas que participan de la evaluación que se expone en el presente informe son los autores de la presente tesis, que cuentan con la información en informática y sistemas del área de TI de Grupo Salud S.A.C.

Los funcionarios que participaron de la evaluación son:

- Nombre: Teresa de Fatima Diaz Yuijan  
Cargo : Implementador 1 - Analista
- Nombre: Jhonatan Alberto Hernandez Ramos  
Cargo : Implementador 2 - Analista

##### **2.2. Información de productos evaluados**

- Nombre del Producto: MAXIMO 7  
Fabricante: IBM
- Nombre del Producto:  
Fabricante: MSM ITSM SOFTWARE

### **2.3. Fecha de evaluación**

La evaluación que se expone en el presente documento ha sido desarrollada entre el 01 de agosto y 05 de agosto del presente año.

### **3. Necesidad a Cubrir**

Se va a implementar un service desk dentro de Grupo Salud S.A.C, que va a estar conformada por la gestión de incidencias y gestión de peticiones según las buenas prácticas de ITIL. Por tal motivo se requiere la adquisición de una herramienta de software que soporte la gestión de incidencias y gestión de peticiones, y además, cubra el licenciamiento para el uso de hasta 15 técnicos.

### **4. Análisis Comparativo Técnico**

#### **4.1. Propósito de la evaluación**

La evaluación técnica se ha llevado a cabo sobre productos disponibles en el mercado. El propósito de la evaluación es identificar cual(es) de los productos evaluados cumple los requerimientos técnicos mínimos establecidos para el Service Desk.

#### **4.2. Tipos de productos evaluados**

Las herramientas evaluadas pertenecen a la categoría de herramientas del service desk, y también son productos muy competitivos en el mercado.

### 4.3. Requerimientos funcionales y criterios de calificación

Para llevar a cabo de la evaluación de las herramientas del service desk, los autores definen un conjunto de requerimientos funcionales a ser cubiertos.

Por otro lado, por cada requerimiento planteado se ha definido si éste es indispensable o deseable, dependiendo de la importancia que dicho requerimiento represente para el desempeño de cada una de las funciones específicas. Para diferenciar la importancia entre los requerimientos de uno u otro tipo, se han asignados pesos; peso 10 para los requerimientos indispensables y peso 5 para los requerimientos deseables.

Tabla N° 46 - Tipos de requerimiento

TIPO DE REQUERIMIENTO	PESO
Req. Indispensable	10
Req. Deseable	5

Fuente: Propia

En cuanto a la puntuación que una herramienta puede obtener respecto a un requerimiento, se han definido una escala de puntuación de 0 a 10, en la que cero (0) indica que el producto definitivamente no cuenta con la funcionalidad que cubre el requerimiento, y diez (10) indica que el producto cuenta con una funcionalidad que da cobertura total a dicho requerimiento. Al respecto, y con el objetivo de estandarizar la calificación, la puntuación fue limitada a los siguientes valores dentro del rango establecido:

- Puntuación igual a cero (0): Sin cobertura, la herramienta evaluada definitivamente no cuenta con funcionalidad que cubra el requerimiento.
- Puntuación igual a tres (3): Baja cobertura, la herramienta evaluada cuenta con una funcionalidad que dista mucho de lo planteado por el requerimiento.
- Puntuación igual a cinco (5): Mediana cobertura, la herramienta evaluada cuenta con una funcionalidad.

- Puntuación igual a siete (7): Cobertura casi total, la herramienta evaluada cuenta con funcionalidad que cubre mayor parte del requerimiento, pero no lo hace totalmente.
- Puntuación igual a diez (10): Cobertura total, la herramienta evaluada cuenta con una funcionalidad que cubre el requerimiento en su totalidad.

**Tabla N° 47 - Nivel de cobertura**

<b>NIVEL DE COBERTURA</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Sin cobertura	0
Baja cobertura	3
Mediana cobertura	5
Cobertura Casi Total	7
Cobertura Total	10

**Fuente:** Propia

Los autores establecen que para que una herramienta apruebe la evaluación técnica, deberá cumplir con lo siguiente:

- Presentar una COBERTURA TOTAL para cada uno de los requerimientos de tipo INDISPENSABLE.
- Presentar una MEDIANA COBERTURA en adelante para por lo menos el 50% de los requerimientos de tipo DESEABLE.
- Para obtener el “puntaje obtenido” se deberá de realizar lo siguiente:

$$Puntaje_{obtenido} = \text{Peso del requerimiento} \times \text{nivel de cobertura}$$

- Para obtener el puntaje mínimo requerido para la evaluación del software o herramienta que está evaluando se utilizara la siguiente fórmula:

$$PMR = \left( \sum RI \times PRI \right) \times nCT + \left( \sum RD \times PRD \right) \times nMC \times 0.5$$

Donde PMR es puntaje mínimo requerido, RI requerimiento indispensable, PRI es peso requerimiento indispensable, nCT es nivel de cobertura total, RD es requerimiento deseable, PRD es peso requerimiento deseable, nMC es nivel de mediana cobertura

Por lo expuesto, los responsables, según los análisis y pruebas realizadas, han determinado para el software los siguientes números de requerimientos indispensables, requerimientos deseables y puntaje mínimo requerido, los cuales se detallan en el cuadro siguiente:

**Tabla N° 48 - Cálculo del puntaje mínimo requerido según requerimiento**

**CÁLCULO DEL PUNTAJE MÍNIMO REQUERIDO**

N. Requerimiento Indispensable	20
N. Requerimiento Deseables	4
Puntaje mínimo requerido	2050

**Fuente:** Propia

A continuación se presenta la ficha de evaluación con los resultados obtenidos por cada una de las herramientas evaluadas:

