



Instituto Politécnico Nacional  
Unidad Profesional Interdisciplinaria



de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas

Materia: Mejores Prácticas de Tecnologías de Información

Profesor: Gómez Coronel Oskar Armando

Departamental 3  
Proyecto

Equipo: 9

Gómez Medina Maydelin Lucero  
Muñoz Tomás Gloria Belén

Secuencia: 4CM60

## Contenido

Introducción .....	4
Desarrollo .....	5
Justificación: .....	6
Alcance:.....	6
Procesos.....	7
Estrategia del servicio.....	14
Identificación del problema.....	14
Creación de valor a través del servicio .....	14
Estrategia general .....	15
Grafica de Gant en aplicación de ITIL .....	15
Evaluación de los procesos de la empresa .....	16
Competitividad .....	30
Posicionamiento de Mercado .....	30
Gestión de la cartera de servicios .....	31
Mesa de ayuda.....	32
Gestión de la demanda .....	34
Gestión financiera .....	36
Diseño del Servicio .....	39
Gestión de los niveles de servicio .....	39
Catálogo de Servicios .....	39
Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA's) .....	47
Gestión de la disponibilidad.....	51
Gestión de la Seguridad de la información .....	52
Gestión de proveedores .....	53
Gestión de la capacidad.....	54
Alcance de la infraestructura a futuro .....	56
Gestión de la continuidad.....	59
Plan de recuperación ante emergencias .....	60
Transición del servicio .....	61
Gestión del cambio.....	61
Proceso de gestión de cambio .....	62
Gestión de la Configuración .....	63

Operación del servicio .....	67
Centro de servicio .....	67
Gestión de incidencia .....	68
Proceso de gestión de incidencias .....	68
Proceso de gestión de problemas .....	69
Mejora continua del servicio.....	71
Pruebas al sistema.....	71
Enfoque basado en procesos.....	76
Competitividad .....	83
Conclusiones:.....	83
Bibliografía .....	84

## Introducción

“TURBAN PEZA Y ASOCIADOS S.A. de C.V” es una empresa que se dedica a proporcionar servicios financieros a microempresarios a fin de llevar un proceso debidamente correcto en el manejo de sus recursos económicos ante la ley.

Hemos encontrado algunas áreas de oportunidad en la gestión del servicio al cliente para la mejora en tiempo y calidad a la hora de solicitar nuestros servicios, ya que resulta difícil proporcionarle un costo exacto al inicio de cada proyecto, ya que, al tener tantos servicios disponibles como nóminas, estados de resultados, cálculo de impuestos, entre otros, no se cuenta con un control de calidad.

Nuestro interés es buscar que a través de la aplicación de ITIL agilicemos el proceso de servicio al cliente desde el primer contacto hasta su contrato definido según sea el caso, brindando así una mejor atención como una mejor disponibilidad, un mayor control en el manejo de sus estados financieros y minimizar recursos de costos y tiempo para ambas partes.

Primero identificaremos y analizaremos los procesos que ha llevado la empresa hasta ahora, posteriormente los canalizaremos a las librerías de soporte de servicio, entrega de servicio o alguna de las demás según sea el caso, para regular la calidad de servicios que se proporcionan en cada proceso.

## Desarrollo

### Objetivos:

- ✓ Mejorar el proceso de contacto cliente-servicio
- ✓ Agilizar el proceso de documentación del cliente-servicio
- ✓ Mejorar de calidad de procesos internos que lleva la empresa
- ✓ Disminución de recursos, costo / tiempo
- ✓ Agilizar la comunicación con el cliente
- ✓ Asegurar los datos proporcionados por el cliente

### **Justificación:**

Decidimos implementar nuestros conocimientos en esta empresa, ya que los procesos que se manejan son delicados en cuestiones informáticas, encontrando muchas áreas de oportunidad, para cambio, mejoras o nuevas implementaciones a través de ITIL.

Con estos procesos brindaremos seguridad de la información a nuestros clientes, mejorando la infraestructura de TI para una mejor gestión de los servicios que proporcionamos. De esta manera aseguramos el aumento de nuestros ingresos, así como la minimización de errores.

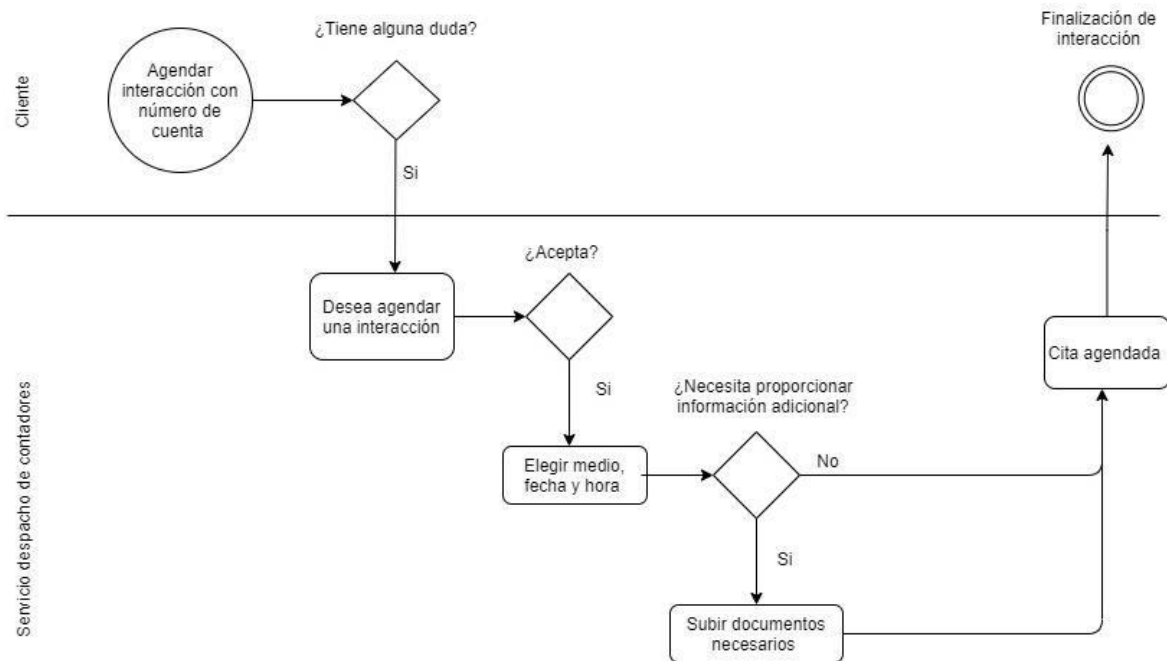
### **Alcance:**

Este proyecto está diseñado para ahorrar costos y tiempo, así como aumentar los ingresos en un tiempo aproximado de 6 meses aplicado correctamente en la organización.

Tomando de guía ITIL para nuestro proyecto nos enfocaremos en las librerías de soporte de servicio y entrega de servicio, donde manejaremos una mesa de servicio, gestión de problemas, gestión de niveles de servicios, de servicios gestión financiera de TI y gestión de la continuidad de servicios de TI respectivamente, planificación para implementar la administración de servicios.

## Procesos

7 procesos que se llevan a cabo durante la operación de la empresa



### 1. Contacto cliente-servicio, servicio-cliente

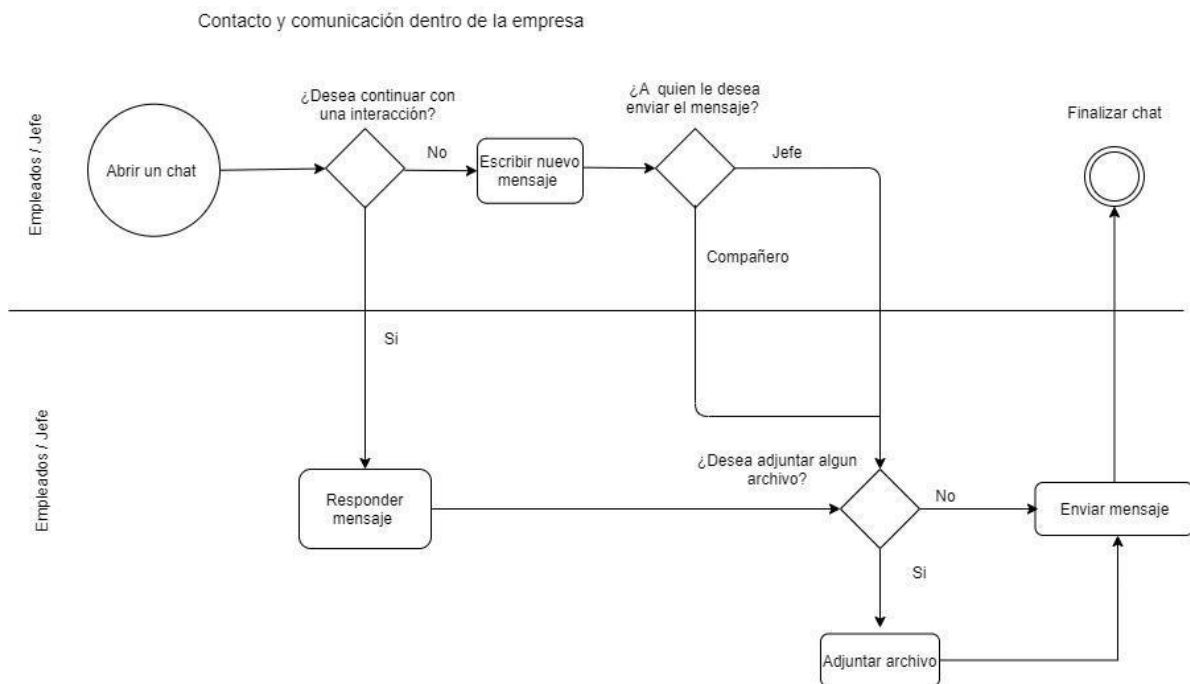
El cliente realiza contacto directo con la empresa a través de un sistema iniciando una interacción con su número de cuenta proporcionada por la empresa, al ingresar al sistema el cliente puede solicitar una interacción con el contador asignado, el cliente selecciona el medio, la fecha y hora en la cual se tendrá la reunión y si es necesario proporcionar algún documento que requiera previa revisión se podrá adjuntar, una vez proporcionado todos los datos, el sistema le arrojará una cita.

El objetivo principal de una mesa de servicios es tener el control y dar soporte al servicio

al cliente por lo que se propone mejorar los siguientes puntos:

- Mejorar el contacto entre los usuarios y el servicio
- Registrar incidencias que haya en el contacto usuarios y el servicio
- Mantener actualizados los datos de los clientes para poder ofrecer un servicio más rápido

## 2. Contacto y comunicación interno de la empresa



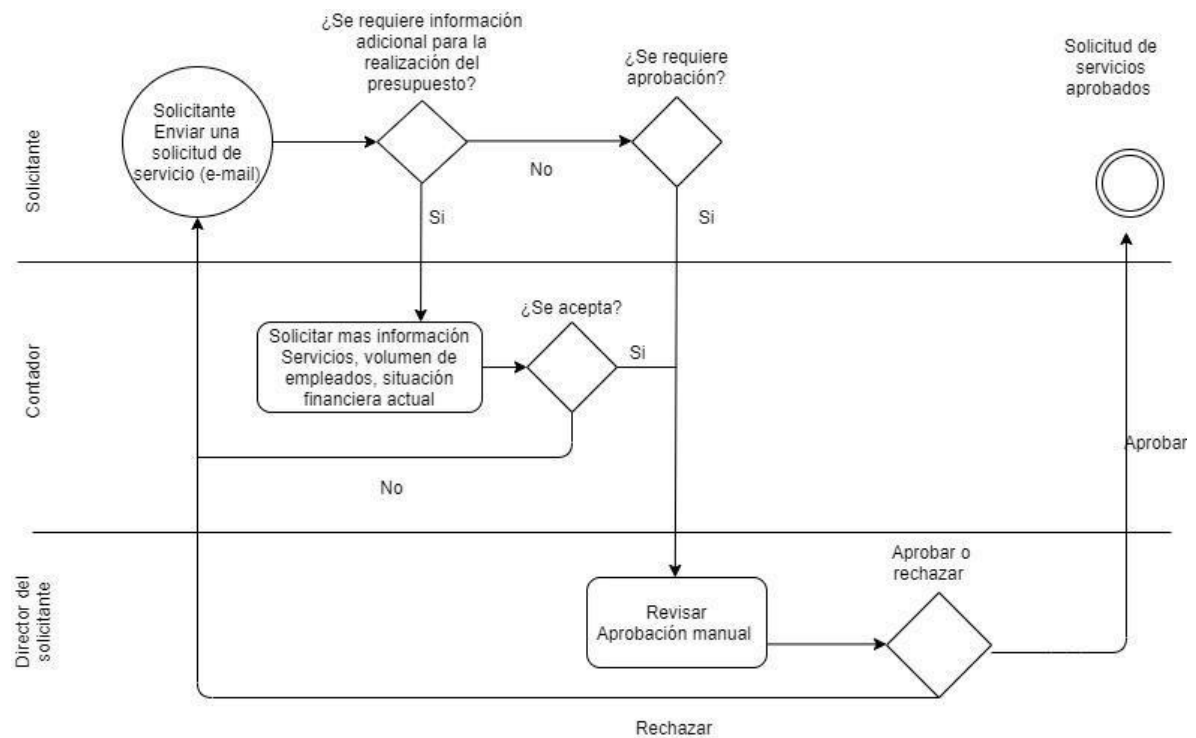
Los empleados o el jefe pueden abrir un chat para iniciar una interacción con el jefe o con algún compañero dándole la opción de seleccionar entre reanudar una interacción anterior o escribir un nuevo mensaje, así mismo les da opción de adjuntar algún archivo si es



necesario que se revise y le proporciona continuidad al mensaje o finalizar un nuevo mensaje.

