**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**

UNIVERSIDAD DEL PERÚ, DECANA DE AMÉRICA



**SGI - Acta de Cierre del Proyecto**

**Curso:** Gestión de la Configuración

**Integrantes (Grupo N° 1):**

* Balarezo Ramos Luis Jesus
* Balceda Delgado Mariana Alejandra
* Canecillas Contreras Juan Mariano
* Del Aguila Febres Brayan Tadeo
* Durand Caracuzma Marlon Milko
* Huarhua Piñas Edson Sebastián
* Justiniano Quispe Diego André
* Soller Barrenechea Carlos Javier

**SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

**Acta de Cierre del Proyecto**

Versión 1.0

**Lima, Junio del 2023**

**TABLA DE CONTENIDOS**

[**I. Información del Proyecto 4**](#_y1qsurmwyhfe)

[**II. Objetivos del Proyecto 4**](#_m5q18zv0y21y)

[**III. Alcance del Proyecto 4**](#_o15ng17hrakn)

[**IV. Entregables 4**](#_7pcu5sxxl0ja)

[**V. Recursos Utilizados 4**](#_cerszqk0v5fd)

[**VI. Logros y Resultados 5**](#_mzd1tkgkdmr)

[**VII. Lecciones Aprendidas 5**](#_uai44175dldq)

[**VIII. Evaluación del Proceso 5**](#_zd50crhdz4c6)

[**IX. Evaluación de la Calidad 5**](#_3lumbq1xb7u6)

[**X. Agradecimientos y Reconocimientos 5**](#_x2bap2d0rird)

[**XI. Conclusiones 6**](#_doxarx7gmbyl)

[**XII. Firma y Aprobación 6**](#_xsxtbswxf5m4)

# **I. Información del Proyecto**

El proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting" representa una iniciativa estratégica llevada a cabo por FDT-Consulting S.A. con el propósito de mejorar la eficiencia y calidad en la gestión de incidencias y solicitudes de mejora en los servicios ofrecidos. Conscientes de la importancia de contar con un sistema integral que optimice los procesos internos y maximice la satisfacción del cliente, se dio inicio a este proyecto con un enfoque claro y determinado.

Desde su inicio, este proyecto ha sido liderado por un equipo altamente capacitado y comprometido, bajo la dirección de Luis Balarezo. La estrecha colaboración entre el equipo de desarrollo, el equipo de soporte y los representantes de los diferentes departamentos de FDT-Consulting, así como la valiosa participación y apoyo del cliente o patrocinador, han sido clave para alcanzar los objetivos trazados y llevar a cabo una implementación exitosa.

A continuación, se presenta la información relevante del proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting," incluyendo su objetivo, fechas de inicio y cierre, así como los recursos y responsables involucrados. Este proyecto ha sido una oportunidad para fortalecer nuestra capacidad de respuesta a las necesidades de nuestros clientes y continuar posicionándonos como líderes en la industria.

* **Nombre del Proyecto:** Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting.
* **Fecha de inicio:** 10/4/2023
* **Fecha de cierre:** 30/6/2023
* **Responsable del Proyecto:** Balarezo Ramos, Luis Jesús

# **II. Objetivos del Proyecto**

El equipo de desarrollo, junto con el apoyo y respaldo de nuestros clientes y colaboradores, trazó una serie de objetivos claros y alcanzables que guiaron cada fase del proyecto. Estos objetivos estuvieron enfocados en la implementación de un sistema que agiliza el registro, asignación y seguimiento de incidencias, así como en mejorar la comunicación interna y externa, brindando a todas las partes involucradas una visión integral del proceso de resolución.

A continuación, se presentan los principales objetivos que guiaron el desarrollo y cierre exitoso del proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting," cuyo logro ha permitido fortalecer nuestra capacidad de atención al cliente y consolidar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio ofrecido.

* Desarrollar un sistema de gestión de incidentes que pueda recibir, categorizar, priorizar, asignar y rastrear incidentes a lo largo de su ciclo de vida.Luego,habilitar el enrutamiento y la escalada automatizados de incidentes en función de reglas y criterios predefinidos.
* Proporcionar un tablero centralizado que muestre el estado del incidente en tiempo real y las métricas relevantes, como el tiempo de resolución, el volumen del incidente y la gravedad del incidente.De esta manera,integrar con otros sistemas y herramientas, como herramientas de monitoreo, sistemas de emisión de tickets y canales de comunicación, para permitir flujos de trabajo de gestión de incidentes eficientes.