**Tabla Nº 49 - Evaluación de herramientas**

CARACTERÍSTICAS	SUB-CARACTERÍSTICAS	TIPO DE REQUERIMIENTO		MAXIMO 7		MSM ITSM SOFTWARE	
				EVALUACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO	EVALUACIÓN	PUNTAJE OBTENIDO
Funcionalidad	Adecuación	Intuitivo, de facil uso, utilización de iconos estandares	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Tener la herramientas necesarias para la generación y modificación de la información	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Creación de tickets desde correo entrantes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Administración de incidentes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Inventario de software instalado	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Inventario de Activos	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Cálculo de costos	Req. Indispensable	Cobertura total	100	sin cobertura	0
		Generación de Reportes	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Seguridad	Herramienta de reseteo de contraseña	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Interoperatividad	Integración con el directorio activo	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Compatibilidad con el correo del cliente	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Certificación ITIL	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
Fiabilidad	Madurez	Que se encuentren bases de conocimiento sobre el uso de la herramienta de service desk	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
	Tolerancia a fallas	Cuenta con grabado automatico	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Recuperabilidad	Contar con procedimientos de recuperación de los documentos creados	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura casi total	0
Usabilidad	Entendimiento	Intuitivo	req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
		Facilidad de Uso	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Aprendizaje	Ayuda organizada por funciones	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
		Foros de usuarios de produco disponible en interet	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
		contar con casos de estudios	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Operabilidad	Intefase intuitiva	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
	Atracción	Uso de iconos estandar en sus interfaces	Req. Deseable	Cobertura total	50	cobertura total	50
Eficiencia	Comportamiento de tiempos	Procesos ligeros	Req. Indispensable	Cobertura total	50	cobertura total	100
	Conformidad de facilidad de mantenimiento	Soporte local y consulta en linea	Req. Indispensable	Cobertura total	100	cobertura total	100
Puntaje total obtenido					2150		2000
Requerimiento indispensable cubierto totalmente					24		22

**Fuente: Propia**

De la tabla anterior se puede identificar lo siguiente:

- La herramienta Maximo 7 CUBRE TOTALMENTE los 20 requerimientos que se han definido obteniendo un puntaje de 2,150, con lo que SUPERA el puntaje mínimo requerido.
- La herramienta MSM ITSM SOFTWARE solo cubre 18 REQUERIMIENTOS indispensables de los 19 que han sido definidos un puntaje de 2000, con lo que NO SUPERA el puntaje mínimo requerido.

## 5. Conclusiones del Informe

Luego de llevar a cabo la evaluación técnica, basada en un sistema de calificación definido por los autores, se determinó que la única herramienta de service desk evaluada que supera los parámetros mínimos definidos es MAXIMO 7.

## ANEXO Nº 11

### MANUAL DE USUARIO PARA SERVICE DESK

#### 1. Descripción general

El manual de usuario permitirá al personal del Service Desk en Grupo Salud, encontrar los pasos a seguir para realizar las distintas funcionalidades que te proveen la herramienta Maximo 7, que ha sido seleccionado como herramienta de apoyo a los procesos definidos en el modelo de servicio.

#### 2. Centro de Inicio

- Quick Insert:\_Hacer click en las opciones para crear de manera rápida las solicitudes de servicio y órdenes de trabajo.



**Ilustración Nº 74** Quick Insert para ingresar a Maximo  
**Fuente:** Propia

- Cantidad de Tickets Soporte Onsite: Aquí se muestran los tickets del grupo de soporte onsite. En la gráfica podemos apreciar que los tickets están divididos por cada uno de los especialistas de soporte onsite.



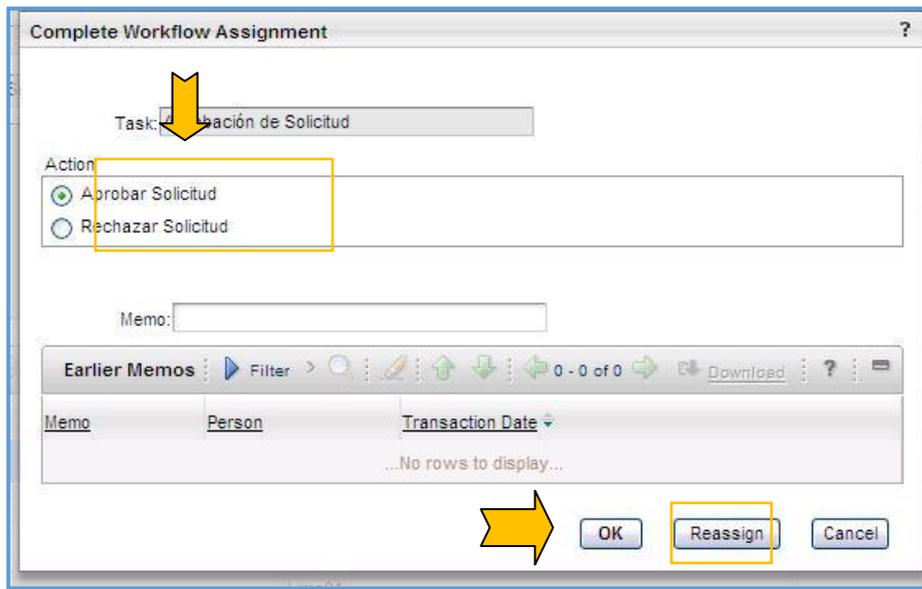
**Ilustración N° 75** Cantidad de tickets soporte onsite  
**Fuente:** Propia

- Inbox / Assignments: Aquí observamos las asignaciones pendientes de acción del usuario.
- Paso 1 = En la vista “Inbox / Assignments”, dar clic en , del requerimiento que se desea aprobar.

Description	APP	OWNERID	ASSIGNID	DUE DATE	Route
Aprobación de Solicitud	VIEWAPPRSR	4.079	965	24/02/12 12:13:14	
Aprobación de Solicitud	VIEWAPPRSR	4.085	972	24/02/12 14:36:20	

**Ilustración N° 76** Paso 1 de inbox / assignments  
**Fuente:** propia

- Paso 2 = Elija la acción de Aprobar o Rechazar. Luego dar clic en “OK”.