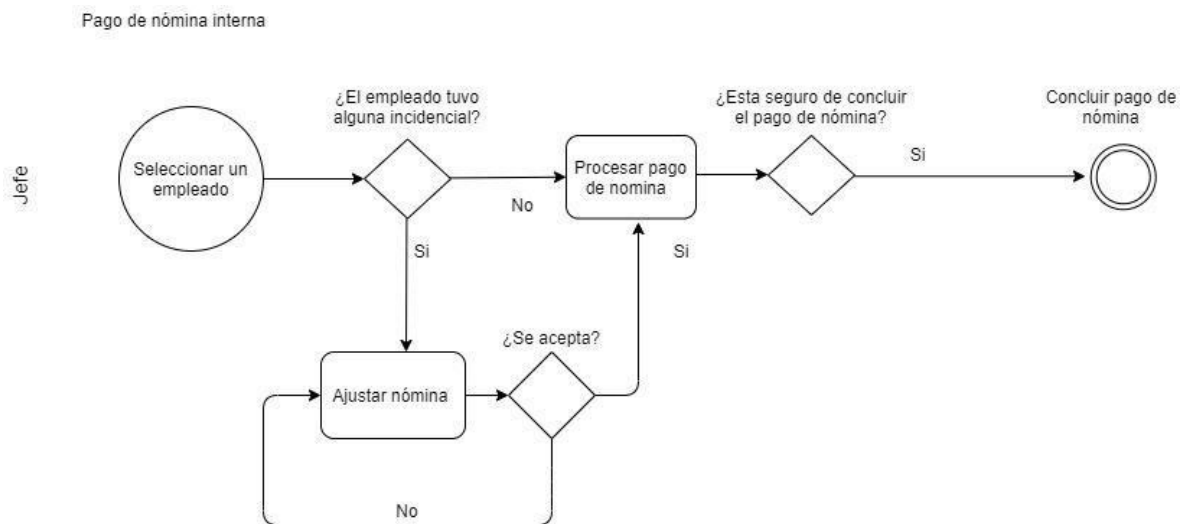
En este proceso nos basaremos en la gestión de problemas del soporte de servicio para dar una solución rápida y concreta a las dudas, o problemáticas que se lleguen a presentar entre los empleados de la organización.

### 3. Presupuesto de los servicios



El cliente potencial envía una solicitud de servicios para la realización del presupuesto por llevar la contabilidad de la empresa, este pasa a través de una revisión manual y se decide si se aprueba o rechaza. A través de la entrega de servicio se llevará la gestión financiera de servicios de TI que se proporcionaron a nuestros clientes.

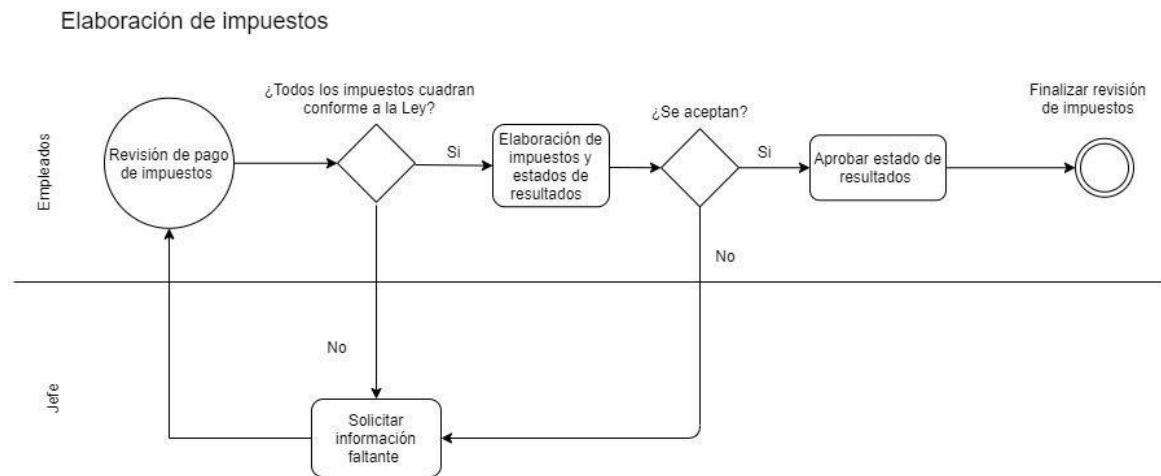
#### 4. Pago de nómina interna



El jefe seleccionará un empleado para que se verifique si durante el tiempo laborado se tuvo alguna incidencia (retardo, falta o incapacidad, horas extra), si dicho empleado no presenta ninguna incidencia entonces se procederá con el pago de la nómina correspondiente y si no se ajustara la incidencia con el pago.

Ocuparemos la librería de planificación para implementar la administración de servicios donde rediseñaremos la arquitectura de este proceso para automatizarlo y evitar los errores manuales para el pago de nómina.

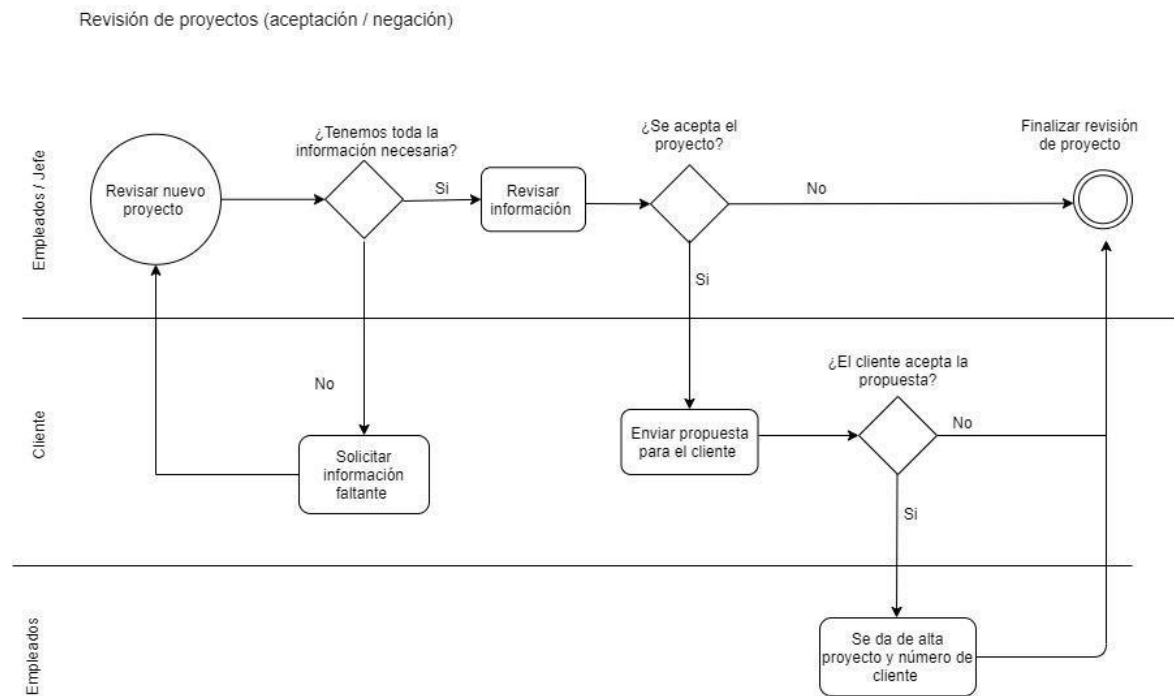
## 5. Elaboración de Impuestos



Los empleados realizaron la revisión del pago de los impuestos de cada empresa asignada, se verificará que todos los impuestos cuadren conforme a la Ley, en caso ser así se aceptarán y se procederá a elaborar el estado de resultados. En caso de que haya alguna inconsistencia se solicitará la información faltante.

La planificación para implementar la administración de servicios nos ayudará a la mejora y automatización de cálculo de impuestos gubernamentales requeridos

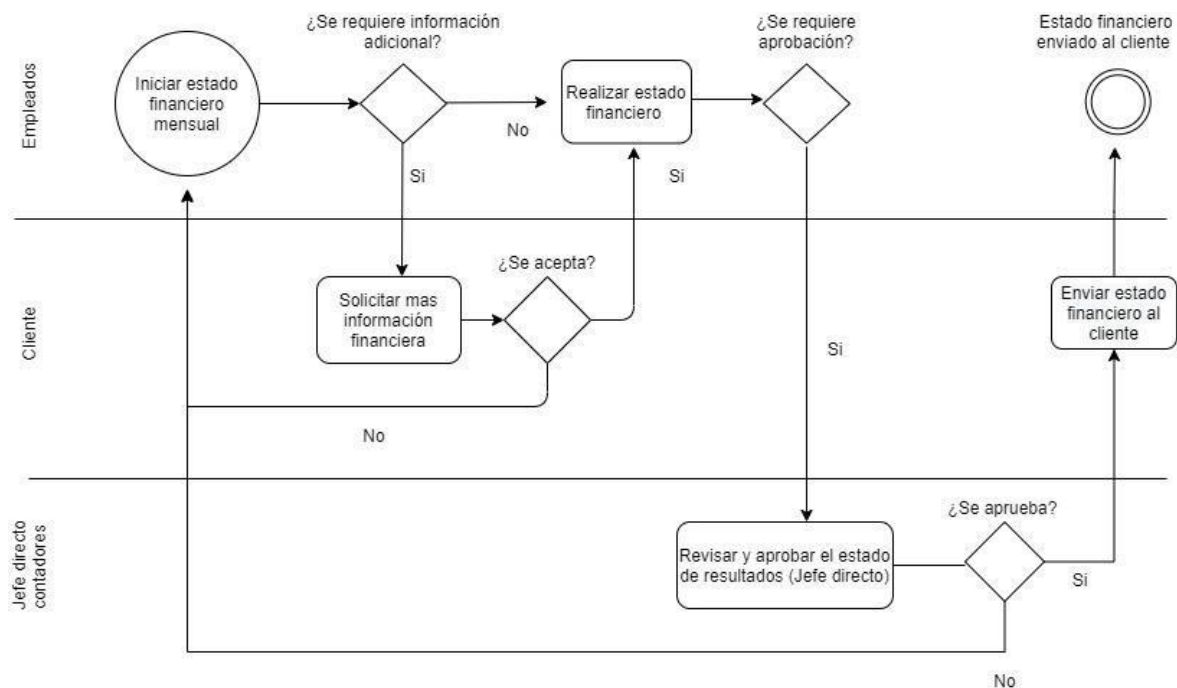
## 6. Revisión de Proyectos (Aceptación – Negación).



El jefe en conjunto con sus empleados revisará el nuevo proyecto solicitado por algún cliente, pasando por una revisión donde se decidirá si aceptan trabajar con este proyecto o no.

A través de la entrega de servicios se trabajará con gestión de la capacidad donde se establecerán un máximo de proyectos con los que van a trabajar la organización, delimitándolos a través de su giro, su tamaño y sus estados financieros actuales.

## 7. Envío de estados financieros



Una vez elaborado el estado financiero se verificará que la información sea correcta, para proceder a revisar y aprobar que el estado financiero sea correcto de no ser así, se solicitamás información para un proceso correcto. Una vez aprobado se realiza él envió del estadofinanciero al cliente.

Ocuparemos la librería de planificación para implementar la administración de servicios lo utilizaremos para planificar y coordinar adecuadamente la entrega de los estados financieros, garantizando la seguridad en este proceso sumamente delicado.

## Estrategia del servicio

### Identificación del problema

La empresa cuenta con diferentes áreas de oportunidades, una de las principales es el uso de la tecnología, ya que todos los procesos se llevan a cabo de manera manual y no se cuenta con la infraestructura tecnológica para tener un crecimiento orgánico.

Cuentan con dos equipos de computo que ya no tienen vida útil en libros, por lo cual se presentan fallas de hardware constantes.

### Creación de valor a través del servicio

La plataforma que se usa actualmente solo esta instalada en los antes equipos mencionados, por lo cual no pueden trabajar todos al mismo tiempo.

A través de la aplicación de ITIL en nuestra empresa “TURBAN PEZA Y ASOCIADOS S.A. de C.V” se tiene como objetivo llegar a ser una de las compañías líderes en el mercado, posicionándonos como los mejores en gestión de servicios financieros para microempresarios, caracterizándonos por nuestra tecnología de alta vanguardia utilizada para brindar un excelente servicio a cada uno de nuestros clientes.

Nosotros	Competencia
Página web disponible 24/7	Solo manejan apps
Tiempo de respuesta rápido	Tiempo de respuesta lento
Menor margen de errores	Mayor margen de errores
Tecnologías de última generación	Tecnología obsoleta
Procesos automáticos	Procesos manuales

## Estrategia general

Objetivo: Posicionarnos como una de las mejores empresas a nivel nacional con la ayuda de las tecnologías de información y la aplicación de ITIL

Plazo: 5 meses

Indicador de seguimiento: Satisfacción al cliente

Meta: Mejorar a través de la aplicación de ITIL e ir corrigiendo las áreas de oportunidades que se encuentran en la empresa.

Responsable:

Gestor de proyecto	Gloria Belén Muñoz Tomás
Instructor ITIL	Maydelin Lucero Gómez Medina

## Grafica de Gant en aplicación de ITIL

Estrategias	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estrategia del servicio																				
Diseño del servicio																				
Transición del servicio																				
Operación del servicio																				
Mejora continua																				

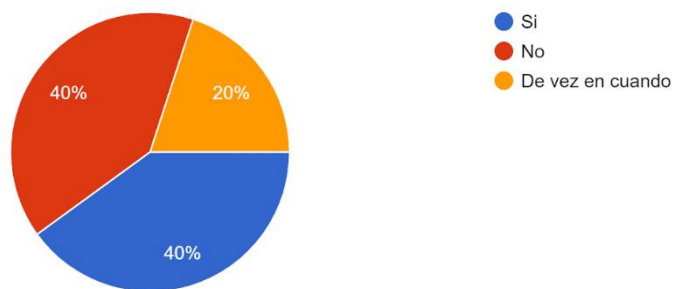
## Evaluación de los procesos de la empresa

### Encuestas de satisfacción a clientes:

Realizamos un sondeo de servicio a nuestros clientes, para poder identificar las áreas de oportunidad de la empresa y aplicar las técnicas de ITIL para mejorar la comunicación y flujo de trabajo con nuestros clientes. A continuación, presentamos las respuestas obtenidas en el sondeo.