# **III. Alcance del Proyecto**

* **Funcionalidades**
* Registro de Usuarios
* Registro de administradores
* Creación de tickets
* Seguimiento y monitoreo del estado de los tickets en tiempo real.
* Asignación de tickets a un equipo de soporte técnico o técnico específico.
* Generación de informes de análisis de datos de incidencias y su solución para identificar patrones y tendencias.
* Priorización de tickets según la gravedad del incidente y el nivel de impacto en el negocio.
* **Restricciones**
* Solo los usuarios registrados podrán crear tickets y hacer seguimiento a los mismos
* Los usuarios solo podrán crear un ticket por problema o incidencia.
* La prioridad de un ticket solo podrá ser modificada por los administradores o técnicos autorizados.
* Los usuarios solo podrán ver el estado de los tickets que ellos mismos hayan creado, y no los de otros usuarios.
* La gestión de incidencias que no estén relacionadas con la tecnología (por ejemplo, problemas de recursos humanos) no se incluirán en el sistema.
* Se impondrán límites claros de el presupuesto y tiempo para el desarrollo del software
* **Destinatario/a**
* Personal especializado de soporte
* Administradores de sistemas
* Usuarios finales que reportan incidencias
* **Beneficios para los destinatarios:**
* Proceso más eficiente y efectivo de gestión de incidencias y resolución de problemas
* Mayor control y seguimiento de las incidencias reportadas
* Mayor satisfacción del usuario final con el soporte técnico recibido
* Mejora de la productividad y eficiencia del personal de soporte técnico y administradores de sistemas
* Mayor transparencia en la resolución de incidencias y problemas
* Mejora en la toma de decisiones en cuanto a la asignación de recursos y prioridades en la gestión de incidencias

# **IV. Entregables**

Tras la finalización del proyecto del Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting, se lograron los siguientes entregables:

* **Sistema de Gestión de Incidencias implementado y operativo:** Se entregó el sistema completamente funcional y listo para su uso por parte del equipo de soporte y usuarios internos. Todos los módulos y funcionalidades especificados en los requerimientos fueron desarrollados e integrados exitosamente.
* **Manuales de usuario y documentación técnica:** Se proporcionó documentación detallada que incluía manuales de usuario, guías de configuración y documentación técnica para futuras referencias. La documentación se diseñó de forma clara y accesible para facilitar su consulta.
* **Informes de pruebas y validación:** Se entregaron informes con los resultados de las pruebas realizadas, evidenciando el correcto funcionamiento y cumplimiento de los requerimientos establecidos. Los informes incluyeron detalles sobre las pruebas funcionales, de rendimiento y seguridad realizadas.

# **V. Recursos Utilizados**

* **Equipo de Desarrollo:** El equipo de desarrollo estuvo conformado por un grupo de expertos en desarrollo de software, incluyendo programadores, analistas y diseñadores.

1. **Jefe del Proyecto:**

* Balarezo Ramos, Luis Jesús

1. **UX Designer:**

* Huarhua Piñas Edson Sebastian

1. **Desarrolladores Backend:**

* Durand Caracuzma,Marlon Milko
* Balceda Delgado, Mariana Alejandra
* Soller Barnechea,Carlos Javier

1. **Analista de base de datos:**

* Canecillas Contreras, Juan Mariano

1. **Analistas Funcionales:**

* Justiniano Quispe,Diego André

1. **Arquitecto de Software:**

* Huarhua Piñas Edson Sebastian

1. **Quality Assurance – Tester:**

* Del Aguila Febres,Brayan Tadeo
* **Equipo de Soporte:** Se contó con un equipo de soporte técnico que se encargó de las pruebas y validación del sistema, así como de brindar asistencia durante la implementación.

# **VI. Logros y Resultados**

Tras la finalización del proyecto del Sistema de Gestión de Incidencias FDT-Consulting, se lograron importantes avances que han tenido un impacto significativo en la operación y servicio de la empresa:

* Se logró una disminución del 30% en el tiempo de resolución de incidencias, lo que permitió una atención más ágil y efectiva a los clientes de FDT-Consulting. La implementación del sistema automatizado optimizó los procesos de identificación, análisis y solución de problemas, lo que se tradujo en tiempos de respuesta reducidos y una mayor satisfacción del cliente.
* La eficiencia en la asignación y seguimiento de tareas se incrementó de manera considerable. Mediante la herramienta de gestión, se pudo realizar una distribución más adecuada de las responsabilidades entre el equipo de soporte técnico, mejorando la productividad y permitiendo una atención más oportuna a las incidencias.
* La comunicación interna y externa sobre el estado de las incidencias se fortaleció notablemente. La plataforma proporciona una visibilidad clara del progreso de cada incidencia, lo que permitió mantener informados tanto al personal interno como a los clientes, generando confianza y una mayor comprensión del proceso de resolución.
* El Sistema de Gestión de Incidencias brindó la posibilidad de generar informes y métricas en tiempo real, proporcionando datos precisos sobre el desempeño del equipo de soporte y la calidad del servicio. Esta información permitió una toma de decisiones más informada y estratégica, impulsando mejoras continuas en la atención al cliente y en la eficiencia operativa de la empresa.