**Ilustración N° 77** Paso 2 de inbox / assignments  
Fuente: propia

- Incidentes Abiertos por Analistas: Aquí observamos los incidentes creados al grupo que pertenece el usuario.

**Ilustración N° 78** Incidentes abiertos por analistas  
Fuente: Propia

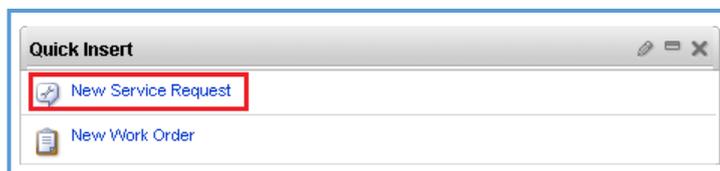
- Solicitudes Abiertas Totales: Aquí observamos las solicitudes de servicio por proyecto de todos los grupos: Mesa de Servicio, Soporte Onsite y Cliente.

Service Request	Summary	Customer	Status	Internal Priority	Service Group	Owner	Reported Date	Target Start	Target Finish
SR16490	Asignacion de lpad	PE-RIMAC-SO	INPROG	4	I-SDD-PE-VIR08-RIMAC-MS	AACUNA@PE.IBM.COM	23/04/14 10:10:09		
SR16491	Asignacion de lpad	PE-RIMAC-SO	INPROG	4	I-SDD-PE-VIR08-RIMAC-MS	AACUNA@PE.IBM.COM	23/04/14 10:14:09		
SR16495	Asignacion de lpad	PE-RIMAC-SO	INPROG	4	I-SDD-PE-VIR08-RIMAC-MS	AACUNA@PE.IBM.COM	23/04/14 12:45:16		
SR16496	Prueba - Asignacion lpad	PE-RIMAC-SO	INPROG	4	I-SDD-PE-VIR08-RIMAC-MS	AACUNA@PE.IBM.COM	23/04/14 16:36:55		

**Ilustración N° 79** Solicitudes abiertas totales  
Fuente: Propia

### 3. Creación de un requerimiento de servicio

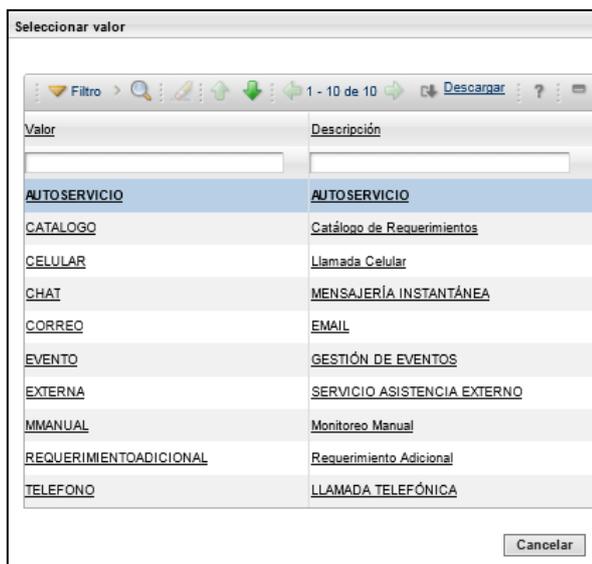
En el Centro de Inicio “Analista de Mesa de Servicio y Onsite MA” seleccionar “Nueva Solicitud de Servicio” (New Service Request)



**Ilustración N° 80** Opción nueva solicitud de servicio  
**Fuente:** Propia

#### 3.1. Información de Usuario

- Ingresar Origen, luego de crear un nuevo requerimiento de servicio, automáticamente aparece la opción “TELEFONO” en el campo origen; sin embargo por la naturaleza de la solicitud podremos escoger otras opciones como “CORREO y “REQUERIMIENTO ADICIONAL”, esta última se utiliza cuando un usuario solicita algún requerimiento extra, dentro de la misma atención.



**Ilustración N° 81** Selección del origen de la solicitud  
**Fuente:** Propia

- Ingresar al usuario “Notificado Por:” Seleccionar la opción “Seleccionar Valor:”

\* **Notificado Por:**  🔍 Seleccionar valor

ID Del Cliente:

Entitlement:

Ir a

Ver tickets y OT

**Ilustración N° 82** Ingresar a la opción seleccionar valor  
**Fuente:** Propia

- Seleccionar a la persona.

Seleccionar valor

Filtro  1 - 20 de 4387 Descargar ?

Persona	Nombre	Client User Id	Cargo	Departamento	Cliente	Ubicación de la persona	Planta de la persona	Organización
JABANTO@RIMAC.COM.PE	Jose Modesto Abanto Rodriguez	19263958	SUPERVISOR DE VENTAS	DIVISION SEGUROS PERSONALES	PE-RIMAC-SO	RIMAC003	PERU	IBM
JMGARCIA@PE.IBM.COM	Jose Michael Garcia Casas				PE-RIMAC-SO		PERU	IBM
MMORILLO@RIMAC.COM.PE	Marcos Santiazo Morillo Huanan	25703187	ADMINISTRADOR DE APLICACIONES	DIVISION OPERACIONES Y TECNOLOGIA	PE-RIMAC-SO	RIMAC004	PERU	IBM
RMEJIAT@RIMAC.COM.PE	Ronald Mejia Tarazona	08428832	SUB GERENTE INFRAESTRUCTURA Y SERVICIOS	DIVISION OPERACIONES Y TECNOLOGIA	PE-RIMAC-SO	RIMAC004	PERU	IBM
WGUERRERO@RIMAC.COM.PE	Wilmar Aquistin Guerrero Mauriois	08888831	ADMINISTRADOR SENIOR DE SERVIDORES	DIVISION OPERACIONES Y TECNOLOGIA	PE-RIMAC-SO	RIMAC004	PERU	IBM
WLEVANO@RIMAC.COM.PE	Walter Omar Levano Quispe	07500531	JEFE DE INGENIERIA DE SISTEMAS	DIVISION OPERACIONES Y TECNOLOGIA	PE-RIMAC-SO	RIMAC003	PERU	IBM

**Ilustración N° 83** Selección de la persona  
**Fuente:** Propia

- Notificado Por: Persona que notificó el requerimiento de servicio.
- Persona Afectada: Persona que es afectada por el requerimiento de servicio.
- Entitlement: VIP o Usuario o grupo normal.

