

# INFORME DE SOPORTE TÉCNICO

## Análisis de Tickets de Mesa de Ayuda

<b>Cliente:</b>	AFJ Global
<b>Fecha:</b>	18 de January de 2026
<b>Versión:</b>	1.0
<b>Elaborado por:</b>	Mesa de Ayuda TI

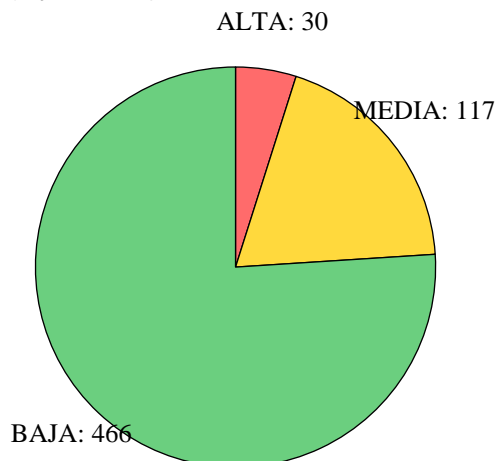
## RESUMEN EJECUTIVO

Durante el período analizado, la Mesa de Ayuda de AFJ Global ha gestionado un total de **613 tickets de soporte técnico**. Este informe presenta un análisis detallado del rendimiento del servicio, la distribución de incidencias por criticidad, y las principales áreas de atención requeridas por los usuarios.

Métrica	Valor
Total de Tickets	613
Tickets Cerrados	611
Tickets Abiertos	2
Criticidad Alta	30
Criticidad Media	117
Criticidad Baja	466

## ANÁLISIS POR CRITICIDAD

Los tickets han sido clasificados según su criticidad en tres niveles: ALTA (incidentes críticos que afectan servicios esenciales), MEDIA (problemas importantes que requieren atención), y BAJA (solicitudes de mantenimiento rutinario).



Criticidad	Cantidad	Porcentaje
■ ALTA (Crítico)	30	4.9%
■ MEDIA (Importante)	117	19.1%
■ BAJA (Normal)	466	76.0%

### Categorías de Criticidad:

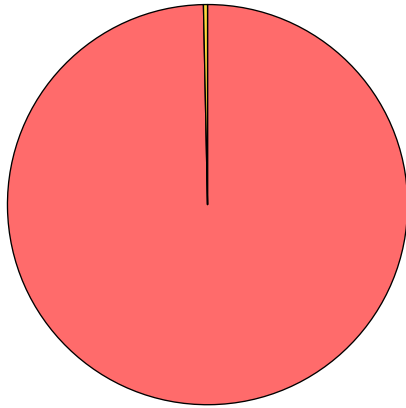
■ **ALTA (Crítico):** Incluye incidentes relacionados con AWS, alarmas de sistema, equipos que no encienden, problemas de escritorio remoto, virus/malware, errores de servidor, problemas con AFJLearning, lentitud en SharePoint y problemas con Moodle. Total: 30 tickets.

■ **MEDIA (Importante):** Abarca problemas con Outlook, correos electrónicos, acceso a FUNDAE, limpieza de buzones, alertas de antivirus, archivos PST, revisiones de PC, problemas generales de SharePoint, correos spam, cambios de licencia y accesos a carpetas. Total: 117 tickets.

■ **BAJA (Normal):** Comprende revisiones rutinarias de Windows, mensajes de ausencia, altas y bajas de usuarios, redirección de correos e instalaciones de software estándar. Total: 466 tickets.

## ANÁLISIS POR ESTADO

Abierto: 2



Cerrado: 611

Estado	Cantidad	Porcentaje
Cerrado	611	99.7%
Abierto	2	0.3%

## TOP 10 TICKETS MÁS RECURRENTES

Los siguientes tickets representan las incidencias y solicitudes más frecuentes registradas en el período analizado. Identificar estos patrones permite optimizar recursos y prevenir incidencias recurrentes.

#	Asunto	Cantidad
1	Agenda Revisión Windows	6
2	RV: ALARM: "AJFLearning-CPU-Utilization" in EU (Frankfurt)	6
3	Limpieza de Buzón	4
4	Agenda Revisión de Windows	4
5	Undeliverable: AFJLearning: Estado de la Copia de Seguridad ...	4
6	Undeliverable: 2025_1_NIVEL BASICO PRL 60HS online: CERTIFIC..	4
7	Solicitud de revisión de equipo.	3
8	Alertas de Antivirus (ESET)	3
9	Problemas con el Outlook	3
10	RE: Acceso FUNDAE	2

## RECOMENDACIONES

### ■ **PRIORIDAD ALTA:**

Se han identificado 30 tickets de criticidad alta. Se recomienda:

- Establecer un protocolo de respuesta inmediata para incidentes críticos
- Implementar monitoreo proactivo de servicios esenciales (AWS, SharePoint, Moodle)
- Revisar y actualizar la documentación de procedimientos de emergencia

### ■ **PRIORIDAD MEDIA:**

Con 117 tickets de prioridad media, se sugiere:

- Crear guías de autoayuda para problemas comunes de Outlook y correo
- Implementar limpieza automática de buzones para prevenir problemas de espacio
- Capacitar a usuarios en el uso correcto del antivirus y gestión de archivos PST

### ■ **MANTENIMIENTO:**

Para los 466 tickets de mantenimiento rutinario:

- Automatizar la programación de revisiones de Windows
- Implementar plantillas para mensajes de ausencia
- Agilizar el proceso de altas/bajas mediante formularios estandarizados

## CONCLUSIONES

El análisis de los 613 tickets procesados revela un servicio de Mesa de Ayuda activo y funcional, con la mayoría de los tickets (611) resueltos satisfactoriamente.

La distribución de tickets por criticidad muestra que el 76.0% corresponde a mantenimiento rutinario, mientras que solo el 4.9% requiere atención crítica inmediata. Esto indica una gestión preventiva efectiva.

Los tickets más recurrentes están relacionados principalmente con revisiones de Windows y gestión de buzones de correo, sugiriendo oportunidades claras para automatización y mejora de procesos.

Se recomienda mantener el nivel de servicio actual, implementar las mejoras sugeridas en la sección de recomendaciones, y continuar con el monitoreo periódico del rendimiento del servicio de soporte técnico.

**Mesa de Ayuda TI**  
**AFJ Global**  
**18 de January de 2026**