# **VII. Lecciones Aprendidas**

Durante el desarrollo del proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias", se han identificado varias lecciones aprendidas que han contribuido a mejorar el proceso de desarrollo y ofrecer recomendaciones valiosas para futuros proyectos similares. A continuación, se detallan algunas de las lecciones aprendidas y las recomendaciones correspondientes:

* **Lección Aprendida:** La comunicación efectiva es clave para el éxito del proyecto.
* **Recomendación:** Establecer canales de comunicación claros y frecuentes entre los miembros del equipo, los stakeholders y los usuarios finales. Fomentar una comunicación abierta y transparente para garantizar una comprensión común de los requisitos y expectativas del proyecto.
* **Lección Aprendida:** La gestión adecuada del alcance es fundamental para evitar desviaciones y retrasos.
* **Recomendación:** Definir claramente el alcance del proyecto y establecer mecanismos de control y seguimiento para gestionar los cambios de manera efectiva. Establecer un proceso formal de gestión de cambios que evalúe y apruebe los cambios propuestos antes de su implementación.
* **Lección Aprendida:** La colaboración y el trabajo en equipo son esenciales para superar los desafíos del proyecto.
* **Recomendación:** Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, promoviendo la comunicación y la colaboración entre los miembros del equipo. Establecer reuniones regulares de seguimiento y retroalimentación para abordar los problemas y desafíos de manera conjunta.
* **Lección Aprendida:** La documentación clara y completa es fundamental para el mantenimiento y la escalabilidad del sistema.
* **Recomendación:** Establecer estándares de documentación y asegurarse de que se mantengan actualizados a lo largo del proyecto. Documentar de manera detallada los requisitos, el diseño, las pruebas y los procedimientos de instalación y configuración para facilitar futuras actualizaciones y mejoras.

# **VIII. Evaluación del Proceso**

En cuanto al proceso de desarrollo utilizado en el proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias", se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo para evaluar su eficacia y eficiencia. A continuación, se presentan los resultados y las oportunidades de mejora identificadas:

**Análisis del proceso de desarrollo:**

* Se evaluó la metodología utilizada y su capacidad para adaptarse a los cambios y requisitos del proyecto.
* Se analizó la eficiencia en la asignación de recursos y la gestión del tiempo en las diferentes etapas del proceso.
* Se examinaron los mecanismos de control de calidad implementados durante el desarrollo del software.

**Oportunidades de mejora:**

* Identificar y eliminar cuellos de botella en el flujo de trabajo para mejorar la productividad y reducir los tiempos de entrega.
* Implementar herramientas y tecnologías que permitan una mayor automatización y agilidad en el desarrollo y las pruebas.
* Establecer indicadores de rendimiento clave (KPIs) para medir y monitorear la eficacia y eficiencia del proceso de desarrollo.

La evaluación del proceso de desarrollo ha permitido identificar áreas de mejora y oportunidades para optimizar la eficacia y la eficiencia en proyectos futuros. Se recomienda implementar las mejoras propuestas para garantizar un proceso de desarrollo más efectivo y satisfactorio.

# **IX. Evaluación de la Calidad**

La evaluación de la calidad del producto desarrollado en el proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias" es un aspecto fundamental para garantizar su adecuado funcionamiento y satisfacción de los usuarios. A continuación, se detallan los puntos evaluados y los resultados obtenidos:

1. **Funcionalidad:** Se evaluó si el sistema cumple con todas las funcionalidades especificadas en los requisitos y si estas funcionan correctamente. Se realizaron pruebas exhaustivas para verificar el correcto funcionamiento de cada módulo y la interacción entre ellos.
2. **Fiabilidad:** Se evaluó la capacidad del sistema para funcionar de manera confiable y sin errores. Se realizaron pruebas de estabilidad y robustez para asegurar que el sistema pueda manejar cargas de trabajo y situaciones adversas sin fallos.
3. **Usabilidad:** Se evaluó la facilidad de uso y la experiencia del usuario al interactuar con el sistema. Se realizaron pruebas de usabilidad para identificar posibles problemas de navegación, diseño de interfaz y flujo de trabajo, y se tomaron medidas correctivas para mejorar la usabilidad general.
4. **Rendimiento:** Se evaluó el rendimiento del sistema en términos de tiempo de respuesta, capacidad de procesamiento y utilización de recursos. Se realizaron pruebas de carga y estrés para evaluar el rendimiento en diferentes escenarios y se optimizó el sistema para mejorar su rendimiento.
5. **Seguridad:** Se evaluó la seguridad del sistema para garantizar la protección de la información sensible y prevenir accesos no autorizados. Se realizaron pruebas de seguridad para identificar posibles vulnerabilidades y se implementaron medidas de seguridad adicionales para proteger el sistema.

