



# **MEJORA DE LA PLATAFORMA DE LA MESA DE AYUDA TI**

**Integrantes: Diego Ortiz-Juan Rozo-Bryan Gomez**

# CONTENIDO

- 
- 01** Contexto del Proyecto
  - 02** Identificación del Problema
  - 03** Objetivos del Proyecto Cronología
  - 04** Árbol de Objetivos y Acciones
  - 05** Matrices de Análisis
  - 06** Requerimientos del Sistema
  - 07** Mockup del Proyecto
  - 08** Conclusiones

# CONTEXTO DEL PROYECTO



- La universidad cuenta con una mesa de ayuda tecnológica que gestiona solicitudes de estudiantes y personal administrativo.
- Actualmente, el sistema presenta fallas en tiempos de respuesta, trazabilidad de casos y experiencia de usuario.
- Surge la necesidad de optimizar la plataforma para mejorar la atención y la eficiencia del área TI.



# PROBLEMA

La universidad cuenta con una mesa de servicio TI encargada de atender requerimientos, solicitudes y reportes de incidentes de estudiantes, docentes y personal administrativo. Sin embargo, a través del análisis realizado se identificó que existe una baja eficiencia en la atención al usuario, afectando directamente la satisfacción y la productividad institucional.

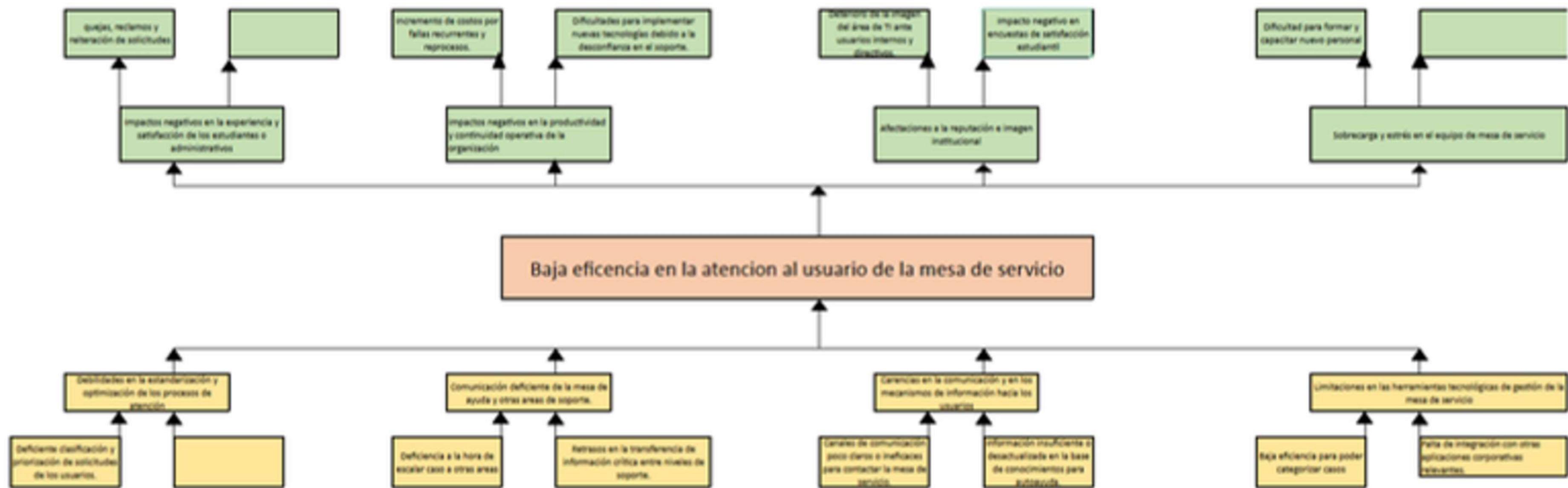
**Problema Central**  
**Baja eficiencia en la atención al usuario de la mesa de servicio.**



El diagnóstico evidencia que la principal problemática radica en la ineficiencia operativa y comunicativa dentro de la mesa de servicio TI, lo que genera insatisfacción, pérdida de productividad y sobrecarga del equipo técnico.

La solución propuesta busca optimizar procesos, modernizar herramientas y mejorar la interacción con los usuarios para elevar los estándares de atención y soporte institucional.

# ARBOL DE PROBLEMAS



# OBJETIVOS



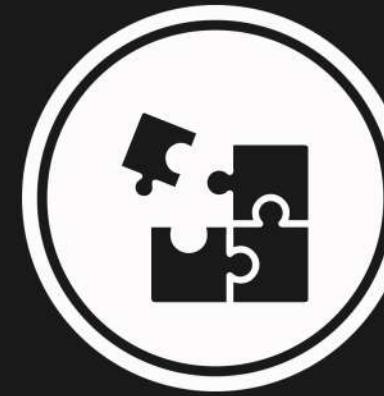
## Eficiencia operativa

Optimizar los procesos de atención y resolución de solicitudes para lograr una gestión más ágil y efectiva.



