**Informe de Levantamiento de Información – Plan de Mejora TI**

Fechas de ejecución: 30 de septiembre – 04 de octubre

Responsable: Carlos Andrés Quintero Quintero

Técnica Profesional en Programación

de Aplicaciones de Software :

**Propuesta de Plan de Mejora**

**1. Objetivo**

Identificar y registrar los procedimientos más frecuentes y críticos del área de soporte TI, con el fin de priorizar cuáles deben ser documentados y posteriormente gestionados en el sistema de gestión documental.

**2. Metodología**

- Revisión de los registros históricos de soporte técnico (archivo Excel).

- Identificación de incidencias recurrentes.

- Clasificación de actividades según tipo de soporte (preventivo, correctivo, incidencias).

- Validación con la empresa sobre los procesos más importantes a documentar.

**3. Resultados preliminares**

Se identificaron los siguientes procedimientos más frecuentes en el soporte técnico:

Procedimiento Frecuencia

Recorrido diario de soporte 46

Preventivo – Gestión de contenidos 40

Verificación y registro de tareas programadas 10

Correctivo en PC (portátil o torre) 10

Incidentes en aplicación Outlook 9

**4. Conclusiones**

Durante el levantamiento de información se identificó que las actividades de soporte más recurrentes corresponden a recorridos diarios y actividades preventivas. Estas tareas concentran la mayor parte del esfuerzo operativo y requieren ser documentadas en primera instancia. Asimismo, se detectaron incidencias frecuentes en PC y en aplicaciones como Outlook, que también deben formar parte del sistema de gestión documental.