The screenshot shows two side-by-side user profile forms. The left form is titled 'Notificado Por' and the right is 'Persona afectada'. Both forms have the email 'ANGEL.ROJAS@CALIDDA.COM.PE' selected in a dropdown menu. The left form includes fields for 'ID del Cliente', 'Entitlement' (set to 'Usuario o grupo normal'), 'Nombre' (ANGEL ROJAS ROJAS), 'Teléfono' (6117500), 'Teléfono Alternativo', 'Correo electrónico' (angel.rojas@calidda.com.pe), 'País', 'Idioma' (ES), and 'Comentarios'. The right form includes fields for 'ID del Cliente', 'Entitlement' (set to 'Usuario o grupo normal'), 'Nombre' (ANGEL ROJAS ROJAS), 'Teléfono' (6117500), 'Correo electrónico' (angel.rojas@calidda.com.pe), and 'Comentarios'.

**Ilustración N° 84** Validar información de la persona seleccionada  
**Fuente:** Propia

- Ubicación de la persona

The screenshot shows a location selection field. The 'Ubicación:' label is followed by a dropdown menu containing 'CLDD002'. To the right of the dropdown is a double arrow icon and a text box containing 'CALIDDA / SAN BORJA - JR.MORELLI 150 CEN'. A small icon of a document with a star is visible to the right of the text box.

**Ilustración N° 85** Ingresar ubicación de la persona  
**Fuente:** Propia

### 3.2. Detalle de solicitudes de servicio

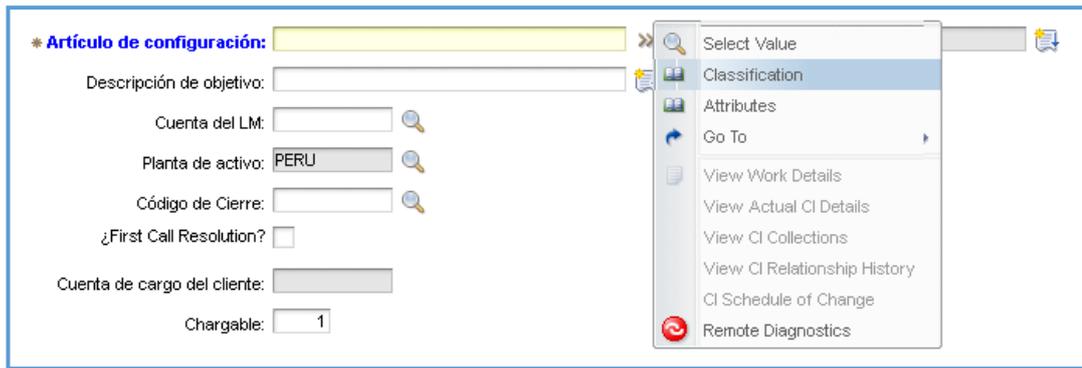
Ingresar el Resumen y Detalle del requerimiento de servicio.

The screenshot shows a form titled 'Detalles de la solicitud de servicio'. It features a 'Resumen:' field with a dropdown menu and a small icon of a document with a star. Below the 'Resumen:' field is a 'Detalles:' field, which is a large empty text area with a small icon of a document with a star in the bottom right corner.

**Ilustración N° 86** Ingresar información del requerimiento de servicio  
**Fuente:** Propia

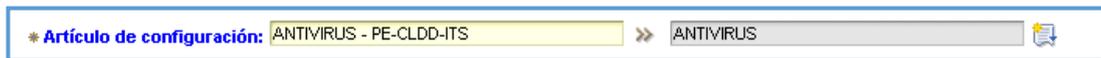
### 3.3. Artículo de configuración

- Ir a la sección de Artículo de Configuración y elegir la opción "Seleccionar Valor".



**Ilustración Nº 87** Seleccionar valor para artículo de configuración  
**Fuente:** Propia

- Seleccionar un artículo de configuración.