## Diseño intuitivo

Implementar una interfaz moderna y fácil de usar que mejore la interacción y la experiencia del usuario.



## Control y monitoreo

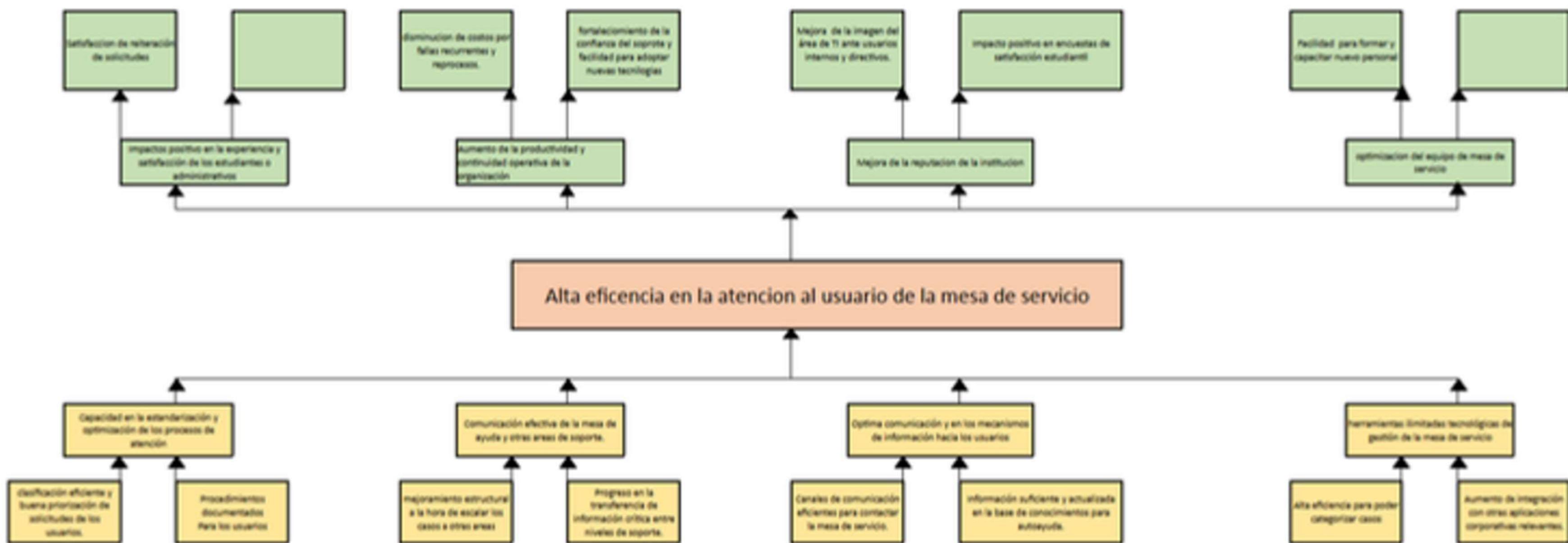
Integrar indicadores y reportes automáticos de desempeño que permitan evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

# ÁRBOL DE OBJETIVOS Y ACCIONES

- Se construyó el árbol de objetivos derivado del árbol de problemas, enfocando las soluciones en:
  - Modernización del sistema.
  - Automatización de procesos.
  - Capacitación del personal TI.
- El árbol de acciones permitió establecer un plan operativo con tareas medibles y responsables.



# ARBOL DE OBJETIVOS



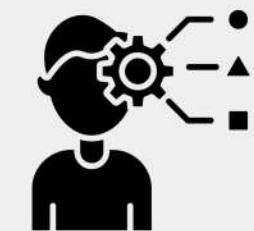
# MATRICES DE ANÁLISIS



**Matriz de involucrados:** Identificación de los actores clave (usuarios, área TI, directivos, desarrolladores).



**Matriz de selección de alternativas:** Se evaluaron distintas opciones tecnológicas (por ejemplo, actualización del sistema actual vs. nuevo desarrollo).



**Matriz de marco lógico:** Sirvió como herramienta de planificación, mostrando objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos.