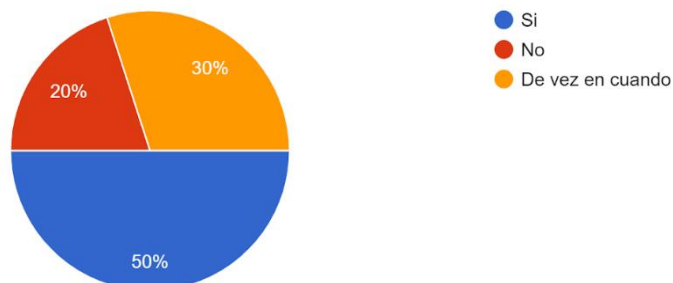
¿Ha tenido problemas al comunicarse con la empresa?

10 respuestas



¿Ha recibido respuesta en tiempo y forma?

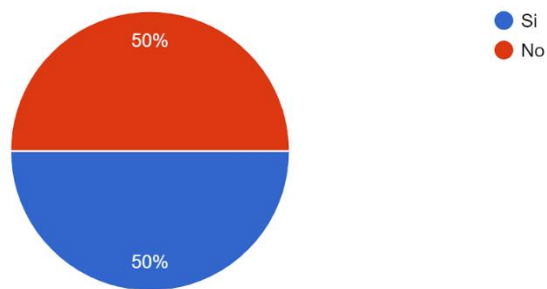
10 respuestas





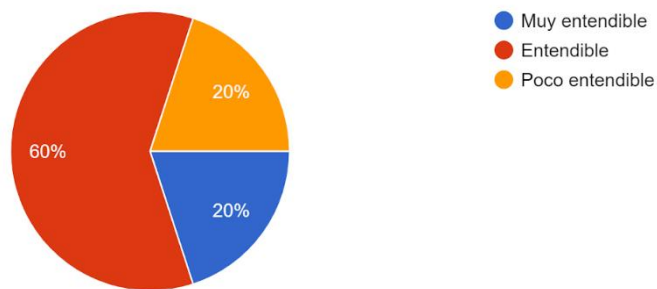
¿Ha tenido que recurrir mas de 3 veces para la solución de un problema?

10 respuestas



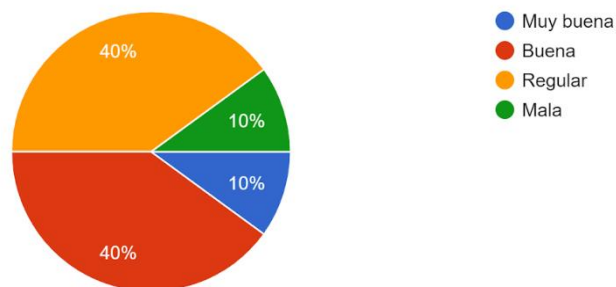
¿Qué tan entendibles han sido las respuestas?

10 respuestas



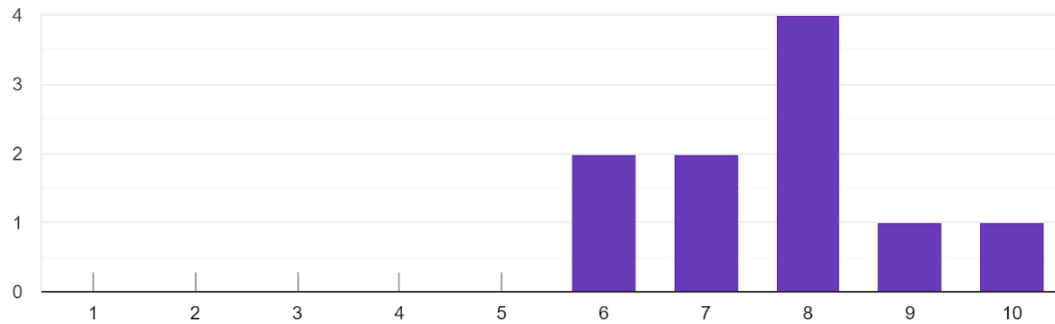
¿Cómo ha sido su experiencia en la comunicación con la empresa?

10 respuestas



¿Cómo califica la atención recibida?

10   respuestas

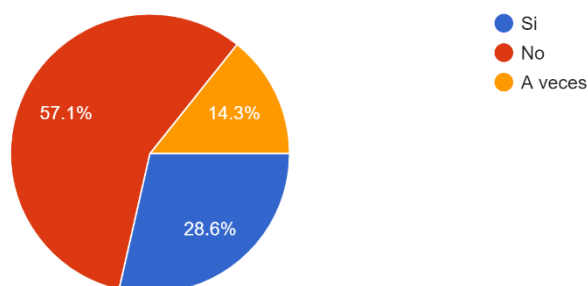


A través del sondeo logramos identificar que el 60% de nuestros clientes han tenido alguna dificultad para comunicarse con nosotros, Además la solución de su problema suele ser tardía, si bien nuestros empleados procuran dar respuestas entendibles al cliente se solicita que sea un proceso más ágil y menos tardío.

Encuestas de satisfacción a empleados:

¿Has tenido alguna dificultad para comunicarte digitalmente con tus compañeros de trabajo?

7   respuestas



¿Qué problema has tenido?

5 respuestas

n/a

Se traba

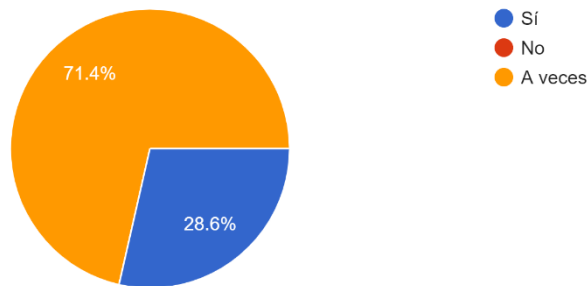
Me desloguea muy rapido

No contestan de forma oportuna

ninguno

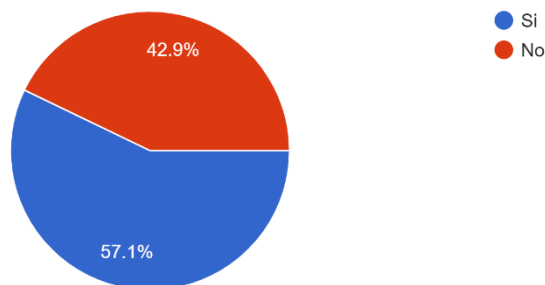
¿Te ha sido fácil utilizar la plataforma actual para comunicarte con tus compañeros de trabajo?

7 respuestas



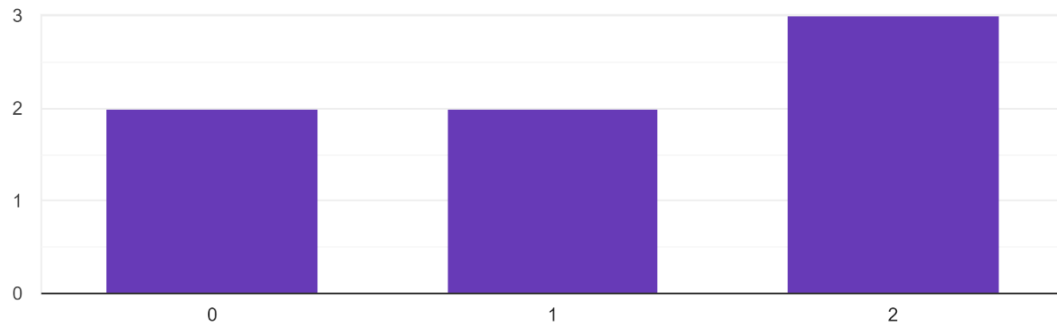
Cuando un cliente solicita aclaración o tiene alguna duda ¿Tienes que redirigir el problema con algún otro de tus compañeros?

7 respuestas



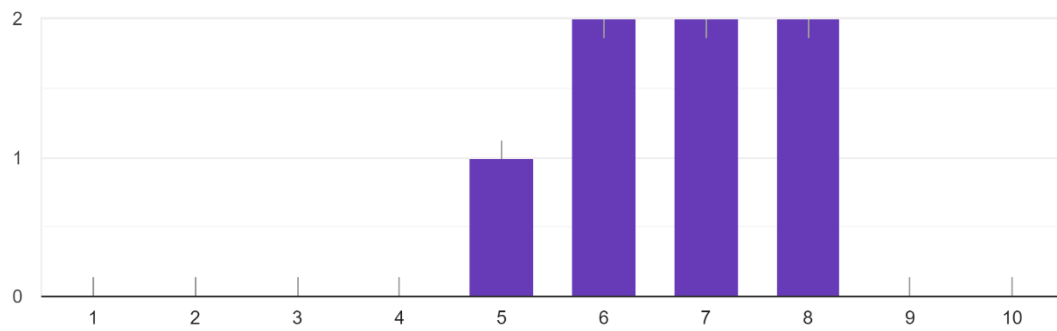
¿En cuantos proyectos trabajas en conjunto con otros compañeros? (Solo número)

7 respuestas



Del 1 al 10 ¿Qué tan amigable se te hace la plataforma actual?

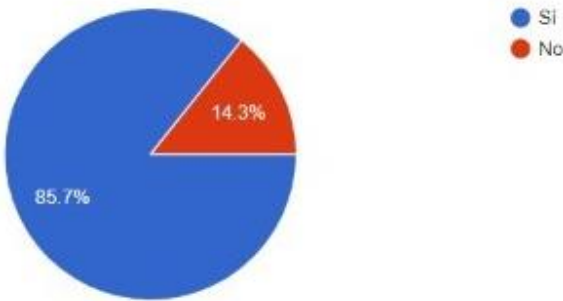
7 respuestas



Encuesta a empleados del sistema actual

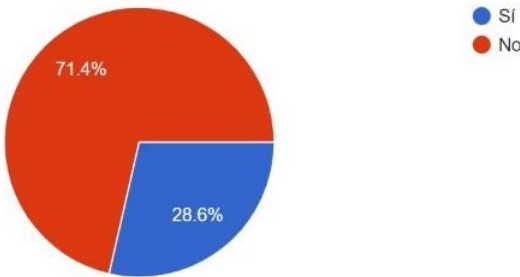
Cada quincena recibes en tiempo y forma tu pago con tu recibo de nomina correspondiente.

7 responses



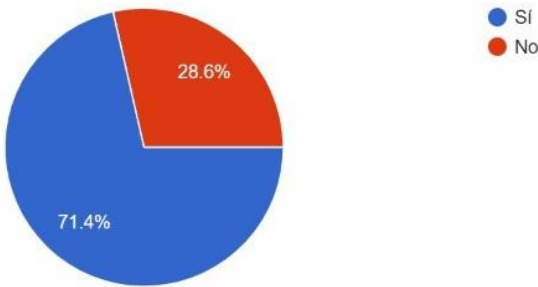
¿Has encontrado alguna diferencia en tu recibo contra el reflejado en sistema?

7 responses



¿El proceso de reportar tu nomina en caso de algún incidente te ha sido fácil?

7 responses



Por favor describe que te gustaría mejorar de tu pago quincenal.

