



FACULTAD DE INGENIERÍA

Escuela Académico Profesional de Ingeniería de Sistemas e
Informática

CURSO: Gestión de Servicios de TI

TEMA:

Procesos de Gestión de Incidencias, Problemas y Acuerdos de Nivel
de Servicio en Interbank

INTEGRANTES:

- Espejo Mayhua Jhoanes Lenin
- Galindo Beltrán Giancarlo Alexander
- Escobar Bendezu Aldrin Edwin
- Guevara Quintana Jenkins Joseph
- Rivera Velazco Mauricio Gabriel

Huancayo – Perú

2025

Introducción

Dentro del marco de ITSM, las buenas prácticas definidas por ITIL (Information Technology Infrastructure Library) proporcionan un conjunto de procesos estandarizados que permiten gestionar los servicios de TI de forma estructurada y orientada al valor. Estos procesos facilitan la identificación temprana de incidentes, la prevención de problemas recurrentes y la definición de acuerdos claros sobre los niveles de servicio esperados por los usuarios.

El presente documento tiene como propósito analizar cómo la empresa Interbank, uno de los bancos líderes del Perú, gestiona tres procesos fundamentales de ITIL: Gestión de Incidencias, Gestión de Problemas y Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). A través de este análisis se busca comprender su funcionamiento, representar los flujos de trabajo mediante diagramas de proceso y proponer oportunidades de mejora que fortalezcan la gestión tecnológica de la organización.

Este estudio resulta especialmente relevante considerando que el sector financiero es uno de los más exigentes en términos de disponibilidad y seguridad de la información. En el caso de Interbank, cuya estrategia se centra en la transformación digital y la experiencia del cliente, mantener una gestión eficiente de los servicios de TI es clave para garantizar la confianza, la continuidad operativa y la satisfacción de millones de usuarios que utilizan diariamente sus plataformas digitales y canales de atención.

1) Descripción de la empresa elegida: Interbank

Interbank (Banco Internacional del Perú S.A.A.) es una de las principales instituciones financieras del país, fundada en 1897 y perteneciente al Grupo InterCorp. A lo largo de su historia, se ha caracterizado por su orientación al cliente, su solidez financiera y su constante apuesta por la innovación tecnológica.

Durante la última década, Interbank ha impulsado una fuerte transformación digital, convirtiéndose en referente en el sector bancario peruano. A través de Interbank Labs, su laboratorio de innovación, desarrolla soluciones tecnológicas basadas en metodologías ágiles y DevOps, enfocadas en mejorar la experiencia de sus millones de usuarios.

El banco cuenta con una infraestructura tecnológica robusta que respalda sus servicios de banca móvil, banca por internet, cajeros automáticos y agencias físicas. Su área de Tecnologías de la Información (TI) cumple un rol estratégico en la organización, aplicando marcos de buenas prácticas como ITIL y COBIT para asegurar la disponibilidad, seguridad y calidad de los servicios.

Gracias a esta gestión integral y a su cultura de innovación, Interbank ha logrado posicionarse como uno de los bancos más modernos y confiables del Perú, combinando eficiencia operativa con una experiencia digital centrada en el usuario.

2) Desarrollo de los procesos

a. Proceso de Gestión de Incidencias

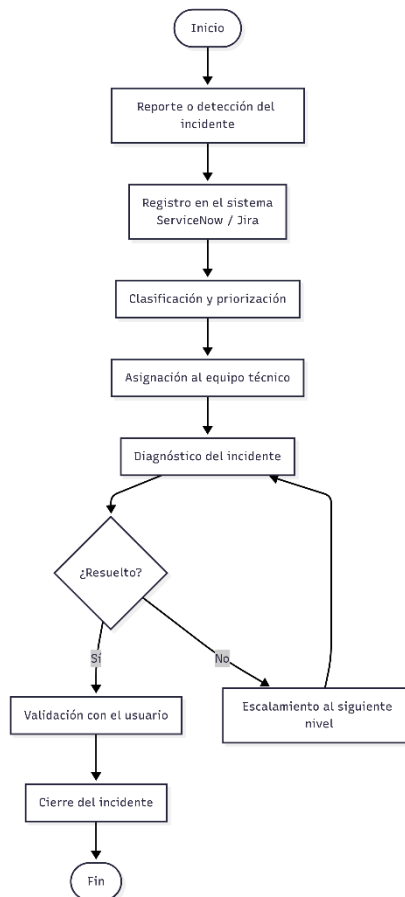
i. Descripción del proceso

El objetivo de la Gestión de Incidencias en Interbank es restablecer el servicio normal lo más rápido posible ante cualquier interrupción, minimizando el impacto en los clientes y el negocio. Las incidencias pueden originarse en los canales digitales (app móvil, banca por internet, cajeros), en los sistemas internos o en la infraestructura de TI.