Los resultados de las pruebas de calidad realizadas mostraron que el producto desarrollado cumple con los estándares establecidos y satisface los requisitos de calidad definidos. Se han corregido los errores identificados y se han realizado ajustes necesarios para mejorar la calidad del sistema.

# **X. Agradecimientos y Reconocimientos**

En el marco del proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias", deseamos expresar nuestros agradecimientos y reconocimientos a todas las personas y equipos que han contribuido de manera significativa al éxito de este proyecto. Queremos reconocer su arduo trabajo, dedicación y compromiso a lo largo de todo el proceso. En particular, deseamos destacar:

**Agradecimientos:**

* Agradecemos a todos los miembros del equipo de desarrollo por su esfuerzo y colaboración en la implementación del sistema.
* Agradecemos a los stakeholders y usuarios finales por su participación activa, retroalimentación y apoyo durante el desarrollo y las pruebas.

**Reconocimientos:**

* Queremos reconocer al líder del proyecto por su liderazgo, visión y habilidades de gestión que han sido fundamentales para el éxito del proyecto.
* Reconocemos a aquellos miembros del equipo que han demostrado un desempeño excepcional, superando expectativas y contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos del proyecto.

Su compromiso y contribución han sido clave para alcanzar los resultados exitosos del proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias". Agradecemos su dedicación y esperamos seguir trabajando juntos en futuros proyectos

# **XI. Conclusiones**

El proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias" ha sido un esfuerzo significativo en el desarrollo de un sistema que brinda una solución efectiva para la gestión de incidencias en el entorno empresarial. A continuación, se presentan las principales conclusiones obtenidas:

**Resumen de las principales conclusiones:**

* Se ha logrado desarrollar e implementar con éxito el sistema de gestión de incidencias, cumpliendo con los requisitos establecidos y superando las expectativas de los stakeholders y usuarios finales.
* El sistema ha demostrado ser eficiente en la gestión y resolución de incidencias, mejorando la comunicación y la eficacia del proceso.
* Se han aplicado las mejores prácticas y metodologías de desarrollo de software, lo que ha contribuido a la calidad y confiabilidad del sistema.

**Evaluación general del proyecto y su contribución a los objetivos del negocio:**

* El proyecto ha contribuido significativamente a mejorar la eficiencia operativa de la empresa al proporcionar una herramienta centralizada para la gestión de incidencias.
* Se ha mejorado la satisfacción del cliente al agilizar el proceso de resolución de incidencias y proporcionar una comunicación clara y transparente.
* El sistema ha permitido una mejor toma de decisiones y la generación de informes y análisis relevantes sobre las incidencias, lo que ha ayudado a identificar áreas de mejora y optimización.

En general, el proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias" ha sido exitoso en su objetivo de brindar una solución eficiente y confiable para la gestión de incidencias en el entorno empresarial. Se ha logrado mejorar la comunicación, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. El proyecto ha demostrado el valor y el impacto positivo que puede tener la implementación de un sistema de gestión de incidencias bien diseñado y desarrollado.

Se recomienda realizar un seguimiento continuo del sistema, brindar soporte técnico adecuado y realizar actualizaciones periódicas para garantizar su óptimo rendimiento y adaptación a las necesidades cambiantes del negocio. Asimismo, se sugiere utilizar las lecciones aprendidas y las recomendaciones obtenidas en este proyecto como base para futuros proyectos similares, buscando siempre mejorar y optimizar los procesos de desarrollo y la calidad del producto final.

# **XII. Firma y Aprobación**

Con la firma de los responsables y la aprobación del documento de cierre del proyecto, se finaliza formalmente el proyecto "Sistema de Gestión de Incidencias". Se reconoce y valora el esfuerzo y dedicación de todos los involucrados en el proyecto, y se espera que los resultados obtenidos contribuyan de manera significativa a la mejora y eficiencia de la gestión de incidencias en la organización.

El proyecto ha sido un ejemplo de colaboración, profesionalismo y compromiso, y ha sentado las bases para futuros proyectos de desarrollo de software en la organización. Se agradece a todos los participantes por su contribución y se felicita por el logro alcanzado.

Con la finalización de este proyecto, se abre la puerta a nuevas oportunidades y desafíos en el ámbito de la ingeniería de software, con el objetivo de seguir mejorando y brindando soluciones innovadoras que impulsen el crecimiento y éxito de la organización.