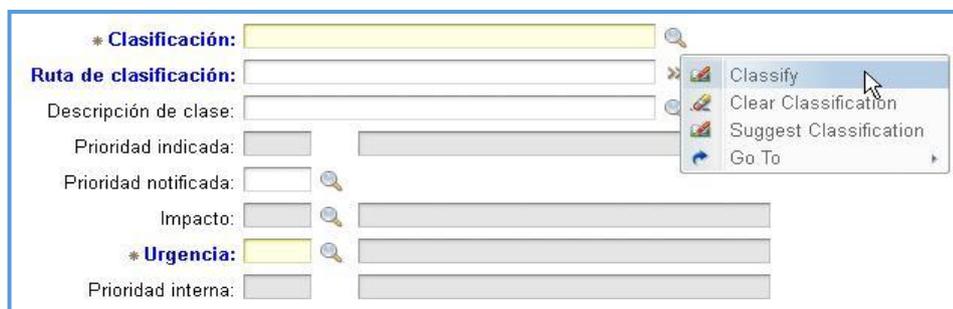


**Ilustración Nº 88** Selección de un artículo de configuración  
**Fuente:** Propia

**NOTA:** El artículo de configuración cargará automáticamente el impacto de requerimiento de servicio.

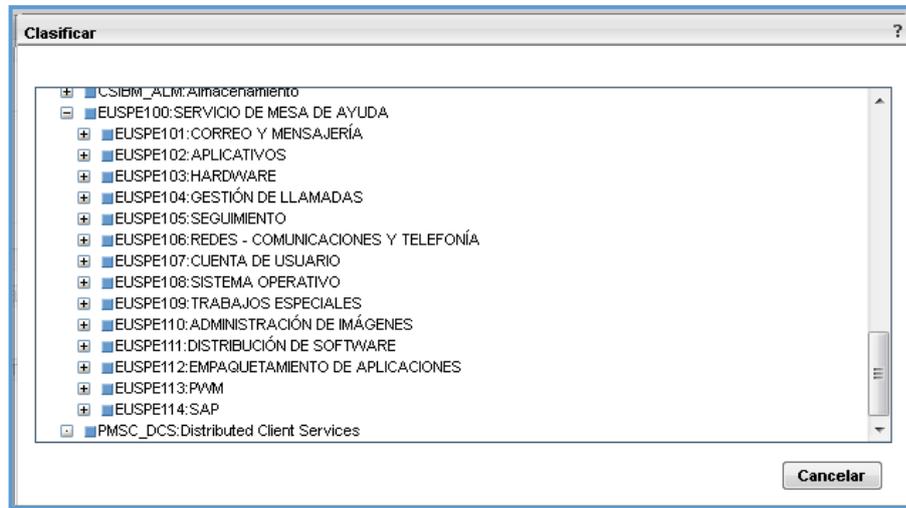
### 3.4. Clasificación

- En la sección de la clasificación, seleccionar “Clasificar” en la Ruta de Clasificación.



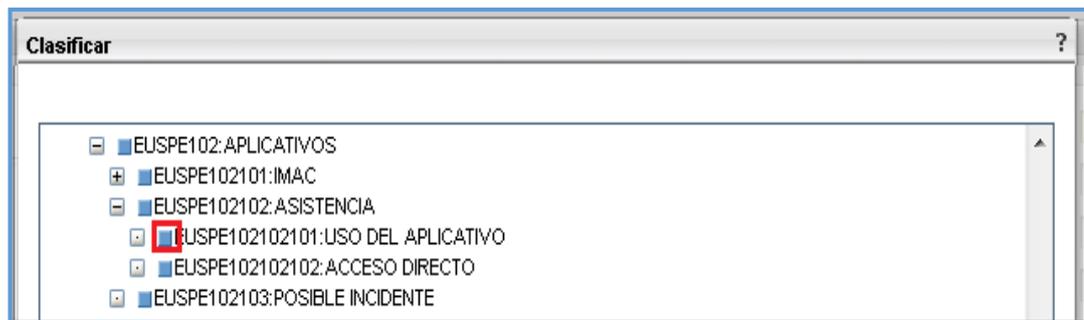
**Ilustración Nº 89** Selección de clasificar en sección clasificación  
**Fuente:** Propia

- En el árbol de clasificaciones, seleccionar la clasificación que aplique para el requerimiento.



**Ilustración N° 90** Seleccionar clasificación de requerimiento  
**Fuente:** Propia

**NOTA:** SIEMPRE seleccionar el último nivel de clasificación para cargar automáticamente los atributos.



**Ilustración N° 91** Selección de último nivel de clasificación  
**Fuente:** Propia

**NOTA:** La clasificación cargará automáticamente la urgencia del requerimiento de servicio.

Impacto:

\* Urgencia:

Prioridad interna:

**Ilustración N° 92** Urgencia del requerimiento  
Fuente: Propia

- En algunos clientes la urgencia se puede editar, en base a otros criterios (Área de usuario)

### 3.5. Grupo de propietario, grupo de servicio y propietarios

- En la vista inicial, seleccionar el Grupo Propietario.

\* Grupo propietario:

Grupo Resolutor:

**Ilustración N° 93** Grupo propietario  
Fuente: Propia

- En la vista “Detalles de la solicitud de servicio”, seleccionar el Grupo de Servicios.

\* Grupo de servicios:

Servicio:

Distribuidor:

- 
- 

**Ilustración N° 94** Grupo de servicios para solicitud  
Fuente: Propia

- En la vista inicial, seleccionar al Propietario.

**Ilustración N° 95** Selección de propietario  
**Fuente:** Propia

### 3.6. Fechas

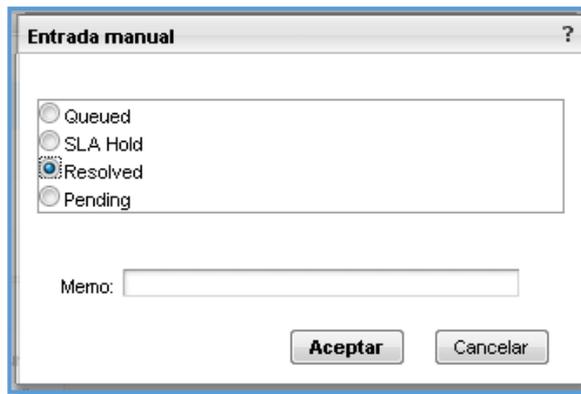
Actualizar las Fechas de notificación y afectación del requerimiento de servicio.

**Ilustración N° 96** Fechas del requerimiento de servicio  
**Fuente:** Propia

### 3.7. Guardar el requerimiento de servicio

**Ilustración N° 97** Guardar requerimiento de servicio  
**Fuente:** Propia

- Cambiar de estado el requerimiento (  ) a RESOLVED (Resuelto).



**Ilustración N° 98** Estado de requerimiento es resuelto  
**Fuente:** Propia

Nota: Si necesitamos colocar algún comentario (Log Comments) antes de la Solución. Ingresar a la pestaña **Registro** y luego seleccionar Nueva Fila (**New Row**).