7 responses

Nada

Me gustaria el pago de nomina fuera mas rapido

No he tenido problemas

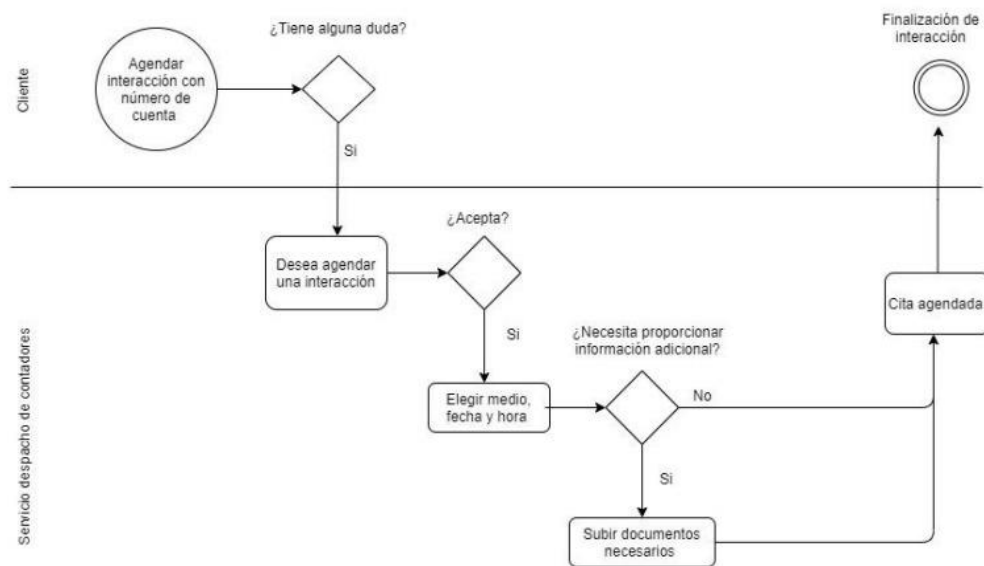
Mas temprano el pago

n/a

El pago es muy noche, sería bueno realizarlo más temprano

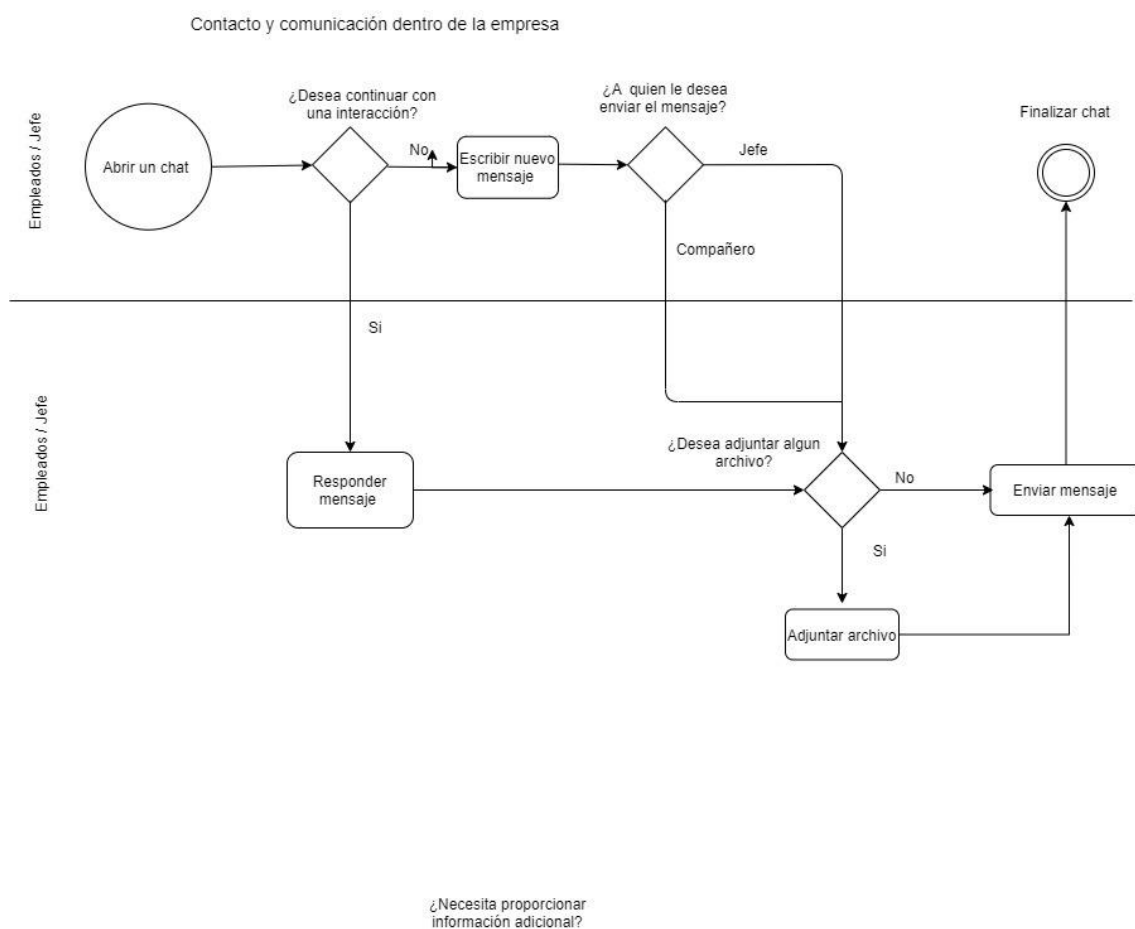
Nada

## Proceso 1: Contacto cliente – servicio, servicio – cliente



Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Agendar interacción	Cliente	1 día	X		50%
Agregar documentos adicionales	Cliente	1 día	X		40%
Atender cita agendada	Contador	3 días	X		80%
Reagendar cita por falta de documentos	Contador	3 días	X		20%
Concluir cita	Contador	-	X		50%

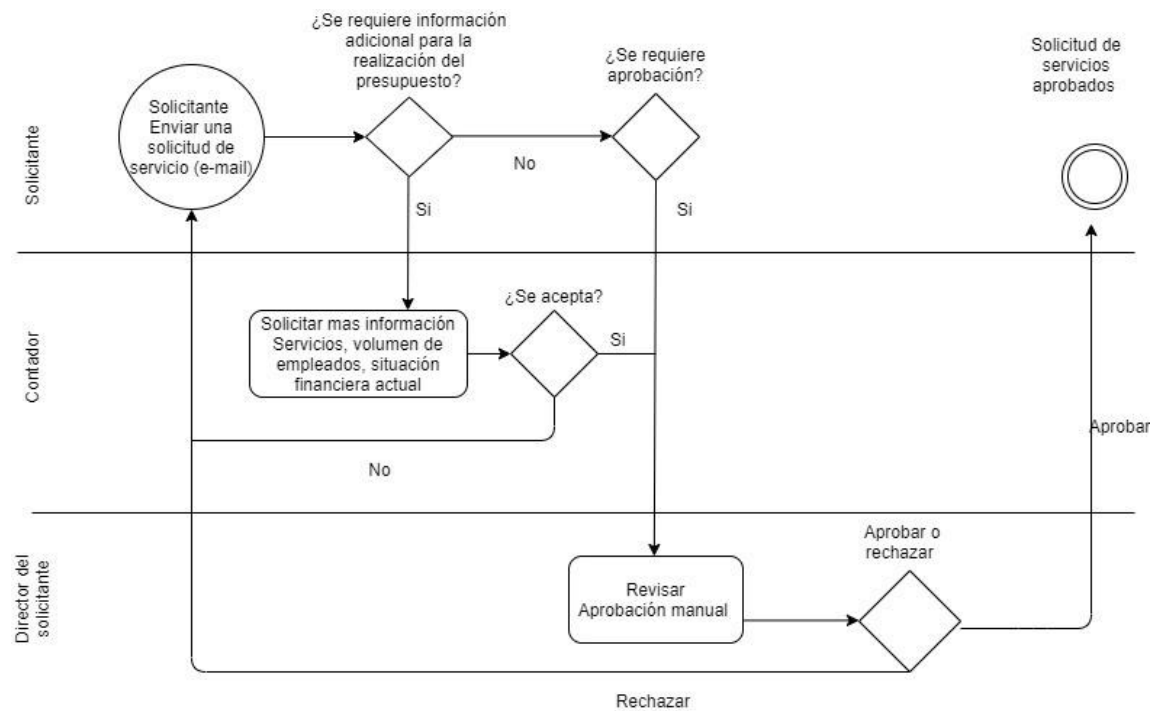
## Proceso 2: Contacto y comunicación interno de la empresa



Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Abrir de chat	Contador	5 min.	X		100%
Redactar mensaje	Contador	10 min.	X		43%
Adjuntar documentos	Contador	1 día	X		14%
Enviar mensaje	Contador	5 min.	X		70%
Recibir un mensaje	Contador	2-3 días	X		43%
Concluir chat	Contador	2 día	X		50%

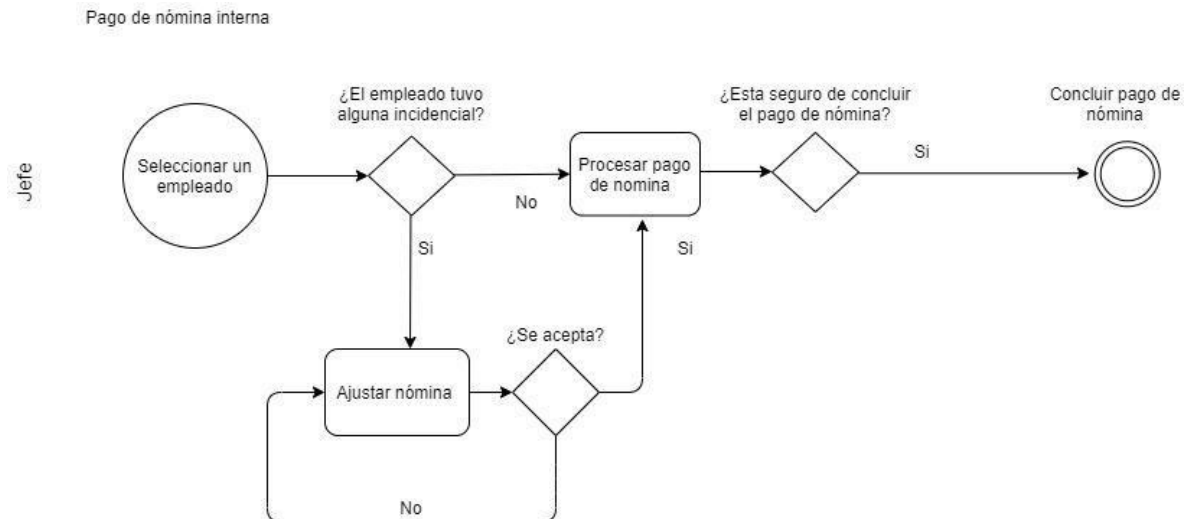


### Proceso 3: Presupuesto de los servicios



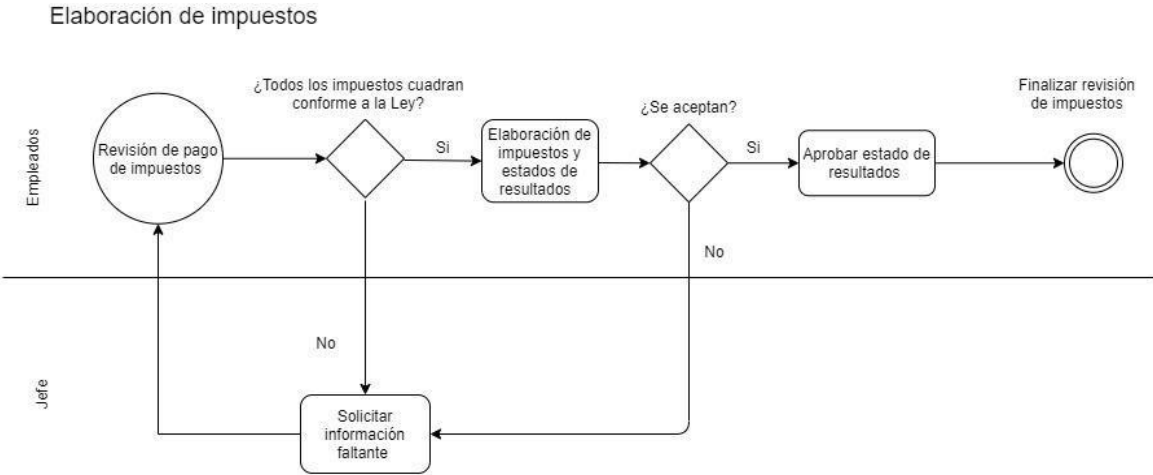
Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Solicitud de servicio	Cliente	5 min.	X		60%
Adjuntar documentos	Cliente	1 día	X		43%
Revisar solicitud	Contador	3 días	X		50%
Aceptación / Rechazo de la solicitud	Jefe	4 días	X		-
Notificación al cliente	Contador	1 día	X		30%

## Proceso 4: Pago de nómina interna



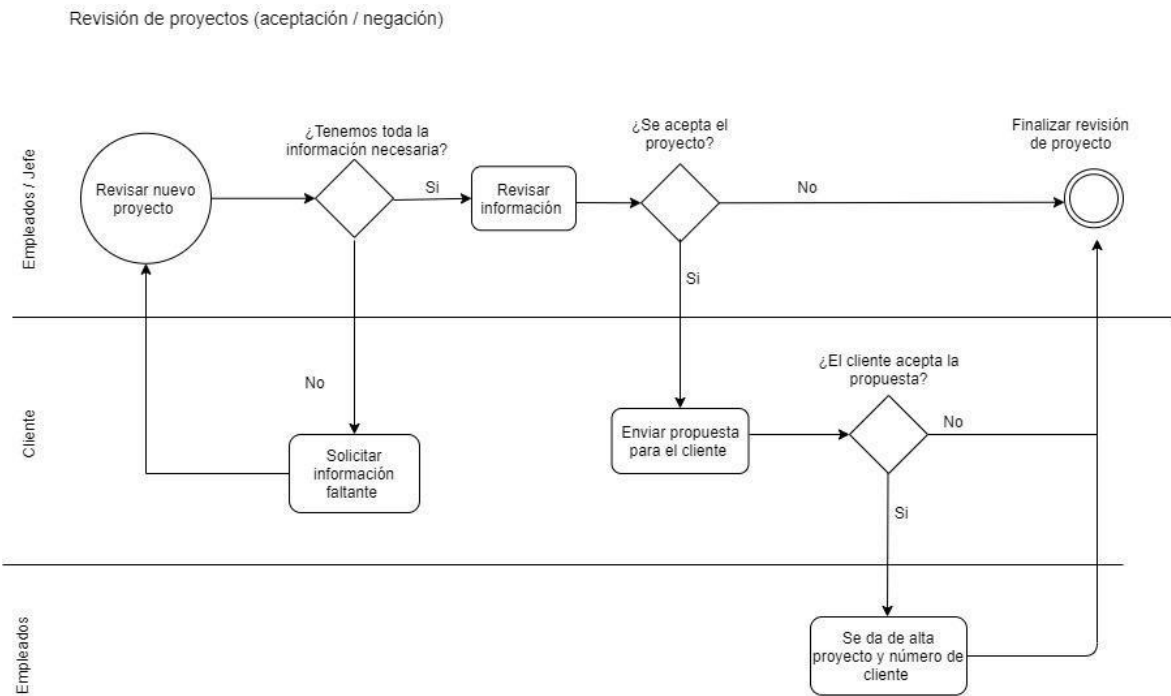
Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Seleccionar un empleado	Jefe	1 min	X		80%
Reporte de incidencia	Jefe	2 días	X		70%
Ajuste de nómina	Jefe	2 días		X	-
Procesar pago de nómina	Jefe	3 días	X		60%
Realizar pago de nómina	Jefe / Banco	1 día	X		90%
Enviar recibo de nómina	Jefe	1 día	X		80%

# Proceso 5 Elaboración de Impuestos



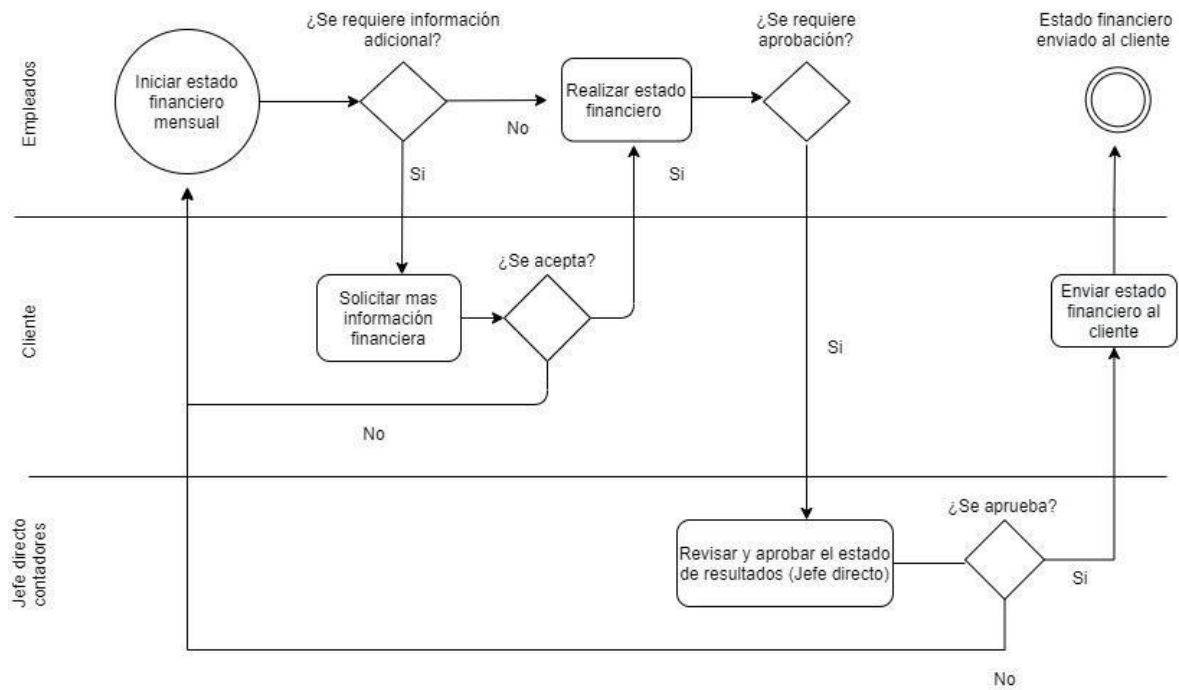
Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Elaboración y revisión de pago de impuestos	Empleados	3 días	X		80%
Elaboración y revisión de estado de resultados	Empleados	4 días	X		70%
Aprobación de estado de resultados	Jefe	3 días	X		90%

Proceso 6 Revisión de Proyectos (Aceptación – Negación).



Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Revisar nuevo proyecto	Contador / Jefe	4 días	X		70%
Revisar información	Contador / Jefe	3 días	X		70%
Entregar respuesta al cliente	Contador / Jefe	2 días	X		90%
Dar de alta proyecto y número de cliente	Contador	2 días	X		50%

Proceso 7 Envío de estados financieros



Actividad	Responsable	Tiempo	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Realizar estado financiero	Contador	10 días	X		90%
Revisar y aprobar estado financiero	Jefe	3 días	X		90%
Enviar estado financiero al cliente	Jefe	1 día	X		90%

## Competitividad

Seremos una empresa que brinde acceso a estados financieros anteriores de forma inmediata en el momento que nos sea solicitado, ya que se guardaran en el sistema, así como pedir aclaraciones en caso de ser necesario y se le resolverá dudas en un plazo no mayor a 1 día hábil a través del chat empresarial.

Lograremos esto a través de una plataforma (web – celular) dónde el usuario podrá ingresar y consultar sus estados financieros. Siendo una de las primeras empresas en poner este servicio al cliente.

Sera una plataforma amigable en dónde el usuario podrá consultar de manera sencilla sus movimientos e imprimir sus estados financieros de cada mes correspondiente.

## Posicionamiento de Mercado

En este momento la empresa se encuentra en el mercado financiero en una posición competitiva con las micro y medianas empresas, a falta de recursos y de infraestructura tecnológica. Sin embargo, a través del posicionamiento de ITIL, la aplicación de este a la empresa ayude a que crecer de manera orgánica pero exponencial para poder competir con las grandes empresas.

## Gestión de la cartera de servicios

Como hemos visto en nuestras anteriores evaluaciones la empresa brinda servicios a una menor escala y no cuenta con software y hardware que le permita desarrollar y crecer sus actividades exponencialmente.

Servicios que se prestaran a “Turban Peza y Asociados S.A. de C.V.”

- Creación de una plataforma web

Proveedores: WIX

Justificación: este servicio lo realizará la anterior empresa, ya que cuenta con los estándares para crear una plataforma web.

- Creación de red computacional “Cisco DNA Center”

Proveedores: Cisco

Justificación: es una de las empresas más reconocidas en el ámbito de redes, lo cual nos brindara seguridad en la instalación de nuestra red y de todos nuestros equipos de hardware, además de que se encargan de dar mantenimiento cada 6 meses.

- Almacenamiento en la nube

Proveedores: Cisco y Microsoft Azure.

Justificación: Cisco será el principal proveedor de servicios en la nube a la empresa, en caso de fallas el servicio de respaldo estará a cargo de Microsoft Azure.

## Mesa de ayuda

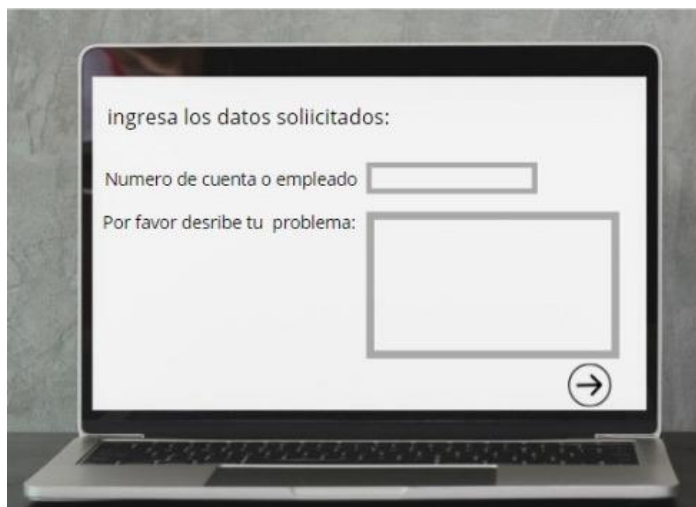
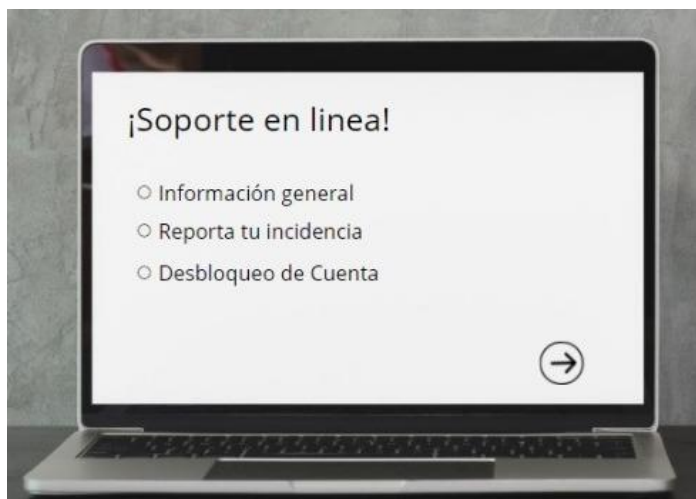
La mesa de ayuda nos aportara una vía de solución de problemas que se puedan presentar a los empleados tales como:

- Problemas técnicos
- Problemas de software

Y a los clientes en caso de problemas tales:

- Login
- Procesos dentro de la plataforma web

Pantallas de la mesa de ayuda a implementar







En esta sección los usuarios podrán elegir entre tres opciones a elegir acorde a su necesidad:

- Información general: la cual le brindara datos que le ayudaran a entender el uso de la plataforma y una sección de preguntas más frecuentes.
- Reporta tu incidencia: donde los usuarios podrán escribir su número de ID, al hacer esto el sistema reconocerá si son clientes o empleados, posteriormente tendrán disponible un cuadro de texto para que escriban y reporten su incidencia.
- Desbloqueo de cuenta: suele ser uno de los problemas mas recurrentes por lo cual se dará atención prioritaria y de forma inmediata, ya que existen varios protocolos para la solución del problema.

Todo esto quedara registrado en las incidencias y se irán atendiendo conforme vayan llegando.

## Gestión de la demanda


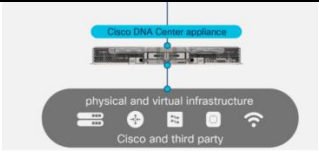
Esta sección describimos las actividades y prioridades de la empresa a corto y largo plazo, así como las incidencias que se pueden presentar dentro de estas actividades-.


Prioridades de la empresa a corto plazo	
Actividad	Incidencias que se pueden presentar
Optimizar los servicios financieros que se ofrecen	El equipo de cómputo presente fallas técnicas.  El proveedor de servicios web no funcione correctamente.  El proveedor de internet presente fallas en la red
Implementar mesa de ayuda	Que la pagina web presente problemas técnicos.
Equipar a cada empleado con equipo de computo	Alguna falla con el proveedor del producto.
Capacitación del uso adecuado de software y hardware	Qué alguno de los productos no funcione correctamente.

Prioridades de la empresa a largo plazo	
Actividad	Incidencias que se pueden presentar
Crecer con los servicios que se han optimizado	El servicio en la nube no se actualice y no cubra la demanda solicitada
Actualizar servicios de TI para cubrir la demanda.	Actualizaciones incorrectas Caída del servicio durante las actualizaciones
Actualizar y capacitar a los empleados para un correcto manejo de las tecnologías de información	Resistencia al cambio.

## Gestión financiera

### Costos de hardware

Equipo	Características	Imagen	Cantidad	Costo por unidad
Lenovo V310z All-in-One	<p>Familia de procesador: Intel Core™ i7-7xxx</p> <p>Memoria interna: 8 GB</p> <p>Tipo de memoria interna: DDR4-SDRAM</p> <p>Capacidad total de almacenaje: 1000 GB</p> <p>Sistema operativo: Windows vista</p>		7	\$9850
Cisco DNA Center	<ul style="list-style-type: none"> <li>Una plataforma de gestión para toda su red.</li> <li>Un controlador de red basado en intención para la automatización de sus políticas, segmentación y configuraciones de servicios.</li> <li>Un motor de aseguramiento para garantizar la mejor</li> </ul>		1	\$60, 000

	experiencia de red para todos sus usuarios.			
Impresora Mono Láser DCP- L2540DW	Multifuncional monocromática inalámbrica láser  Carta, ejecutivo, legal, oficio, A4, A5, B5  Wi-Fi, Wi-Fi direct y Ethernet		1	\$4,119.00

#### Costes de software

Servicio	Proveedor	Características	Precio
Página web	Wix	Dominio personalizado Certificado SSL Almacenamiento 10 GB Atención al cliente 24/7	\$165 por mes
Almacenamiento	Azure	Precio por GB y tiempo	\$0.00099 usado por GB al mes
Proveedor de internet	IZZl	100 megas	\$560 al mes

#### Costes de personal perteneciente al servicio

Empleados	Cantidad	Salario por hora	Hrs. por semana	Tiempo de contratación	Pago total
Gestor de proyecto	1	\$56.65	40	3 meses	\$27192
Instructor ITIL	1	\$66.34	40	3 mes	\$32,299
Técnico en computación	1	\$49.20	24	15 días	\$15,460
Total salarios:					59,491

#### Costes de mantenimiento

Al contratar un servicio con WIX, la página nos ofrece el mantenimiento de misma, servidores y seguridad incluido en el precio mensual.

Por su parte Cisco ofrece mantenimiento a sus equipos y a su red, incluyendo actualizaciones cada 6 meses sin costo adicional durante 3 años.

#### Fijación de precios

Plan	Duración	Costo
Oro	Mensual	\$9,000
Oro	Anual	\$105,000
Plata	Mensual	\$7,000
Plata	Anual	\$82,00

## Diseño del Servicio

### Gestión de los niveles de servicio

### Catálogo de Servicios

En esta sección tenemos descritos los planes que ofreceremos al público en general teniendo en cuenta el plan oro en sus dos modalidades: anual y mensual; asimismo el plan plata en sus dos modalidades anual y mensual.

Nombre del servicio: **Plan Oro**

Descripción: El Plan Oro tendremos el control de una macro empresa registrada.

A quien va dirigido: A empresas con 50 a 200 empleados.

Características:

Servicio Mensual	Servicio Anual
El Registro de la contabilidad	El cálculo de los impuestos anuales
El cálculo de Impuestos	El cumplimiento de obligaciones fiscales anuales
El apoyo para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales	El cumplimiento de obligaciones laborales anuales
La elaboración de Estados Financieros e Información Financiera	La elaboración de Estados Financieros e Información Financiera Anual
El cálculo de la Nómina	Asesoría para cumplir con las obligaciones legales anuales
El cálculo del IMSS, SAR e INFONAVIT	
El cálculo del Impuesto sobre Nóminas	
Asesoría fiscal, legal y administrativa para tus operaciones diarias	

Requerimientos: La empresa tendrá en nómina a 50 hasta 200 empleados. Y generará en activos totales de 5,000 a 30,000 salarios mínimos mensuales.

Términos y condiciones:

El servicio incluirá hasta 100 operaciones mensuales, incluyendo las siguientes:

Registro de la contabilidad	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Calendario mensual de compromisos</li><li>2. Control de Documentos de contabilidad</li><li>3. Control de pendientes.</li><li>4. Contabilidad de operaciones nacionales</li><li>5. Contabilidad de operaciones con el extranjero</li><li>6. Cierre contable</li><li>7. Auditoria interna de las pólizas de contabilidad</li></ol>
Calculo de impuestos	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Cruce de reportes</li><li>2. Cálculo de impuestos del SAT</li><li>3. Revisión y autorización del cierre fiscal e impuestos mensuales.</li><li>4. Envío de impuestos Mensuales antes del día 12</li><li>5. Auditoria interna del cierre fiscal</li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación de las declaraciones mensuales en el portal del SAT.</li></ol>



Cumplimiento de obligaciones fiscales y legales	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Contabilidad electrónica</li> <li>3. Observaciones y recomendaciones fiscales</li> <li>4. Elaboración de CFDI's por pago de proveedores</li> <li>5. Elaboración de CFDI's por pago de dividendos.</li> <li>6. Asesoría. Ley Anti lavado.</li> <li>7. Presentación de la declaración de operaciones relevantes.</li> <li>8. Estudio de Precios de Transferencia. Aviso de cuando cumplir.</li> <li>9. Control de requisitos fiscales adicionales de algunas deducciones</li> <li>10. Control de obligaciones. Ley General de Sociedades Mercantiles.</li> </ol>
Buzón tributario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento semanal del Buzón Tributario en la página del SAT</li> </ol>
Estados e informes financieros	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estados financieros mensuales español y/o inglés.</li> <li>2. Principales Indicadores del negocio en gráficas.</li> </ol>

Cálculo de la nomina	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del sistema de nóminas para todos los trabajadores.</li> <li>2. Cálculo de la nómina de los trabajadores</li> <li>3. Timbrado de la nómina y envío de recibos a los trabajadores</li> <li>4. Cálculo de finiquitos y liquidaciones</li> <li>5. Asesoría fiscal básica por renunciaciones, abandonos de empleo, despidos justificados y despidos injustificados</li> </ol>
Cálculo del IMSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del SUA y Control de IDSE para todos los trabajadores.</li> <li>2. Cálculo y control del Salario Diario Integrado de los trabajadores</li> <li>3. Movimientos de altas, bajas y modificaciones en IDSE y SUA</li> <li>4. Cálculo del IMSS y envío de archivos para pago.</li> </ol>
Cálculo del impuesto sobre nominas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del sistema y papeles de trabajo del ISN</li> </ol>

	2. Cálculo de Impuesto sobre nóminas y envío de archivos para pago
Asesorías incluidas	1. Asesoría fiscal para las operaciones diarias de la empresa. (Incluido sin límite) 2. Asesoría fiscal para planear u optimizar los resultados de la empresa (1 anual) 3. Asesoría legal en materia Civil, Mercantil, Laboral y Corporativa (2 al mes)

Nombre del servicio: **Plan Plata**

Descripción: El Plan Plata tendremos el control de una microempresa registrada.

