

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia**  
**Vicerrectoría Académica y de Investigación**  
**Curso: Gestión de TI**  
**Código: 202016904**

**Anexo 1:**  
**CASO ESTUDIO**  
**ORGANIZACIÓN PIMIENTA S.A.S**

Pimienta S.A.S es una organización que ha experimentado un alto volumen de incidencias y solicitudes de soporte de TI relacionadas con problemas de hardware, software y conexión por parte de sus empleados y al no contar con una estructura clara para la gestión del servicio de TI, se dificulta la identificación y priorización de las solicitudes por parte de la Gerencia de TI, así como el seguimiento y resolución oportuna de incidencias. Esto se traduce en una falta de transparencia en la prestación del servicio, retrasos en la resolución de problemas y una insatisfacción por parte de los empleados.

Los incidentes que se presentan son:

<b>Incidente de aplicación</b>	<b>Incidente de Conectividad</b>	<b>Incidente de Equipo</b>	<b>Incidente de Usuarios</b>	<b>Restablecer contraseñas</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualización</li><li>• Configuración</li><li>• Licenciamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso a pagina</li><li>• Red Cableada</li><li>• WIFI</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No funciona</li><li>• No prende</li><li>• Periféricos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso al correo empresarial</li><li>• Acceso a dominio (Ingreso al computador)</li><li>• Acceso a la Intranet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incidente de impresora</li><li>• No imprime</li><li>• No escanea</li></ul>

**Desafío:** La Organización Pimienta S.A.S necesita implementar un Centro de Servicios (Service Desk) basado en ITIL 4, que permita registrar, categorizar, priorizar y resolver los incidentes que se presenten por parte de los empleados ante la Gerencia de TI.

Algunos de las desventajas más latentes que se presentan en la organización Pimienta S.A.S para el diseño del Centro de Servicios (Service Desk), se encuentran:

- Definir los procesos y procedimientos necesarios para establecer un Centro de Servicios (Service Desk) eficiente y alineada con las principales prácticas de ITIL 4.
- El personal de TI carece de conocimientos y experiencia en ITIL 4, lo que dificulta la implementación efectiva del nuevo modelo de servicio.
- La organización no tiene acceso a una herramienta diseñada para la gestión del Centro de Servicios (Service Desk), que se diferencia en la automatización de procesos y la generación de información para seguimiento y servicio continuo.

### **Propuesta de solución:**

La Organización Pimienta S.A.S. ha contactado al equipo de consultores de la UNAD para que presente un plan de mejora de Gestión de Servicios TI bajo el estándar ITIL 4, el cual refleje el adecuado análisis del negocio, Arquitectura e Integración de la solución TI, alineado a sus iniciativas de TI para el Centro de Servicios (Service Desk). Teniendo en cuenta algunas de estas características:

- **Definición de procesos:** Establecer procesos claros para la gestión de incidentes, incluyendo la creación de un registro centralizado para el reporte de incidentes, la categorización según su impacto y urgencia, la asignación a los técnicos correspondientes y el seguimiento hasta su resolución.

- **Implementación de herramientas:** Seleccionar una herramienta de gestión de servicios TI que permita automatizar los procesos del Centro de Servicios (Service Desk), facilitando la creación y seguimiento de tickets, generación de información y análisis del rendimiento de los equipos.
- **Establecimiento de acuerdos de nivel de servicio (SLA):** Definir SLAs para cada tipo de incidencia, especificando tiempos máximos de respuesta y resolución para garantizar una atención rápida y eficiente a los usuarios internos.
- **Mejora continua:** Establecer un proceso para la revisión periódica del desempeño del Service Desk, identificando áreas de mayor y oportunidades para optimizar la gestión de incidentes.

*Advertencia: Este estudio de caso se basa en una organización hipotética, así que cualquier parecido de información relevante con la realidad es pura coincidencia. El uso del nombre de la Organización Pimienta S.A.S o de otros detalles que pueden estar registrados por alguna empresa se utilizan con fines educativos y no lucrativos.*