#### 4. Cancelación de un requerimiento de servicio

Cambiar de estado el requerimiento a QUEUED (En Cola). Para esto, es necesario quitar el Propietario del requerimiento de servicio y guardar (  ).



**Ilustración N° 99** Estado de requerimiento a en cola  
**Fuente:** Propia

- Seleccionar la pestaña de Registro, Seleccionar Nueva Fila (New Row)
- En el campo Tipo, seleccionar Valor (  ). Y seleccionar un registro de tipo REASON CANCELLED (Razón de Cancelación).



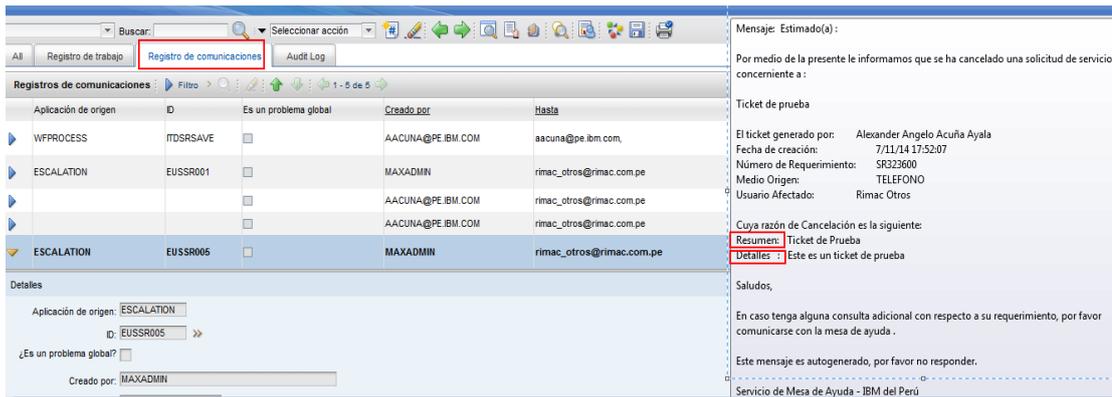
**Ilustración Nº 100** Registro de tipo razón de cancelación  
**Fuente:** Propia

- Indicar el resumen y detalle de la cancelación del requerimiento de servicio. Guardar el Requerimiento.
- Cambiar de estado el requerimiento (  ) a CANCELLED (Cancelado).



**Ilustración Nº 101** Estado del requerimiento cancelado  
**Fuente:** Propia

- Observación: Tener en cuenta que se enviará una notificación de correo producto de la cancelación del ticket, el resumen y el detalle del registro REASON CANCELLED se visualizará como se muestra el mensaje



**Ilustración N° 102** Información de la cancelación cancelada  
**Fuente:** Propia

## 5. Uso de Ticket Template

El uso de las plantillas de tickets permite estandarizar la creación de tickets con sus respectivas clasificaciones y evitando los riesgos asociados a una mala práctica de clasificación.

- Ingresar un usuario en Notificado Por.

Solicitud de servicio: SR14624

\* Origen: TELEFONO

\* Cliente: PE-BCP-SO >> Banco de Crédito del Perú

---

**Información de usuario**

\* Notificado Por: C44130@BCP.COM.PE >>

ID Del Cliente:

Entitlement: Usuario o grupo normal.

Nombre: LINO ABRAM PASTOR >>

\* Teléfono: 3132000

Teléfono Alternativo:

Correo electrónico: C44130@bcp.com.pe

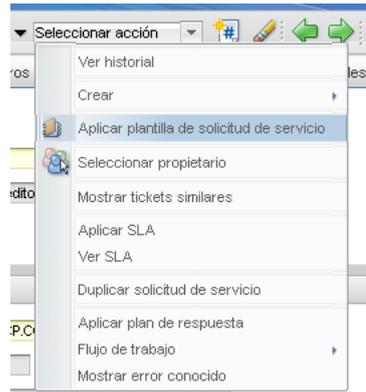
País:

Idioma: ES

Comentarios:

**Ilustración N° 103** Ingresar el usuario en Ticket Template  
**Fuente:** Propia

- Ir a Seleccionar Acción -> Aplicar plantilla de solicitud de servicio.



**Ilustración N° 104** Opción aplicar plantilla de solicitud de servicio  
**Fuente:** Propia

- Seleccionar la plantilla requerida y Aceptar.



**Ilustración N° 105** Selección de plantilla requerida  
**Fuente:** Propia

- Revisar todos los campos cargados automáticamente.

## 6. Envío de Correos a través de Maximo

- Ir a la sección Información del Usuario

**Información de usuario**

\* **Notificado Por:** C44130@BCP.COM.PE >>

ID Del Cliente:

Entitlement: Usuario o grupo normal.

Nombre: LINO ABRAM PASTOR >>

\* **Teléfono:** 3132000 🔍

Teléfono Alternativo:

Correo electrónico: C44130@bcp.com.pe ✉

País:

Idioma: ES

Comentarios:

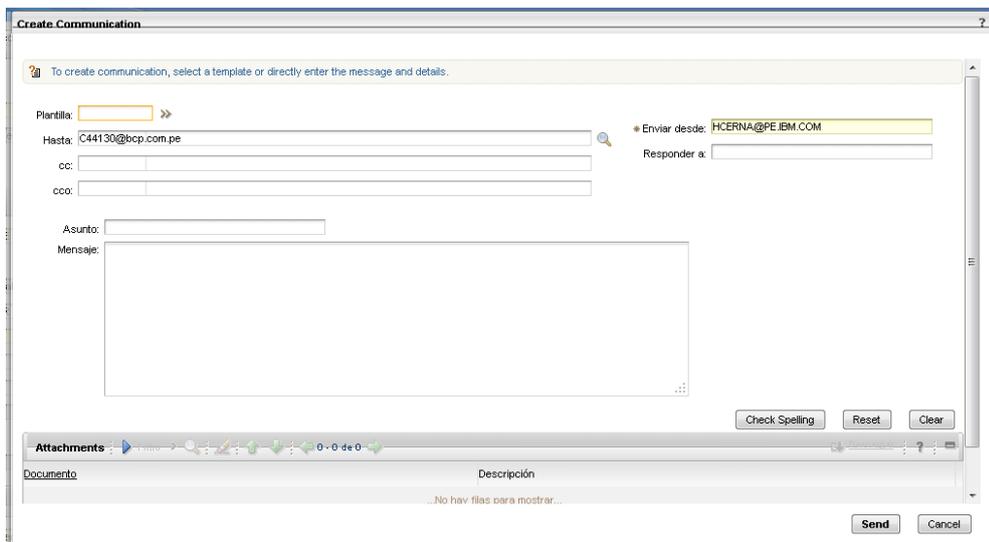
**Ilustración N° 106** Información de usuario  
**Fuente:** Propia

- En el campo de Correo Electrónico de la información personal del usuario, seleccionar el ícono (✉) y luego dar click en la opción Crear Comunicación.



**Ilustración N° 107** Opción crear comunicación  
**Fuente:** Propia

- Escogemos la plantilla correspondiente al proyecto y luego dar click en el botón Send.



**Ilustración N° 108** Selección de plantilla para enviar correo  
**Fuente:** Propia

- Ir a la pestaña Registro, en la sección Registros de Comunicaciones.

Aplicación de origen	ID	Es un problema global	Creado por	Hasta	Fecha	Asunto
WFPROCESS	ITDSRSAVE	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN		27/09/13 10:50:43	SRI14624 del cliente Banco de Crédito del Perú asignado a su Grupo
ESCALATION	EUSR001	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN	C44130@bcp.com.pe	27/09/13 10:52:44	Se ha creado la solicitud de servicio SRI14624

**Ilustración N° 109** Registro de comunicación en pestaña registro  
**Fuente:** Propia

## 7. Aplicación de SLA

Para verificar que se ha aplicado el SLA al ticket, tendremos que visualizar si tenemos la fecha de Inicio Previsto (Tiempo de Respuesta) y Finalización Prevista (Tiempo de Solución), así como se muestra en la siguiente figura:

The screenshot shows a 'Dates' form with the following fields and values:

- \* Fecha de notificación: 15/08/14 08:47:17
- \* Fecha de afectación: 15/08/14 08:47:17
- Fecha de creación: 15/08/14 08:47:17
- \* SLAHOLD Date: 19/08/14 19:02:19
- Contacto previsto: [Empty]
- Contacto real: [Empty]
- Inicio previsto: 15/08/14 12:47:17 (highlighted in red)
- Inicio real: 15/08/14 08:52:12
- Finalización prevista: 15/08/14 16:47:17 (highlighted in red)
- Finalización real: [Empty]
- Close Date: [Empty]
- Outage Duration: 0:00 (00:00:00:00)

**Ilustración N° 110** Fecha de inicio y fin de SLA  
**Fuente:** Propia

Lo cual indica que el analista de soporte onsite tiene de tiempo máximo hasta las 12:47 para colocar el Incidente en INPROG y tiene otro tiempo máximo de solución hasta las 16:47.

Adicionalmente van a llegar notificaciones de SLAs al 50%, 75% y 100%, según el siguiente detalle:

**Tabla N° 50 -** Notificaciones de SLA

Rol	Creación	50% del SLA	75% del SLA	100% del SLA
Onsite	Llamadas / Correo	Correo	Correo	Correo
Dispatcher	Llamadas / Correo	Correo	Correo	Correo
Team Leader	Llamadas / Correo		Correo	Correo

**Fuente:** Propia

Aplicación de origen	ID	Es un problema global	Creado por	Hasta	Fecha	Asunto
WFPROCESS	ITDINSAVE	<input type="checkbox"/>	JCRUIZ@PE.IBM.COM		27/09/13 15:31:47	IN3466 del cliente MI Banco Asignado a su Grupo
ESCALATION	EUSINC001	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN	anegarequipa@mbanco.com.pe	27/09/13 15:31:52	Se ha creado el incidente IN3466
SLA	IN2005	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN	jhuaman@pe.ibm.com, fhoyos@pe.ibm.com, evivanco@pe.ibm.com, jruiz@pe.ibm.com, mesadesoportemibanco.com.pe, carroyo@pe.ibm.com, rcabanas@pe.ibm.com, wespincoz@pe.ibm.com, jmontene@pe.ibm.com	27/09/13 15:32:58	Notificación SLA de Tiempo de Respuesta al 50% - IN3466 - PE-MIBNC-ITS - P 3 - VR-PE-DCS
SLA	IN2005	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN	jhuaman@pe.ibm.com, fhoyos@pe.ibm.com, evivanco@pe.ibm.com, jruiz@pe.ibm.com, mesadesoportemibanco.com.pe, carroyo@pe.ibm.com, rcabanas@pe.ibm.com, wespincoz@pe.ibm.com, jmontene@pe.ibm.com	27/09/13 15:32:58	Notificación SLA de Tiempo de Respuesta al 75% - IN3466 - PE-MIBNC-ITS - P 3 - VR-PE-DCS
SLA	IN2005	<input type="checkbox"/>	MAXADMIN	jhuaman@pe.ibm.com, fhoyos@pe.ibm.com, evivanco@pe.ibm.com, jruiz@pe.ibm.com, mesadesoportemibanco.com.pe, carroyo@pe.ibm.com, rcabanas@pe.ibm.com, arames@pe.ibm.com, wespincoz@pe.ibm.com, jmontene@pe.ibm.com	27/09/13 15:38:58	Notificación SLA de Tiempo de Respuesta al 100% - IN3466 - PE-MIBNC-ITS - P 3 - VR-PE-DCS

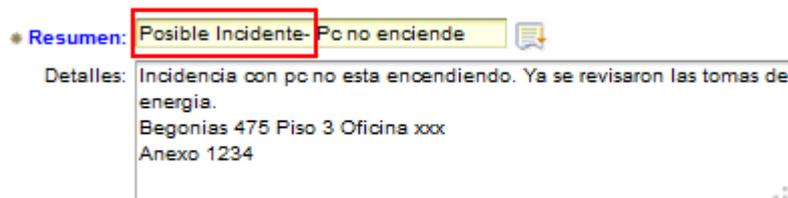
**Ilustración N° 111** Aplicación de SLA  
**Fuente:** Propia

Nota: La única forma de no incumplir con el SLA es pasar el ticket a SLAHOLD.