A quien va dirigido: A empresas de 1 a 49 empleados.

Características:

Servicio Mensual	Servicio Anual
El Registro de la contabilidad	El cálculo de los impuestos anuales
El cálculo de Impuestos	El cumplimiento de obligaciones fiscales anuales
El apoyo para el cumplimiento de obligaciones fiscales y legales	El cumplimiento de obligaciones laborales anuales
La elaboración de Estados Financieros e Información Financiera	La elaboración de Estados Financieros e Información Financiera Anual
El cálculo de la Nómina	

El cálculo del IMSS, SAR e INFONAVIT El cálculo del Impuesto sobre Nóminas Asesoría fiscal, legal y administrativa para tus operaciones diarias	Asesoría para cumplir con las obligaciones legales anuales
--	---

Requerimientos: La empresa tendrá en nómina de 1 hasta 49 empleados. Y generará en activos totales de 501 a menores de 5,000 salarios mínimos mensuales.

Términos y condiciones:

El servicio incluirá hasta 100 operaciones mensuales, incluyendo las siguientes:

Registro de la contabilidad	8. Calendario mensual de compromisos 9. Control de Documentos de contabilidad 10. Control de pendientes. 11. Contabilidad de operaciones nacionales 12. Contabilidad de operaciones con el extranjero 13. Cierre contable 14. Auditoría interna de las pólizas de contabilidad
Cálculo de impuestos	6. Cruce de reportes 7. Cálculo de impuestos del SAT

	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Revisión y autorización del cierre fiscal e impuestos mensuales.</li> <li>9. Envío de impuestos Mensuales antes del día 12</li> <li>10. Auditoría interna del cierre fiscal</li> </ul>
Cumplimiento de obligaciones fiscales y legales	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de las declaraciones mensuales en el portal del SAT.</li> <li>2. Contabilidad electrónica</li> <li>3. Observaciones y recomendaciones fiscales</li> <li>4. Asesoría. Ley Antilavado.</li> <li>5. Presentación de la declaración de operaciones relevantes.</li> <li>6. Control de requisitos fiscales adicionales de algunas deducciones.</li> </ul>
Buzón tributario	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Seguimiento semanal del Buzón Tributario en la página del SAT</li> </ul>
Cálculo de la nómina	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del sistema de nóminas para todos los trabajadores.</li> <li>2. Cálculo de la nómina de los trabajadores</li> <li>3. Timbrado de la nómina y envío de recibos a los trabajadores</li> </ul>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Cálculo de finiquitos y liquidaciones</li> <li>5. Asesoría fiscal básica por renunciaciones, abandonos de empleo, despidos justificados y despidos injustificados</li> </ol>
Cálculo del IMSS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del SUA y Control de IDSE para todos los trabajadores.</li> <li>2. Cálculo y control del Salario Diario Integrado de los trabajadores</li> <li>3. Movimientos de altas, bajas y modificaciones en IDSE y SUA</li> <li>4. Cálculo del IMSS y envío de archivos para pago.</li> </ol>
Cálculo del impuesto sobre nominas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administración del sistema y papeles de trabajo del ISN</li> <li>2. Cálculo de Impuesto sobre nóminas y envío de archivos para pago </li> </ol>
Asesorías incluidas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Asesoría fiscal para las operaciones diarias de la empresa. (Incluido sin límite)</li> <li>2. Asesoría legal en materia Civil, Mercantil, Laboral y Corporativa (1 al mes)</li> </ol>

## Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA's)

### Objetivo

El objetivo de nivel de servicio es definir los términos y condiciones legales que se van a requerir para adquirir nuestros servicios de TI

### Partes del Acuerdo

Siendo toda persona física o moral que requiera de nuestros servicios llamado el **cliente**.

Siendo una empresa moral prestadora de servicios de tecnología de información y comunicación llamado el **prestador de servicios TI**

Al momento de iniciar el contrato ambas partes acceden a cumplir en su totalidad con todas las cláusulas del contrato.

### Fecha de Comienzo.

Este contrato entra en vigor el 1 de septiembre de 2021

### Duración del Acuerdo

4 meses que comprenden las siguientes fechas del 1 de septiembre de 2021 al 1 de enero de 2022

### Exclusiones del Acuerdo

1.- Si el cliente incumple con los pagos requeridos y descritos en gestión financiera de este mismo apartado.

2.- Si el cliente omite información que nos impida el correcto desarrollo de un proceso, el prestador de servicios no se hará responsable por las fallas que llegue a tener el sistema por estas causas.

3.- Si alguna de las dos partes está inconforme durante los meses trabajados se puede rescindir este contrato pagando el cliente 40% de lo establecido en el proyecto en su costo total.

#### Servicios

Implementar un servicio de tecnología de comunicación e información en la empresa “Turban pesa y asociados” que automatice los servicios que actualmente prestan.

- Sistema de red en su lugar de trabajo
- Automatización y mejora de los servicios que prestan actualmente
- Creación de página web para empleados y clientes
- Respaldo de datos en la nube
- Mantenimiento de la infraestructura

#### Disponibilidad del Servicio

Esta infraestructura estará disponible a partir del 3 de enero del 2022 y hasta que se interrumpa la relación que se tiene entre el cliente y el prestador de servicios de TI.

El sistema para los clientes estará disponible de lunes a viernes de 7 am a 6 pm en días hábiles.

El sistema estará disponible para los empleados 24/7 exceptuando los días que se dará mantenimiento a la red y al sistema.

Lugar de puesta en marcha del Servicio.

Vainilla 431, Granjas México, Iztacalco, 08400 Ciudad de México, CDMX

#### Retrasos del Cliente

#### Gestión Financiera

El costo total de la implementación de infraestructura de TI es de \$150.00 MXN.



Los cuales se pagarán de la siguiente forma.

\$37,500 MXN mensual durante 4 meses.

El primer pago será de \$37,500 y se dará antes de comenzar el proyecto

Gastos Reembolsables

No aplica

Facturas

Se proporcionará una factura el tercer día de cada mes siendo así un gasto comprobable.

Términos del Pago

Se realizará el pago a través de transferencia bancaria

Intereses por Pago Retrasado

Se cobrará un 20% mas en caso de que el pago no se efectúe antes del 31 del mes en curso, siendo así un pago por adelantado

Obligaciones y Responsabilidades del Cliente

Se deberá proporcionar toda la información que sea necesaria para el desarrollo del trabajo y en caso de que no se cumpla el prestador de servicios no se hará responsable de posibles errores futuros.

- Cumplir con todos y cada uno de los pagos en tiempo y forma
- Proporcionar a nuestros trabajadores las herramientas necesarias para poder llevar a cabo su trabajo tal como
- Permiso de trabajar en sus instalaciones
- Permiso para trabajar en la seguridad de su sistema

- Permiso para entrevistar a sus empleados y cliente para poder mejorar todos sus servicios

#### Equipamiento e Instalaciones del Cliente

La fecha programada para equipar todo el lugar de trabajo se llevará a cabo el día 1 de diciembre de 2021. Teniendo en cuenta que se puede trabajar hasta 3 días en toda la instalación del equipo de cómputo y la instalación de los sistemas que se requieran para que la infraestructura funcione correctamente. Así misma se aplicarán las pruebas necesarias funcionamiento del sistema.

#### Legalidad

Derechos de Propiedad Intelectual.

Quedan protegidos los derechos de propiedad intelectual de toda la infraestructura de TI que se aplique en la empresa "Turban pesa y asociados"

#### Confidencialidad

Ni el cliente ni el prestador de servicios tienen derecho a copiar, divulgar, distribuir, o reproducir la información que se obtenga durante el trabajo de este proyecto tal como nombre de empleados, clientes, información financiera, datos personales, etc.

#### Entrega y Finalización

La entrega de este trabajo se realizará el 3 de enero a las 10 AM en Vainilla 431, Granjas México, Iztacalco, 08400 Ciudad de México, CDMX dónde el cliente podrá realizar las preguntas que crea convenientes y probar el sistema y sus servicios.

## Gestión de la disponibilidad

Momentos en los que no estarán disponibles los servicios financieros “Turban Peza y Asociados S.A de C.V.”

Acción	Fecha inicio	Fecha termino
Mantenimiento a la página web	31 de marzo de 2022 23:00 hrs	1 de abril de 2022 06:00 hrs.
	31 de julio de 2022 23:00 hrs	1 de agosto de 2022 06:00 hrs.
	30 de noviembre de 2022 23:00 hrs	1 de diciembre de 2022 06:00 hrs.
Mantenimiento a la red	5 de enero de 2022 23:00 hrs	6 de enero 2022 05:00 hrs.
	5 de Julio de 2022 23:00 hrs	6 de julio de 2022 05:00 hrs.
	5 de diciembre de 2022 23:00 hrs	6 de diciembre de 2022 05:00 hrs.

## Gestión de la Seguridad de la información

La seguridad integrada de extremo a extremo de Cisco Umbrella ayuda a evitar que el malware, la suplantación de identidad (phishing) y otras amenazas lleguen a su red.

Traduce la intención comercial en políticas de confianza cero y segmentación dinámica de puntos finales según el comportamiento de uso.

Una matriz visual simple en la que TI puede crear grupos de usuarios o puntos finales y asignar políticas para el rendimiento de las aplicaciones y el acceso a los recursos. Luego, Cisco DNA Center configurará segmentos y microsegmentos en función de estos grupos y política.

**Política de seguridad de Cisco:** traducir la intención comercial en políticas de red y aplicar esas políticas, como el control de acceso, el enrutamiento del tráfico y la calidad del servicio, de manera uniforme en toda la infraestructura cableada e inalámbrica. El control de acceso basado en políticas y la segmentación de la red es una función crítica del acceso definido por software de Cisco.

(SD-Access) creado a partir de Cisco DNA Center y Cisco Identity Services Engine (ISE). Cisco AI Network Analytics y Cisco Group-Based Policy Analytics que se ejecutan en Cisco DNA Center identifican terminales, agrupan terminales similares y determinan el comportamiento de comunicación del grupo. Cisco DNA Center facilitó la creación de políticas que determinan la forma de comunicación permitida entre los miembros de cada grupo y dentro de ellos. Luego, ISE activa la infraestructura subyacente y segmenta la red creando una superposición virtual para seguir estas políticas de manera consistente. Dicha segmentación implementa seguridad de confianza cero en el lugar de trabajo, reduce el riesgo, contiene amenazas y ayuda a verificar el cumplimiento normativo al brindar a los terminales el nivel adecuado de acceso que necesitan.

Mismas que ofrecen los 4 aspectos básicos de seguridad en TI (Disponibilidad, Integridad, Confidencialidad y Legalidad).

#### Gestión de proveedores

Proveedor	Servicio	Tiempo de contrato	Responsabilidades
CFE	Suministro de energía eléctrica	Indefinido	Suministrar energía eléctrica a la empresa
IZZI	Internet	Indefinido	Proveer banda ancha
Cisco	Cisco DNA Center	10 años	Gestión de red Automatización de sus políticas, segmentación y configuraciones de servicios.
Wix	Página web	Indefinido	Dominio personalizado Certificado SSL Almacenamiento Atención al cliente 24/7
Azure	Almacenamiento	Indefinido	Almacenamiento y respaldo en caso de desastres

## Gestión de la capacidad

Después de la evaluación hemos determinado los recursos necesarios para obtener un buen servicio

### Alcance de la infraestructura actual

Proceso	Contacto cliente - servicio
Servicio	Página web
Requisitos	Dispositivo digital Red de internet Interés en un plan financiero
Alcance	1:N 1600 vistas por día en la página web
Rendimiento	100%
Eficiencia	Excelente Atención por parte de un contador
Riesgos	Falta de red de internet
Costos	\$165 al mes (Página web) \$560 al mes (internet)

Proceso	Comunicación interna de la empresa
Servicio	Servicio de chats
Requisitos	Dispositivo móvil Red de internet Contacto Mensaje
Alcance	100% N:N
Rendimiento	Bueno
Eficiencia	Excelente Seguridad cifrado extremo a extremo
Riesgos	Falta de red de internet
Costos	\$560 al mes

Proceso	Presupuestos de los servicios
Servicio	Página web
Requisitos	Dispositivo digital Red de internet Interés en un plan financiero
Alcance	1:N 1600 usuarios por día
Rendimiento	100%
Eficiencia	Excelente Precios y servicios reales en la página web 24/7
Riesgos	Falta de red de internet Error en la actualización Dudas de parte del cliente
Costos	\$165 al mes

## Alcance de la infraestructura a futuro

Proceso	Contacto cliente - servicio
Crecimiento	25% de clientes adicionales
Servicio	Página web
Requisitos	Dispositivo digital Red de internet Interés en un plan financiero
Alcance	1:N 1600 vistas por día en la página web
Rendimiento	100%
Eficiencia	Excelente Atención por parte de un contador
Riesgos	Falta de red de internet
Mejoras	No se requieren ya que el servicio cuenta con la capacidad para soportar el crecimiento con muchos recursos aún disponibles
Ajuste de costos	Se mantiene \$165 al mes (Página web) \$560 al mes (internet)



Proceso	Comunicación interna de la empresa
Crecimiento	+2 empleados
Servicio	Servicio de chats
Requisitos	Dispositivo móvil Red de internet Contacto Mensaje
Alcance	100% N:N
Rendimiento	Bueno
Eficiencia	Excelente Seguridad cifrado extremo a extremo
Riesgos	Falta de red de internet
Mejoras	No se requieren ya que el servicio cuenta con la capacidad para soportar el crecimiento con muchos recursos aún disponibles
Ajuste de costos	Se mantiene \$560 al mes

Proceso	Presupuestos de los servicios
Crecimiento	40% + de solicitudes de presupuestos
Servicio	Página web
Requisitos	Dispositivo digital Red de internet Interés en un plan financiero
Alcance	1:N 1600 usuarios por día
Rendimiento	100%
Eficiencia	Excelente Precios y servicios reales en la página web 24/7
Riesgos	Falta de red de internet Error en la actualización Dudas de parte del cliente
Mejoras	Procurar que las actualizaciones y mantenimiento se realicen en tiempo y forma para evitar posibles errores y caídas en la red.
Ajuste de costos	Se mantiene \$560 Los proveedores brindan actualizaciones sin costo extra

Podemos concluir que nuestra infraestructura puede soportar un crecimiento de hasta el 100% de nuevos usuarios.

