**FASE 4 - EVALUAR LAS CONDICIONES PARA LA INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA NUBE**

JHON SEBASTIAN ZUÑIGA LOPEZ

TUTORA ERIKA MARIA SANDOVAL VALERO

GRUPO 27

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA

ESCUELA DE CIENCIAS BÁSICAS, TECNOLOGÍA E INGENIERÍA

INGENIERIA EN SISTEMAS

Argelia – Cauca

febrero 2022

**Introducción**

En el entorno empresarial actual, la gestión eficiente de la infraestructura y los recursos de tecnología de la información (TI) es esencial para el éxito y la competitividad. Para alcanzar este objetivo, las organizaciones confían en herramientas especializadas de gestión de TI que les permiten administrar de manera efectiva sus activos, incidencias y procesos relacionados con la tecnología. Una de estas herramientas destacadas es GLPI, una plataforma de código abierto diseñada para la gestión integral de activos de TI y la prestación de servicios de soporte.

**Objetivo**

Comparar la gestión actual de TI con las funcionalidades de GLPI para identificar diferencias y posibles mejoras. Esto nos permitirá evaluar cómo se manejan los activos de TI, soporte de incidencias y gestión de cambios, y determinar si la implementación de GLPI puede optimizar estos procesos en nuestra organización

**Diseño del servicio ITIL mediante la herramienta GLPI**

La herramienta escogida para el servicio de TI es GLPI el cual es un software de código abierto diseñado para la gestión integral de activos de TI y la prestación de servicios de soporte. Permite a las organizaciones administrar eficientemente sus recursos tecnológicos, como hardware, software, usuarios y tickets de soporte, a través de una interfaz intuitiva y personalizable. Con GLPI, las empresas pueden mejorar la eficiencia operativa, optimizar la asignación de recursos y garantizar una mayor transparencia en la gestión de TI.

1. **Diseño del servicio**

* Definición de los servicios de TI a ofrecer.
* Identificación de los procesos y procedimientos necesarios para entregar los servicios de manera eficiente.
* Configuración de GLPI para adaptarse a las necesidades específicas de la organización, incluyendo la personalización de campos, formularios y flujos de trabajo.

1. **Transición del servicio**

* Configuración de los activos de TI en GLPI, incluyendo hardware, software y usuarios.
* Establecimiento de procesos para la gestión de cambios, permitiendo la solicitud, evaluación, aprobación e implementación de cambios en la infraestructura de TI.
* Implementación de la gestión de versiones para controlar y documentar los cambios realizados en el entorno de TI.

1. **Operación del servicio.**

* Configuración de la gestión de incidencias en GLPI para registrar, asignar, investigar y resolver problemas de manera eficiente.
* Implementación de la gestión de problemas para identificar las causas subyacentes de los incidentes recurrentes y evitar su recurrencia.
* Establecimiento de un proceso de gestión de solicitudes para gestionar peticiones de servicio de manera ordenada y eficaz.

1. **Mejora continua del servicio**

* Monitorización del rendimiento del servicio mediante métricas clave establecidas en GLPI, como tiempos de resolución de incidencias y cumplimiento de SLAs.
* Análisis regular de los datos recopilados en GLPI para identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización.
* Implementación de acciones correctivas y preventivas para abordar las deficiencias identificadas y mejorar continuamente la prestación de servicios de TI.

**Tabla consolidada**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del estudiante | Diseño de servicio ITIL | Métricas tenidas en cuenta | Herramientas de gestión de servicios de TI propuestas | yyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyyy | hhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhhh | Link del Podcast |
| Jhon Sebastian Zuñiga |  |  | x |  |  | https://www.loom.com/share/3fb289c5bbc242a1a70fdd15554a14d0?sid=df244278-b99a-434e-a996-e4671b38b286 |

Conoce y comparte los valores de la empresa orientando sus intereses y comportamientos hacia las necesidades, prioridades y objetivos de la Compañía. Demuestra implicación y orgullo de pertenecer a la compañía en la que trabaja.

Es capaz de transmitir, comunicar clara y efectivamente las ideas tanto oral como por escrito. Usa los canales de comunicación apropiados para promulgar y espacir información e ideas de forma oportuna. Participa activamente y contribuye como mimebro efectivo del equipo.

Es capaz de adaptarse y trabajar eficientemente en distintas situaciones y con personas o areas diversos. Valora los puntos de vista de los demás, mostrándose flexible y adaptando su propia postura a medida que la situación lo requiere. Genera respeto y valor al trabajo y opinion de sus compañeros.

Acepta responsabilidades por acciones propias y aprende continuamente de las experiencias Demuestra aprendizaje continuo al estar al tanto de nuevos desarrollos y adquiriendo nuevas habilidades relacionadas al trabajo.

Conoce y tiene claras las políticas y responsabilidades de los sistemas de Gestion HSEQ. Participa activamente en los programas y capacitaciones de los sistemas de Gestion HSEQ. Revisa permanententemente los procesos y Procedimientos para la optimizacion de resultados y objetivos. Se anticipa a futuros problemas.

   
Tareas Pendientes: Ingresar directamente a las Tareas Pendientes.

 Periodo de Evaluación: Desde (validar inicio de labores y colocar esa fecha, de lo contrario traer 01ene20xx)

 Periodo de Evaluación: Hasta (para todos los casos es 31dic20xx)

 Evaluador – Empleado: Invertir los nombres

 La Evaluación no es Responsive, ni desde el computador ni desde el celular.

 Competencia: Cuando se utiliza en signo “/”, la información debe quedar debajo para que quede mejor distribuido.

 Evaluado: Debe mostrar el Periodo de Evaluación y el Evaluador.

 Minimizar tarjetas después de editar una Evaluación.

 Estado “Pendiente Manager”: El evaluado puede editar la Evaluación (esto no debe suceder, validar permisos)

 El botón de Descargar en PDF la Evaluación no está funcionando.

 Evaluación Rechazada: La fecha de la nueva Evaluación que crea el sistema es incorrecta, ya que está colocando un día después.

 Jefe Superior Inmediato: Si es el mismo que el jefe inmediato, marcar automáticamente SI y N/A en el campo de Observaciones/Cometarios.

 Jefe Superior Inmediato: Si es el mismo que el jefe inmediato, una vez generado el plan de acción, enviar a estado Finalizada.

**Dificultades presentadas**

La mayor dificulta es la elección de la herramienta a utilizar, en el mercado existes muchas herramientas que ofrecen casi en un 80% los mismos servicios, por lo cual es fundamental tener claro lo que se necesita para así poder realzar una elección en base a las necesidades, esto con el objetivo de implementar una solución que ayude con el mejoramiento de los procesos de TI.

**Recomendaciones**

Es fundamental comenzar con un análisis exhaustivo de los requisitos específicos de la organización, seguido de una selección cuidadosa de la herramienta que mejor se adapte a esas necesidades. Un plan detallado de implementación, que incluya la personalización de la herramienta para alinearla con los procesos internos, así como una capacitación completa del personal, garantizará una adopción exitosa. Es esencial realizar pruebas rigurosas antes de la implementación completa y ofrecer soporte continuo para asegurar una transición fluida y una adopción exitosa a largo plazo.

**Referencias Bibliográficas**

*Características*. (2021, septiembre 6). GLPI Project. <https://glpi-project.org/es/caracteristicas/>

Celaya Luna, A. (2014). Cloud: [herramientas para trabajar en la nube](https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56046?page=6). Málaga, Spain: Editorial ICB. Páginas 6-12. https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56046?page=6