## 8. Creación de Incidentes

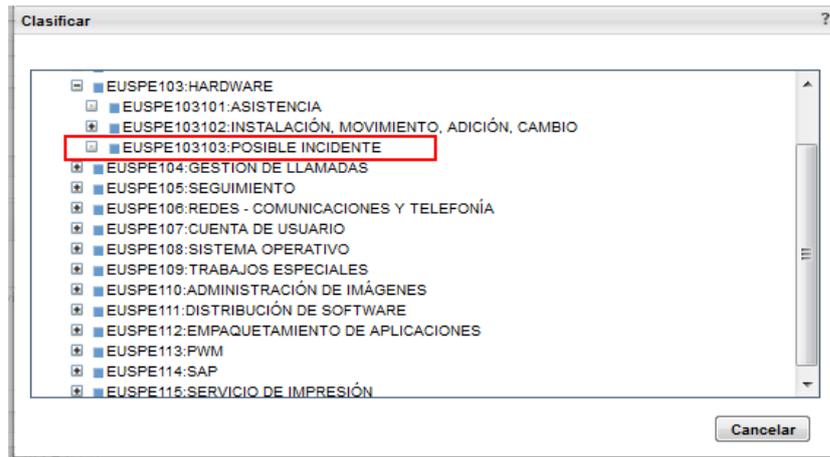
Si el usuario está reportando un incidente, deberemos de crear un SR de “posible incidente”:

- Crearemos el SR anteponiendo “Posible Incidente”, seguido de la descripción de la incidencia:



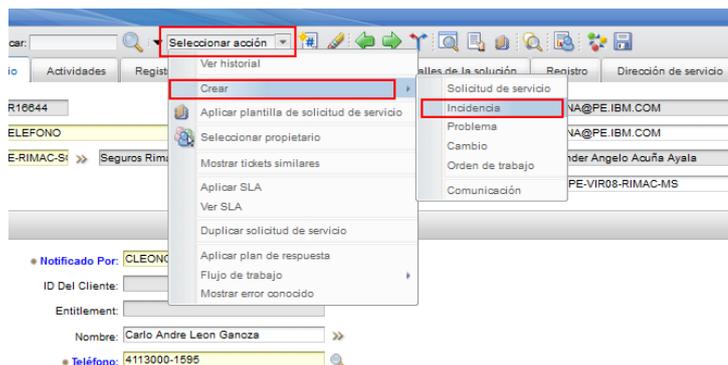
**Ilustración N° 112** Crear requerimiento de servicio como incidente  
**Fuente:** Propia

- Luego en la clasificación escoger la opción señalada en la imagen adjunta. Recordar que esta opción esta disponible en las otras clasificaciones, según aplique.



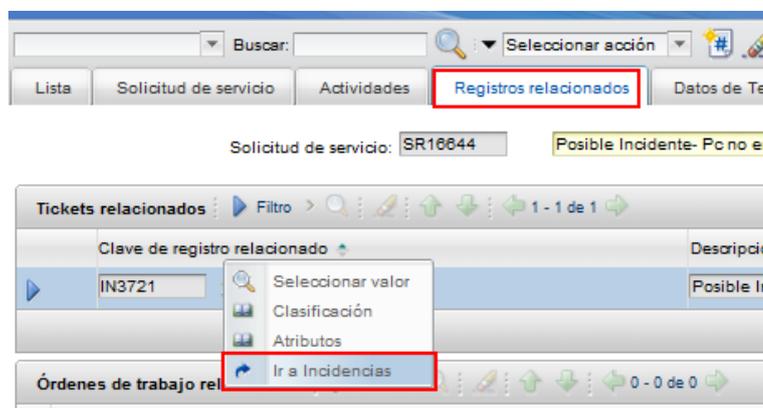
**Ilustración Nº 113** Ingresar clasificación a incidente  
**Fuente:** Propia

➤ Creando el incidente:



**Ilustración Nº 114** Crear incidencia  
**Fuente:** Propia

➤ Ir al Incidente



**Ilustración Nº 115** Opción ir a incidencias  
**Fuente:** Propia

## 9. Resolución de incidente

Ir a la pestalla **Detalles de solución** y llenar los campos obligatorios que estan enmarcados en la siguiente imagen. Al final actualizar el estado a **Resuelto**.

The screenshot shows the 'Solution Details' tab of a software interface. The 'Resolution Code' field is set to 'REEMPLAZAR'. The 'Síntoma' field contains 'Disco Duro Averiado'. The 'Causa' field contains 'Sectores físicos dañados por antigüedad del disco duro'. The 'Resolución' field contains 'Se cambia de pc a usuario'. The 'Resolution Code' field is highlighted with a red box.

**Ilustración N° 116** Pestaña detalles de solución  
**Fuente:** Propia

The screenshot shows the 'Entrada manual' dialog box. The 'Resolved' radio button is selected. The 'Memo' field is empty. The 'Aceptar' and 'Cancelar' buttons are visible at the bottom.

**Ilustración N° 117** Estado resuelto para incidencia  
**Fuente:** Propia