## Gestión de la continuidad

### Evaluación de riesgos

Posibles riesgos	Estrategia de continuidad
Caída de la página web	Continuar la atención y servicio al cliente a través del correo electrónico de la empresa.
Interrupción de los servicios de internet	Una banda ancha portátil, cuando el internet presente fallas, la banda ancha entrara a respaldar este servicio
Desastre natural (Temblor)	<p>Wix tiene respaldo en 3 estados diferentes de la república mexicana, lo cual nos asegura que si el siniestro se presenta en alguna ciudad tenemos otras dos infraestructuras de respaldo las cuales brindaran el servicio.</p> <p>Respaldo de información de base de datos en Microsoft Azure; en caso de que Wix tenga un problema que no pueda resolver toda la información de nuestros usuarios está siendo respaldada en tiempo real a través de los servicios de nube de Microsoft Azure.</p>
Daño del equipo de computo	Tendremos un equipo de computo de respaldo, el cual solo será prestado

	mientras se resuelve la falla presentada en el equipo dañado.
--	---

#### Plan de recuperación ante emergencias

1. Realizar una evaluación de daños físicos a los equipos.
2. Verificar funcionamiento de cada equipo y reportar el equipo dañado.
3. Recuento de los daños
4. Recuperación de los daños
5. Conectar nuevamente la red
6. Comunicarnos con nuestros proveedores de servicios para restablecimiento de los servicios.
7. Dar seguimiento a cada una de las etapas para verificar que se hayan cumplido correctamente.
8. Pruebas de funcionamiento

## Transición del servicio

### Gestión del cambio

Nuestros proveedores de servicio (Wix, cisco) realizaran mantenimiento a la infraestructura cada mes y cada 5 meses respectivamente (Descrito en gestión de la disponibilidad) el cual incluirá:

#### Wix:

- Actualización del sistema
- Plan de respaldo de información
- Resolución de incidencias en el sistema
- Cambios o mejoras solicitadas por la empresa
- Pruebas de sistema y servicio
- Pruebas de seguridad



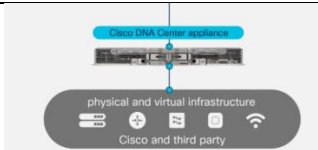
#### Cisco:

- Evaluación de equipos de hardware
- Actualización de sistema de red
- Mantenimiento de red
- Actualización de software
- Pruebas de red
- Solución de problemas de red (intermitencias, baja latencia)
- Pruebas de seguridad

Esto nos brindara una seguridad de que nuestra infraestructura cuente con tecnologías de información a la vanguardia, teniendo la capacidad de atender a todos nuestros clientes y mantenernos al nivel de la competencia.

#### Proceso de gestión de cambio

El equipo de hardware quedara a cargo del técnico en computación quien cada 6 meses se le dará mantenimiento a todos los equipos en general y se renovaran cuando sea necesario.

Equipo o servicio	Tiempo de vida estimado	Responsable de actualización	Costos aproximados
 <p>Lenovo V3 10z All-in-one</p>	6 años de vida útil	Técnicos de TI	\$20,000
 <p>Impresora Mono Láser DCP- L2540DW</p>	5 años	Técnicos de TI	\$7000
	10 años		\$68,000

Cisco DNA Center		Técnicos de Cisco	
Página web Wix	Renovación por contrato (3 años)	Wix	\$6480



Almacenamiento en la nube Microsoft Azure	Renovación por contrato (3 años) Pago por uso	Microsoft Azure	\$55
---	--	-----------------	------

### Gestión de la Configuración

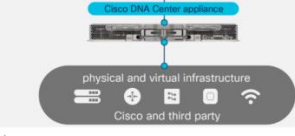
Para definir efectivamente sobre los tipos de actualizaciones costos, licencias y depreciación de componentes el responsable partirá de la opinión del jefe, con la asistencia de un asesor licenciado en informática que ayude a manejar los niveles y el valor de cada componente.

Cada cambio, actualización y compra, así como la depreciación de cada equipo de TI, se dará de alta en la base de datos con el fin de tener actualizados en todo momento la línea de negocios que se maneja, personas encargadas, hardware y software.

Financiera y política del producto:

Equipo o servicio	Tiempo de vida estimado	Responsable de actualización	Link / Guía de Usuario
 <p>Lenovo V3 10z All-in-one</p>	<p>Familia de procesador: Intel Core™ i7-7xxx</p> <p>Memoria interna: 8 GB</p> <p>Tipo de memoria interna: DDR4-SDRAM</p> <p>Capacidad total de almacenaje: 1000 GB</p> <p>Sistema operativo: Windows vista</p>	<p>Técnicos de TI</p>	<p><a href="https://pcsupport.lenovo.com/mx/es/products/desktops-and-all-in-ones/v-series-desktops-and-aio/v310z/10qh/manuals/um921147">https://pcsupport.lenovo.com/mx/es/products/desktops-and-all-in-ones/v-series-desktops-and-aio/v310z/10qh/manuals/um921147</a></p>
 <p>Impresora</p>	<p>Multifuncional monocromática inalámbrica láser</p>	<p>Técnicos de TI</p>	<p><a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/cloud-systems-management/dna-center/products-installation-guides-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/cloud-systems-management/dna-center/products-installation-guides-list.html</a></p>



Mono Láser DCP-L2540DW	Carta, ejecutivo, legal, oficio, A4, A5, B5  Wi-Fi, Wi-Fi direct y Ethernet		
 Cisco DNA Center	Familia de procesador: Intel Core™ i7-7xxx  Memoria interna: 8 GB  Tipo de memoria interna: DDR4-SDRAM  Capacidad total de almacenaje: 1000 GB  Sistema operativo: Windows vista	Técnicos de TI	<a href="https://support.brother.com/g/b/manualtop.aspx?c=us_ot&amp;lang=en&amp;prod=dcpl2540dw_us_as">https://support.brother.com/g/b/manualtop.aspx?c=us_ot&amp;lang=en&amp;prod=dcpl2540dw_us_as</a>

### Evaluación de impacto

Se prevé cubrir con un seguro en caso de desastres a futuro en cuanto las líneas de negocio crezcan para que el despacho tenga mayor accesibilidad a recursos económicos, y poder cubrir este seguro.

#### Provisión de servicios y precio:

Todas las previsiones de servicio es que se han visto a través de todo el proyecto y los componentes necesarios para poder ofrecer un servicio de calidad, como antes lo mencionamos contamos con proveedores externos que nos respalda con uno de los mayores estándares de calidad dentro del mercado se escogieron de esta manera para que nuestros clientes reciban el servicio de manera completa, eficaz y con un nivel de atención mayor a lo que se tenía ante. Todos y cada uno de estos servicios

Se guardarán en la base de datos para mejorar los procesos del trabajo, estos eran aplicados a cada una de las áreas correspondientes en la empresa.

Posteriormente se monitoreará el ciclo de vida de cada componente y así poder tener un control del ciclo de vida de cada de cada componente.

Así mismo se harán auditorías por área y después por encargado, en caso de que tenga que ya realizarse algún cambio se realizará la petición, se enviara y se dará respuesta al directamente al encargado, una vez realizado esto se modificara en la base de datos para tener todo actualizado.

## **Operación del servicio**

### **Centro de servicio**

Servir de punto de contacto entre los usuarios y el servicio para dar soluciones a problemas que se puedan presentar de esta manera lograremos establecer una comunicación directa a cerca de las incidencias que surjan.

Como antes lo presentamos utilizaremos una base de datos de respaldo para darle solución a los errores temporales que se vayan presentando en la página web.

Para registrar las incidencias utilizaremos un servicio tipo help desk dónde los empleados y clientes describirán la falla que presentan para que nosotros podamos darle solución.

El seguimiento de estas incidencias se realizará dentro de la plataforma y el registro se concluirá cuando el problema sea solucionado.

Las peticiones de cambio se realizarán dentro de help desk, dónde podremos recibir retroalimentación para posibles mejoras del sistema, mismas que se tomarán en cuenta en las actualizaciones en conjunto con gestión del cambio.

Para poder ofrecer a los usuarios la información que necesiten mantener actualizada la base de datos de configuraciones, se mantendrán actualizaciones en tiempo real en conjunto con Wix y Microsoft Azure.

## Gestión de incidencia

Se generará un manual con preguntas y respuestas frecuentes que se le proporcionará a los clientes y empleados para resolver la falla que tengan de primer nivel de servicio. Como segundo plano un experto los contactará en caso de que no se haya obtenido la resolución deseada en el primer nivel de servicio.

Se llevará un control de incidencias para verificar que se lleve seguimiento y que el problema sea resuelto.

Una vez resuelto se cerrará el ticket de la incidencia y se generará un reporte con los procesos que se llevaron a cabo dándole la solución al cliente.

## Proceso de gestión de incidencias

Manual de ayuda	
Preguntas frecuentes	Respuestas
No puedo ingresar a mi cuenta	Verifica que tu usuario y contraseña sean correctos y si tu contraseña cuenta con letras mayúsculas, verifica que se este ingresando correctamente.  Recuerda que tu usuario viene en tu contrato (número de cliente) y la contraseña te fue enviada tu correo.
No puedo visualizar mi estado de cuenta, nómina, IMSS, etc.	El archivo se descarga en PDF directamente en el equipo de computo que estes utilizando, si no lo encuentras

	en la barra de descarga, por favor ingresa a tu carpeta de archivos > descargas.
No puedo subir los archivos a la página	Verifica que el archivo este en formato PDF y pese menos de 20 MB.

### Proceso de gestión de problemas

Se hizo una evaluación para clasificar la importancia de algún servicio afectado, Se coloca a su nivel de prioridad el impacto que causaría en nuestra empresa y en nuestros clientes al tener este servicio interrumpido así como los recursos que hemos asignado para la solución de la incidencia.

Incidencia	Formato de Interrupción de servicios afectados
Clasificación	Importante
Servicios afectados	Contacto cliente servicio Estados financieros
Nivel de prioridad	Si el servicio afecta a mas de dos clientes se prioriza
Impacto	Bajo
Recursos asignados para su solución	Contacto a través de otros medios electrónicos, tal como correo electrónico
Estado de la incidencia	Solucionado

Incidencia	Caída del sistema
Clasificación	Muy importante
Servicios afectados	Contacto cliente servicio Procesos financieros clientes Procesos financieros empleados Mesa de ayuda
Nivel de prioridad	Alto
Impacto	Alto
Recursos asignados para su solución	Servicio de respaldo de Wix Servicio de respaldo de datos en Microsoft.
Estado de la incidencia	Solucionado

Incidencia	Sin servicios de internet
Clasificación	Poco importante
Servicios afectados	Retraso en la entrega de servicios
Nivel de prioridad	Medio
Impacto	Medio
Recursos asignados para su solución	Banda ancha
Estado de la incidencia	Solucionado

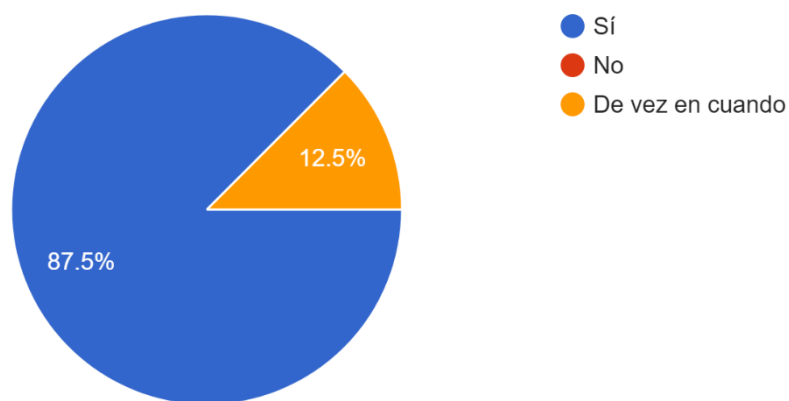
## Mejora continua del servicio

Se realizaron una serie de pruebas de toda nuestra infraestructura de TI aplicada para medir el nivel de satisfacción que se han obtenido en nuestros clientes, el servicio que se está proporcionando ahora y corroborar que nuestro sistema ofrece un mejor servicio comparado al de antes y cumple con los requisitos necesarios, en donde se obtuvieron los siguientes resultados.

