

# Estudio No. 01–2018 Análisis de actividades de la mesa de servicios del Departamento de TI

## Alcance

Evaluar el servicio brindado por la mesa de servicios del Departamento de TI, de acuerdo con el Sistema de Gestión de Servicios de Tecnología de Información.

## Objetivos

- Comprobar la ejecución del proceso para la atención del cliente, ante cualquier incidente reportado por el sistema Cherwell software.
- Analizar el método de clasificación y priorización de incidentes reportados en la mesa de servicio.
- Evaluar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

## Resultados obtenidos

De conformidad con los objetivos planteados para el presente estudio:

- Se realizó la verificación de proceso de análisis de actividades de la mesa de servicios, validando los procedimientos publicados en la intranet Institucional y la información almacenada en el Cherwell Software y se obtuvieron algunas oportunidades de mejora, como las siguientes:
  - Que la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información presente coordinación o enlace con los módulos de administración que ofrece el Cherwell Software (Administración de Problemas, Administración de Cambios, Administración de la Capacidad y Administración Disponibilidad), para la clasificación de solicitudes e incidentes.
  - Facilitar a los funcionarios la creación de una base de datos de conocimiento, con el objetivo de minimizar la recurrencia de incidentes o solicitudes.
  - Determinar las causas que han generado una cantidad significativa de solicitudes e incidentes reportados en el Cherwell Software. Donde un 69.09% de los registros se concentran en 5 departamentos; por lo cual es necesario realizar actividades con el objetivo de disminuir los incidentes y solicitudes que afectan los servicios de JUPEMA.
  - Establecer una encuesta de satisfacción de los servicios brindados por la mesa de servicios, posterior a la resolución de un incidente o solicitud de servicio.
- En cuanto a los datos almacenados en la base de datos del sistema Cherwell Software, se determinó lo siguiente:

- No se logró evidenciar el usuario responsable de la asignación de solicitudes o incidentes en el Departamento de Tecnologías de Información.
- Cualquier funcionario del Departamento de Tecnologías de información puede asignarse o auto-asignarse una tarea o actividad.
- La información almacenada en cada uno de los campos de la base de datos debe ser racional y de utilidad para la toma de decisiones.
- Se determinó la presencia de funcionarios del Departamento de Tecnologías de Información que pertenecen a todos los niveles de atención, por lo que se recomendó a la Administración que el personal calificado realice actividades de gestión y no técnicas, para establecer continuamente mejoras al funcionamiento de la Mesa de Servicios de Tecnologías de Información.
- Se realizó un análisis a los registros almacenados en la base de datos del 01/01/2017 al 15/09/2017, determinándose oportunidades de mejora como las siguientes:
  - Diagnosticar las situaciones que provocan la creación de solicitudes e incidentes de forma significativa en el Departamento de Plataforma de Servicios.
  - El Departamento de Tecnologías de Información registró en el periodo de evaluación, un número significativo de solicitudes de tipo técnico, pero el mismo debería encontrarse contemplado en los planes o cronogramas de trabajo de cada uno de los colaboradores.
  - Algunos funcionarios del Departamento de Tecnologías de información cuentan con cantidades relativas de solicitudes e incidentes, debido a que son actividades técnicas que no pueden ser resueltas por usuarios finales.

El estudio fue aprobado por el Cuerpo Colegiado, en la Sesión Ordinaria No. 16-2018 del 12 de febrero de 2018.