# MATRIZ INVOLUCRADOS

ACTORES	TIPO DE ENTIDAD				ROLES DE LOS ACTORES	INTERES DE PARTICIPAR EN EL PROYECTO	TIPO DE ACTITUD			PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	CONFLICTOS POTENCIALES
	Pub.	ONG	O.C	Prv			+	-	N.			
Mesa de servicio (equipo TI)					x	Atención y soporte técnico a usuarios	Mejorar eficiencia y reducir carga de trabajo	x		Sobrecarga, entradas, herramientas limitadas, falta de capacitación	Sistemas internos, conocimiento técnico	Resistencia a cambios, sobrecarga
Estudiantes					x	Usuarios principales de los servicios de TI	Mejorar experiencia y calidad en la atención	x		Mala atención, retrasos, falta de información clara	Feedback, uso de sistemas de soporte	Frustración, quejas frecuentes
Personal administrativo					x	Usuarios y gestores de procesos administrativos	Mejorar continuidad operativa y atención	x		Impacto en productividad por deficiencias en soporte	Acceso a sistemas, conocimientos de procesos	Conflictos por tiempos de respuesta
Área de Tecnología de la Información					x	Gestión de Infraestructura tecnológica y soporte	Garantizar continuidad operativa y reputación institucional	x		Imagen deteriorada, falta de recursos y mantenimiento	Infraestructura TI, presupuesto	Prioridades entre presupuesto y necesidades técnicas
Dirección académica					x	Supervisión de calidad educativa y satisfacción	Mejorar imagen institucional y satisfacción estudiantil	x		Impacto negativo en encuestas y percepción institucional	Mandatos institucionales, políticas académicas	Presión por resultados y recursos limitados
Departamento de Formación y Capacitación					x	Capacitación y desarrollo del personal TI	Capacitar para mejorar habilidades del equipo	x		Dificultad para formar y capacitar al personal	Programas de capacitación, recursos educativos	Falta de tiempo o recursos para capacitación
Gerencia o Dirección General					x	Definición de políticas y asignación de recursos	Mantener la imagen y eficiencia institucional	x		Problemas de reputación, impacto en satisfacción y productividad	Presupuesto, poder decisivo	Conflictos por prioridades presupuestarias

# MATRIZ DE SELECCIÓN DE ALTERNATIVAS

CRITERIOS DE VALORACIÓN	Alternativa 1 <i>Diseñar una matriz</i>	Alternativa 2 <i>Capacitar al personal</i>	Alternativa 3 <i>creacion de guías</i>
	3	2	2
Menor costo de realización	2	3	2
Mayor financiamiento disponible	2	3	2
Menor tiempo	2	3	3
Mayor aceptación por la población afectada	2	3	2
Mayor viabilidad técnica	3	2	3
Mayor capacidad institucional	3	3	3
Mayor pertinencia(de acuerdo al tamaño del problema)	3	2	2
Menor impacto ambiental	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>18</b>

VALORACIÓN	1	Peor
	2	Intermedia
	3	Mejor

# MATRIZ DE MARCO LÓGICO

	OBJETIVOS (Resumen Narrativo)	INDICADORES	MÉTODOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FINES	Satisfacción de reiteración de solicitudes	Se reduce el numero de solicitudes reiteradas	Encuestas de usuarios y reportes de mesa de servicio	Colaboración y participación de usuarios
	Disminución de costos por fallas y reprocesos	Reducción de costos operativos	Reportes financieros y auditorías	Estabilidad financiera para implementar mejoras
	Fortalecimiento de confianza y adopción de tecnologías	Aumento en la adopción de nuevas tecnologías	Registros de uso tecnológico y encuestas	Soporte continuo y capacitación efectiva
	Mejora imagen área TI	Mejoras en encuestas internas y externas de satisfacción	Resultados de encuestas y entrevistas	Comunicación efectiva y gestión del cambio
	Impacto positivo en encuestas estudiantiles	Incremento de satisfacción estudiantil	Encuestas estudiantiles	Participación activa de estudiantes y personal
	Facilidad para formar y capacitar nuevo personal	Reducción del tiempo de formación	Informes de capacitación y evaluaciones	Recursos humanos disponibles para formación
PROPOSITOS	Alta eficiencia en la atención al usuario de la mesa de servicio	Tiempo promedio de atención reducido	Reportes de mesa de servicio y software de gestión	Implementación continua de mejoras y soporte adecuado
	Mejorar la satisfacción general de los usuarios de la mesa de servicio	Índice de satisfacción superior	Encuestas periódicas de satisfacción	Participación activa de usuarios y personal
	Reducir los tiempos de resolución de incidencias y solicitudes	Reducción del tiempo promedio de resolución	Reportes de mesa de servicio y software de gestión	Recursos adecuados y procesos optimizados
	Incrementar la calidad y precisión en la clasificación y priorización de solicitudes	La mayoría de casos han sido correctamente clasificados y priorizados	Auditorías internas y seguimiento de casos	Capacitación y supervisión efectiva
COMPONENTES	Capacidad en estandarización y optimización procesos	Procedimientos documentados y aplicados en todos casos	Auditorías internas y revisión documental	Compromiso del equipo y actualización continua
	Comunicación efectiva mesa de ayuda y soporte	Mejora en tiempos y calidad de escalamiento de casos	Registros de casos y feedback de usuarios	Colaboración entre áreas y soporte técnico
	Óptima comunicación y mecanismos de información	Base de conocimientos actualizada y canales eficientes disponibles	Revisión de base de datos y monitoreo de canales	Acceso constante a información actualizada
	Herramientas tecnológicas para gestión	Casos categorizados correctamente en el sistema	Reportes de sistemas de gestión	Infraestructura tecnológica adecuada
ACTIVIDADES	Clasificación eficiente y priorización de solicitudes	Tiempo de respuesta mejorado	Reportes de mesa de servicio	Capacitación adecuada del personal
	Procedimientos documentados para usuarios	Procedimientos accesibles y usados en los casos	Encuestas y revisión documental	Documentación clara y accesible
	Mejoramiento estructural para escalar casos	Tiempo de escalamiento reducido	Ánalisis de procesos y reportes	Apoyo de otras áreas y procesos definidos
	Progreso en transferencia de información crítica	Casos escalados sin pérdida de información	Auditorías y seguimiento de casos	Comunicación efectiva entre niveles
	Canales eficientes de comunicación	Uso de canales mejorado	Estadísticas de uso de canales	Disponibilidad y acceso a canales de comunicación
	Base de conocimientos actualizada	Actualizaciones mensuales en la base	Logs de actualización y feedback	Recursos para actualización y revisión continua
	Alta eficiencia para categorizar casos	Casos correctamente categorizados	Reportes del sistema	Entrenamiento y mejora continua
	Aumento de integración con aplicaciones corporativas	Incremento en integraciones relevantes	Reportes de TI y registros de integración	Soporte técnico y coordinación interdepartamental