### Pruebas al sistema

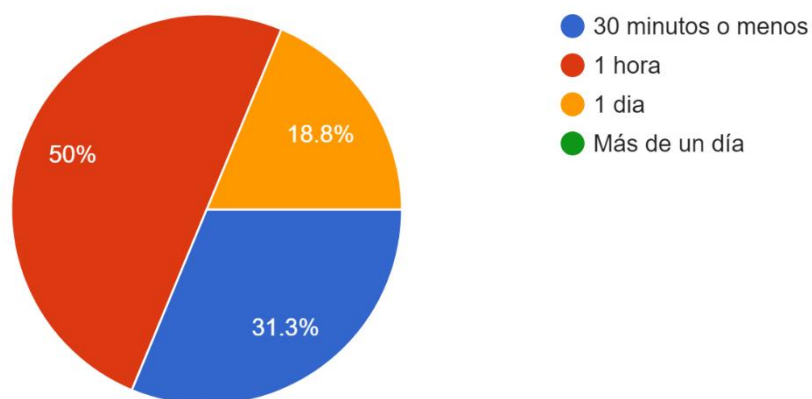
Es amigable el proceso para comunicarse con la empresa

16 responses



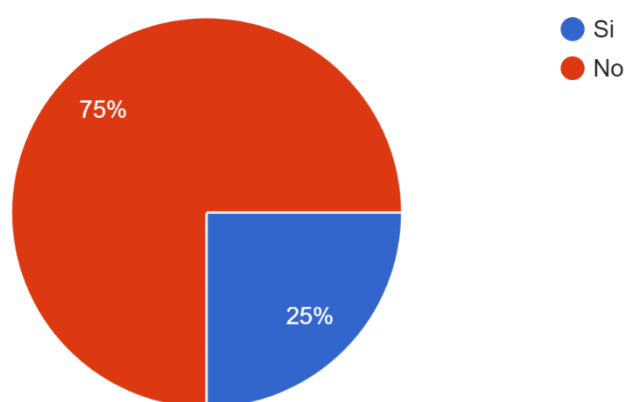
¿Cuánto tiempo tarda en recibir respuesta?

16 responses



Recurriste mas de 3 veces para la solución de un problema

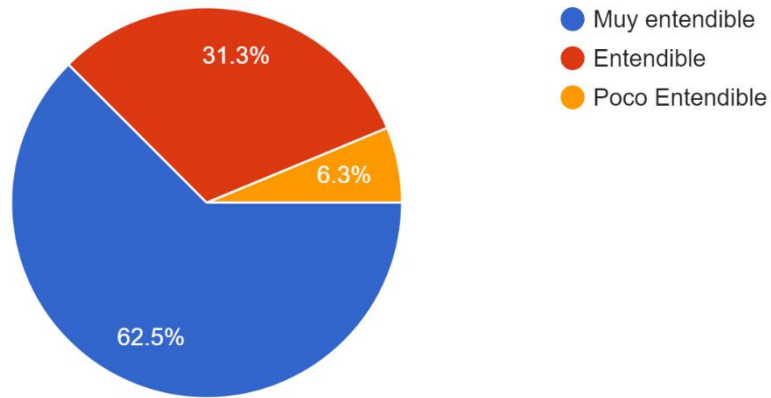
16 responses





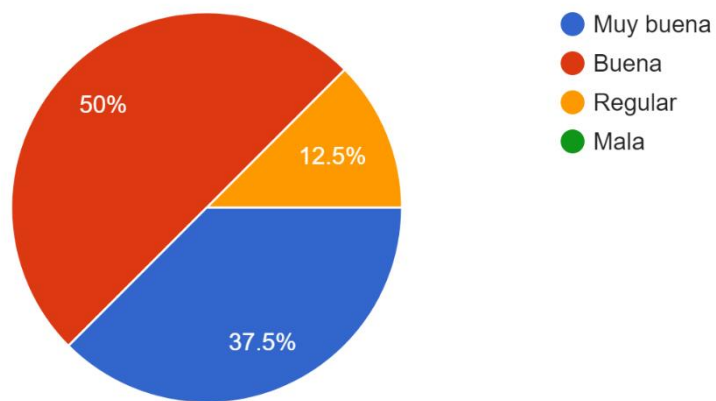
### Que tan entendibles han sido las respuestas

16 responses



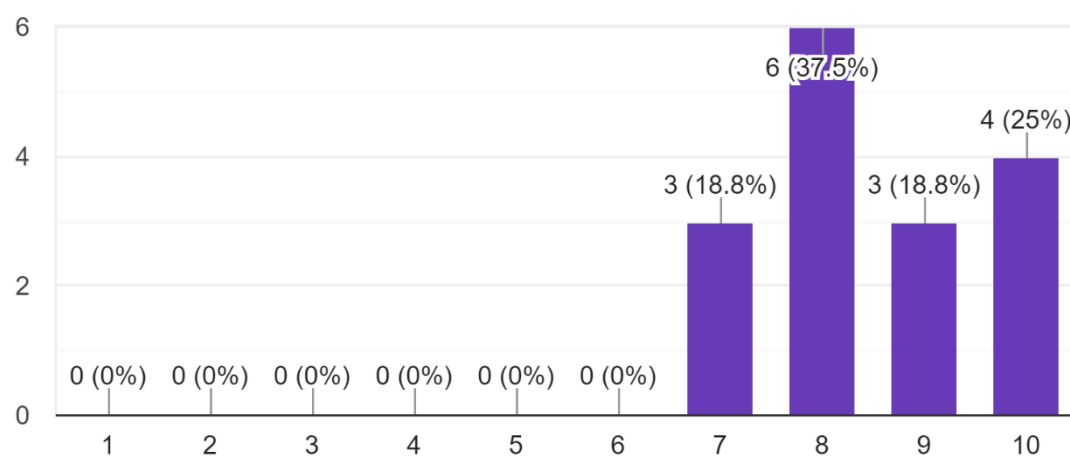
### ¿Cómo ha sido tu experiencia en la comunicación con la empresa?

16 responses



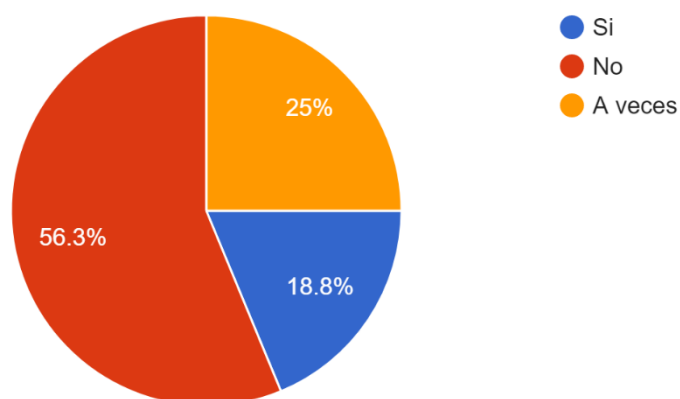
### ¿Cómo califica la atención recibida?

16 responses



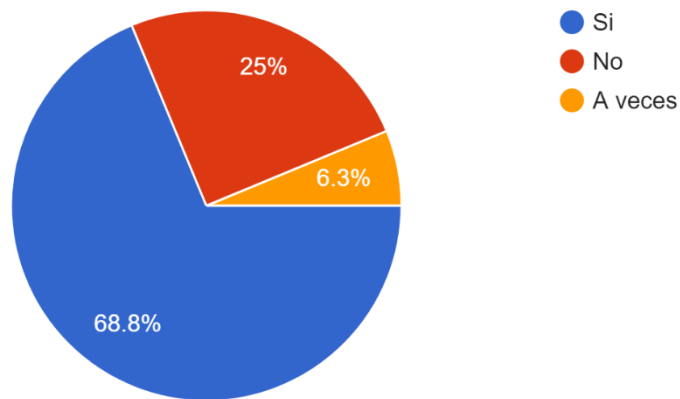
### ¿Has tenido alguna dificultad para comunicarte digitalmente con tus compañeros de trabajo?

16 responses



Te resulta amigable la nueva plataforma para comunicarte con tus compañeros de trabajo

16 responses



Al comparar estos resultados nos podemos dar cuenta que nuestra plataforma han mejorado la comunicación con sus usuarios un 35%. También observamos qué dieron mejor calificación a la Atención al Cliente solo al trabajar con la plataforma lo cual nos indica que esta página es amigable con el usuario y cumple con la función de atender, tomar incidencias y registrar el reporte.

## Enfoque basado en procesos

### Evaluación de procesos después de ITIL

#### Proceso 1 Contacto cliente-servicio, servicio-cliente

Actividad	Responsable	Mejora	Si Cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Agendar interacción	Cliente	Mejoramos el tiempo de respuesta de 1 día a una hora	X		81%
Agregar documentos adicionales	Cliente	Mejoramos el tiempo de subida de un archivo	X		70%
Atender cita agendada	Contador	Mejoramos la atención del cliente	X		80%
Re agendar cita por falta de documentos	Contador	Mejoramos el tiempo de respuesta. Y es muy poco probable que requiera una segunda cita	X		75%
Concluir cita	Contador	Mejoramos el tiempo de espera para la solución de un problemas y ser resolvió en menos de un día	X		75%

Proceso 2 Contacto interno de la empresa

Actividad	Responsable	Mejora	Si Cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Abrir de chat	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		100%
Redactar mensaje	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		100%
Adjuntar documentos	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		75%
Enviar mensaje	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		100%
Recibir un mensaje	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		100%
Concluir chat	Contador	Reducción de tiempo en un 50%	X		100%

Proceso 3 Presupuesto de los servicios

Actividad	Responsable	Mejora	Si Cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Solicitud de servicio	Cliente	Reducción de tiempo de 5 a 1 minuto.	X		90%
Adjuntar documentos	Cliente	Reducción de 1 día a 1 hora	X		75%
Revisar solicitud	Contador	Reducción de 3 días a 1 día	X		80%
Aceptación / Rechazo de la solicitud	Jefe	Reducción de 4 días a 1 día	X		100%
Notificación al cliente	Contador	Reducción de 1 día a 1 minuto	X		100%

## Proceso 4 Pago de nómina interna

Actividad	Responsable	Mejora	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Seleccionar un empleado	Jefe	1 min	X		100%
Reporte de incidencia	Jefe	Reducción de tiempo de 2 días a 1 día.	X		95%
Ajuste de nómina	Jefe	Ahora ya lo hace el sistema	X		90%
Procesar pago de nómina	Jefe	Reducción de tiempo de 3 días a un día	X		100%
Realizar pago de nómina	Jefe / Banco	1 día	X		90%
Enviar recibo de nómina	Jefe	De un día pasa a ser al instante de que reciban el pago	X		100%

## Proceso 5 Elaboración de Impuestos

Actividad	Responsable	Mejora	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Elaboración y revisión de pago de impuestos	Empleados	Reducción de tiempo de 3 días a dos días	X		100%
Elaboración y revisión de estado de resultados	Empleados	Reducción de tiempo de 4 días a dos días días	X		98%
Aprobación de estado de resultados	Jefe	Reducción de tiempo de 3 días a un día	X		95%



Proceso 7 Revisión de Proyectos (Aceptación – Negación)

Actividad	Responsable	Mejora	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Revisar nuevo proyecto	Contador / Jefe	De 4 días a 3 días	X		100%
Revisar información	Contador / Jefe	De 3 días a 2 días	X		90%
Entregar respuesta al cliente	Contador / Jefe	De 2 días a 1 día	X		90%
Dar de alta proyecto y número de cliente	Contador	De 2 días a 1 día	X		95%

Proceso 7 Envío de estados financieros

Actividad	Responsable	Mejora	Si cumple	No Cumple	Nivel de Satisfacción
Revisar información para estado financiero	Contador	Se incluye una revisión antes de la elaboración de estados financieros para evitar futuros errores	X		90%
Realizar estado financiero	Contador	De 10 días a 7 días	X		98%
Revisar y aprobar estado financiero	Jefe	De 3 días a 1 día	X		98%
Enviar estado financiero al cliente	Jefe	De 1 día a 4 horas.	X		100%

## Competitividad

Se realizaron entrevistas y encuestas hechas al personal acerca de cómo se sentían actualmente con la tecnología con la que contaban para realizar sus trabajos diarios, esta información se colocó en gráficas para medir el nivel de satisfacción que tenían los trabajadores posteriormente después de aplicar ITIL se realizaron pruebas en general y se enfatizó en los problemas que arrojaron las encuestas primeras, midiendo así las mejoras que se fueron dando en los procesos teniendo como resultado una mejora en tiempo y satisfacción a los empleados.

## Conclusiones:

ITIL es un marco referencial que desglosa las partes de un proyecto poco a poco, se puede mencionar una etapa y desarrollarla en otra, la presencia de este marco en un proyecto puede significar hasta un 70% de eficacia en los servicios de una empresa, mejorando la calidad de respuesta y Atención al Cliente, el tiempo en que llevan a cabo una función, y la facilidad con la que pueden llevar a cabo sus actividades diarias.

Las finanzas suelen ser complicadas, en especial cuando no se cuenta con una persona que te oriente para llevar un orden y así poder cumplir con todos los requisitos fiscales correspondientes, por lo cual la aplicación correcta de tecnología de información y comunicación en esta empresa genera un cambio en los servicios lo cual nos permite saber que pueden crecer hasta un 400% sin comprometer la eficacia en los servicios que ofrecen.

Los clientes tienen la condición de revisar sus Estados financieros en el momento que ellos deseen, pueden elegir planes y hacer hasta 100 movimientos en un mes, y los empleados tienen la condición y las herramientas para atender a cada 1 de los clientes de forma personal y especial brindando un servicio de excelente calidad y

posicionándose en el mercado como una de las mejores empresas financieras a nivel nacional.

#### Bibliografía

Nieto, T. L. (2012). SG. Obtenido de ITIL. Un marco para la calidad del servicio de TI:

<https://sg.com.mx/content/view/347>

Huércano, S. R. (s.f.). ITIL V3. Sevilla: B-able

(2017) Términos y políticas de seguridad cisco obtenido de:

[https://www.cisco.com/c/dam/global/es\\_es/solutions/enterprise-networks/pdf/c45-738938-00\\_en\\_security\\_aag\\_v4a\\_es.pdf](https://www.cisco.com/c/dam/global/es_es/solutions/enterprise-networks/pdf/c45-738938-00_en_security_aag_v4a_es.pdf)

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/index.html>