

INFORME DE LOGROS - SERVICIOS TI

I. INTRODUCCION

El área de Servicios TI, ha experimentado mejoras significativas tanto en su operatividad diaria como en su planificación estratégica. A través del fortalecimiento de los procesos de soporte, actualización tecnológica y digitalización progresiva, se ha logrado mejorar la calidad del servicio brindado a las diversas áreas usuarias del INPE.

II. FUNCIONES PRINCIPALES DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE TI

1. Gestión de la Mesa de Ayuda de primer nivel.
2. Soporte técnico presencial y remoto a usuarios.
3. Actualización y control del inventario de equipos informáticos.
4. Ejecución del mantenimiento preventivo y correctivo de equipos (PCs, laptops, impresoras, escáneres).
5. Supervisión del adecuado uso y conservación del equipamiento informático.
6. Control de consumibles de impresión en coordinación con las oficinas del INPE.

III. CONFORMACIÓN DEL AREA DE SERVICIOS

Actualmente, el área cuenta con un equipo multidisciplinario conformado por nueve profesionales y técnicos altamente comprometidos:

N°	Nombres y Apellidos	Cargo	Contrato
1	Huamán Quinde, Yolvi Alcides	Soporte Técnico	D.L. N°1057
2	Jiménez Ccoa, Jader Anibal	Soporte Técnico SIP	D.L. N°1057
3	Morales Huamán, Adolfo Becker	Especialista de Servicios de TI	D.L. N°1057
4	Peralta Chávez, Alex Rolando	Soporte Técnico SIP	D.L. N°1057
5	Ramos Garces, Boris Johny	Especialista de Soporte Informático	D.L. N°1057
6	Silva Basauri, Andrés Martin	Analista I de Soporte Informático	D.L. N°1057
7	Villegas Núñez, Juna Francisco	Técnico en Soporte	D.L. N°1057
8	Valencia Pacheco, Geraldine Alisson	Especialista II en Servicios de TI (Coordinadora de Servicios TI)	D.L. N°1057
9	Torres Ancco, Ricardo Alonso	Soporte Técnico	Locador de Servicios

IV. LOGROS DESTACADOS POR AÑO

Año 2023:

- Actualización del parque informático en un 7%, priorizando equipos críticos y áreas de atención directa al ciudadano.
- Fortalecimiento del control patrimonial mediante la validación y etiquetado de activos TI.

Año 2024:

- Implementación del sistema de tickets de atención GLPI, mejorando la trazabilidad y gestión de incidencias.

- Mantenimiento correctivo de impresoras y CPUs en un 25% del total operativo.
- Actualización de equipamiento informático acorde con nuevas tecnologías (avance del 10%).
- Automatización parcial de procesos de atención de Mesa de Ayuda (10%).
- Capacitación interna del personal técnico en herramientas de soporte remoto y buenas prácticas ITIL.
- Elaboración de procedimientos estandarizados para soporte técnico y escalamiento de incidentes.

V. AVANCES Y DESAFIOS – AÑO 2025

LOGROS PROGRAMADO	AVANCE ACTUAL	DESAFIOS PEDIENTE
Actualización del inventario de equipos informáticos	100% completado	Asegurar concordancia con el inventario patrimonial 100%.
Mantenimiento físico y lógico de equipos	25% ejecutado	Cumplir el cronograma sin interrumpir el servicio 50%.
Automatización de procesos en Mesa de Ayuda	15% implementado	Disminuir 25% del tiempo en tareas repetitivas.
Renovación de equipos con tecnología actual	En proceso de compra	Reemplazar 40% del parque obsoleto.
Simplificación del uso de impresoras	En análisis	Promover el uso racional del papel.
Creación de repositorio de conocimientos técnicos	En desarrollo	Reducir el tiempo de atención de incidencias en 25%.
Análisis para implementación de IA (chatbot de soporte)	En proceso	Disminuir el volumen de tickets en un 30%.

VI. OTROS LOGROS DESTACABLES

1. Mejora de la atención al usuario final: La implementación de mecanismos de seguimiento ha permitido identificar puntos de mejora continua.
2. Integración con otras áreas del INPE: Se ha fortalecido el área de Servicios TI con Control Patrimonial, Logística y Recursos Humanos para una gestión más eficiente de los recursos informáticos.
3. Planificación estratégica del área: Se han definido objetivos anuales con indicadores de avance y cumplimiento, lo que ha permitido una gestión basada en resultados.
4. Resiliencia operativa: Se ha garantizado la continuidad de los servicios TI durante contingencias internas, asegurando la atención oportuna en situaciones críticas.
5. Participación activa en seguridad digital, y capacitación a usuarios en buenas prácticas tecnológicas.

VII. CONCLUSION

El liderazgo ejercido por el jefe de la Oficina de Sistemas de Información en Servicios de TI junto al apoyo de la coordinadora del área, ha permitido fortalecer no solo los aspectos técnicos-operativos, sino también la visión estratégica del área. La mejora continua, la optimización de recursos, y el enfoque en el usuario han sido pilares clave para los logros alcanzados a la fecha.

Se resalta el compromiso del equipo técnico, la coordinadora del área y la gestión efectiva por el jefe de la oficina de Sistemas de Información, lo que ha contribuido a garantizar un soporte tecnológico eficiente, seguro y alineado con los objetivos institucionales del INPE.