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RF01

Nombre del Requerimiento:

Gestión de usuarios

Características:

Registro, modificación y eliminación de usuarios.

Descripción del requerimiento:

Permitir la gestión completa de usuarios en el sistema de mesa de ayuda.

## RF02

Nombre del Requerimiento:

Autenticación de usuarios

Características:

Inicio de sesión con credenciales institucionales.

Descripción del requerimiento:

Validar el acceso mediante usuario y contraseña institucional.

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RFO3

Nombre del Requerimiento:

Registro de tickets

Características:

Formulario para crear tickets.

Descripción del requerimiento:

Permitir a los usuarios reportar incidencias mediante un formulario.

## RFO4

Nombre del Requerimiento:

Asignación automática de tickets

Características:

Algoritmo de asignación por categoría.

Descripción del requerimiento:

Asignar tickets automáticamente al técnico correspondiente.

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RF05

Nombre del Requerimiento:

Seguimiento de tickets

Características:

Estado en tiempo real.

Descripción del requerimiento:

Mostrar el progreso y estado actual del ticket.

## IRF06

Nombre del Requerimiento:

Categorización de incidencias

Características:

Clasificación por tipo.

Descripción del requerimiento:

Organizar los tickets según el tipo de problema.

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RNF01

Nombre del Requerimiento:

Disponibilidad

Características:

Sistema disponible 24/7.

Descripción del requerimiento:

Garantizar un 99.9% de disponibilidad del sistema

## RNF02

Nombre del Requerimiento:

Rendimiento

Características:

Respuesta rápida.

Descripción del requerimiento:

El sistema debe responder en menos de 2 segundos por operación.

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RNFO3

Nombre del Requerimiento:

Seguridad

Características:

Cifrado de datos.

Descripción del requerimiento:

Proteger la información mediante protocolos de seguridad.

## RNFO4

Nombre del Requerimiento:

Escalabilidad

Características:

Soporte para más usuarios.

Descripción del requerimiento:

Adaptarse al crecimiento de usuarios sin afectar el rendimiento.

# REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA

## RNF05

Nombre del Requerimiento:

Usabilidad

Características:

Interfaz intuitiva.

Descripción del requerimiento:

Diseñar una interfaz fácil de usar para usuarios no técnicos.

## RNF06

Nombre del Requerimiento:

Mantenibilidad

Características:

Actualizaciones sin interrupciones.

Descripción del requerimiento:

Permitir mantenimiento sin afectar el servicio.

# CONCLUSION



El proyecto propone una mejora integral y sostenible para optimizar la gestión de soporte TI en la universidad. A través del análisis y rediseño de procesos, se plantea una plataforma más eficiente, moderna y centrada en el usuario, que permita reducir tiempos de atención y mejorar la comunicación interna.

Además, la solución es escalable y adaptable, lo que facilita su evolución en futuras versiones y fortalece la calidad del servicio y la eficiencia operativa del área tecnológica.

MUCHAS  
GRACIAS