Principales actividades del proceso:

1. Detección y registro del incidente (por monitoreo o reporte de usuario).
2. Clasificación según su prioridad y nivel de impacto.
3. Asignación al grupo de soporte correspondiente.
4. Diagnóstico y resolución del incidente.
5. Cierre y documentación del caso.

ii. Diagrama del proceso



iii. Oportunidades de mejora

- Implementar chatbots con IA para registrar y clasificar incidencias automáticamente.
- Ampliar la base de conocimiento para que los usuarios resuelvan incidencias menores por autoservicio.
- Integrar alertas automáticas de rendimiento con herramientas predictivas para detectar fallas antes de que ocurran.

b. Proceso de Gestión de Problemas

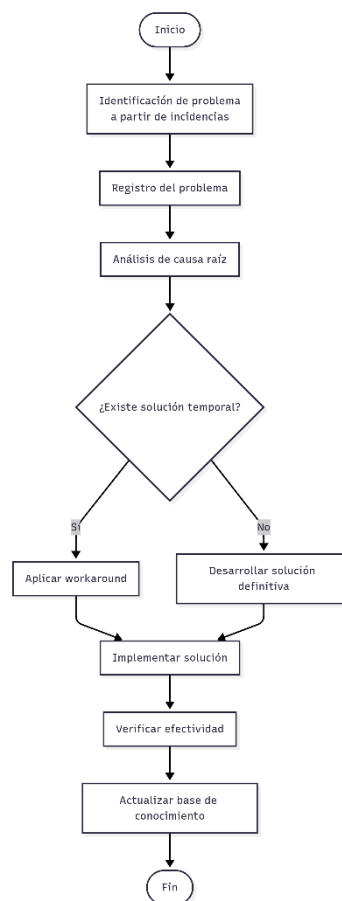
i. Descripción del proceso

La Gestión de Problemas busca identificar la causa raíz de los incidentes repetitivos o graves, evitando su recurrencia y mejorando la estabilidad de los servicios. Interbank realiza este proceso con un enfoque preventivo, analizando patrones de incidencias y aplicando metodologías como Análisis Causa-Raíz (RCA) y Gestión del Conocimiento.

Principales actividades del proceso:

1. Detección de problemas a partir de incidentes recurrentes.
2. Análisis y diagnóstico técnico.
3. Registro y priorización del problema.
4. Aplicación de soluciones temporales (workaround) o definitivas.
5. Documentación y cierre del problema.

ii. Diagrama del proceso



iii. Oportunidades de mejora

- Implementar una herramienta de análisis automatizado para detectar correlaciones entre incidencias.
- Fortalecer la documentación de soluciones para reducir los tiempos de investigación.
- Crear un comité de revisión post-incidente que evalúe los aprendizajes de los problemas críticos.

c. **Proceso de Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)**

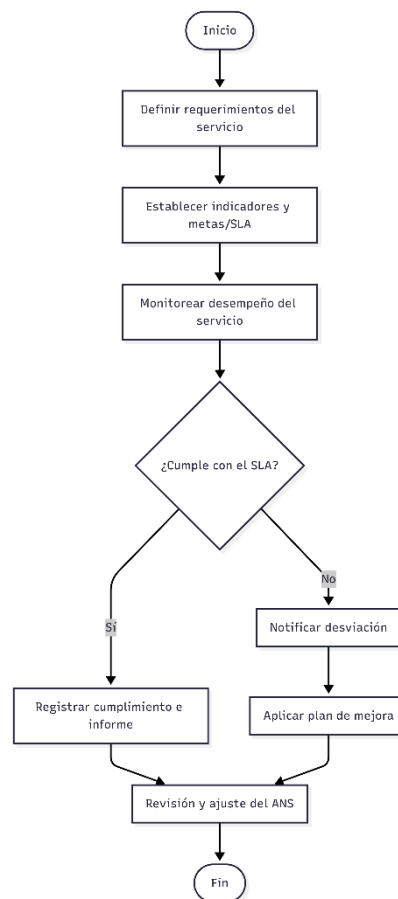
i. Descripción del proceso

El proceso de Gestión de Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS o SLA) en Interbank tiene como propósito definir, monitorear y asegurar el cumplimiento de los niveles de calidad acordados entre las áreas de TI y las áreas de negocio o los proveedores externos.

Principales actividades del proceso:

1. Definición de los ANS junto a los stakeholders.
2. Establecimiento de indicadores clave (KPI) como disponibilidad, tiempos de respuesta, resolución y satisfacción del usuario.
3. Monitoreo continuo del cumplimiento de los ANS.
4. Reporte periódico de resultados y revisión de acuerdos.
5. Acciones de mejora ante desviaciones o incumplimientos.

ii. Diagrama del proceso



iii. Oportunidades de mejora

- Integrar un panel de control (dashboard) con métricas en tiempo real para todas las áreas.

- Establecer revisiones trimestrales de ANS con participación de proveedores y usuarios clave.
- Incluir métricas de experiencia del cliente (CX) además de los indicadores técnicos.

3) Conclusiones

La gestión eficiente de los servicios de TI es esencial para el éxito de empresas altamente digitalizadas como Interbank. A través de los procesos de Gestión de Incidencias, Problemas y Acuerdos de Nivel de Servicio, la organización asegura la continuidad operativa, mejora la satisfacción del cliente y fortalece su madurez tecnológica.

Se evidencia que Interbank aplica buenas prácticas alineadas con ITIL, aunque aún puede optimizar el uso de la automatización, inteligencia artificial y análisis predictivo para alcanzar una gestión de servicios más proactiva y centrada en la experiencia del usuario.

4) Bibliografía

- Interbank (2024). *Memoria Anual y Reporte de Sostenibilidad 2024*. Disponible en: <https://www.interbank.pe>
- Axelos (2019). *ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition*. The Stationery Office.
- Gartner (2023). *Best Practices for Incident and Problem Management in Financial Institutions*.
- COBIT 2019 Framework. ISACA.