## GESTION DE SERVICIOS DE TI

DR. Ing. Gómez Avila José

EVALUACION PARCIAL UNIDAD 1

**1. CASO PRACTICO**

En una organización académica nacional (universidad) existen varios centros de producción los cuales tienen diferentes rubros. Uno de los centros de producción se dedica a la enseñanza de cursos de computación como ofimática y financiero. El centro de producción mencionado presenta problemas de atención debido a que secretaria cumple un horario limitado de 8 horas de atención, partido en 4horas en la mañana y restante en la tarde. Para posibles clientes que llegan de noche no son atendidos.

La matrícula de los cursos se realiza mediante el pago en una cuenta bancaria y el voucher es entregado a secretaria para ser considerado el estudiante como matriculado, caso contrario solamente es considerado inscrito y como consecuencia dispone de 1 día de espera antes de inicio del curso para que realice el pago respectivo. La matrícula y la inscripción se registra en un sistema informático que los profesores a cargo en clase también tienen acceso, pero solamente para el ingreso de notas. La emisión de certificado se realiza acercándose el estudiante a secretaria dejando su fotografía para luego dentro de un mes de espera pueda recoger el documento.

Todos los cursos duran aproximadamente un mes en donde los docentes de los cursos ingresan sus notas en imprimen las mismas al término del curso y las publican en periódico mural. No existe exámenes aplazados, pero si exámenes de suficiencia para poder pasar cursos con pre-requisito.

Las evaluaciones en general son prácticas y por tanto el laboratorio se verifica su estado operativo en un proceso de inspección que el docente solicita apoyo de soporte TI de la Facultad mediante secretaria utilizando solicitud simple y luego la aprobación del jefe del área de facultad. La inspección en conjunto con soporte TI se enfoca exclusivamente a solucionar temas de software y no de hardware, y se ensaya los aplicativos si están funcionando en una tabla checklist. Las soluciones de software requieren reinstalación, formateo entre otras que se planifica al menos 48 antes del examen. La ejecución de la solución lo realiza soporte TI pero no el docente. El reporte de reparaciones y si hubiera daños graves como de hardware se realiza como envío al jefe del centro de producción como al jefe de área de facultad. En caso de adquisiciones propias de facultad como hardware, existe un documento oficio de facultad que recepciona secretaria y planifica el momento de inspección para validación (no debe pasar 48h). El equipamiento es revisado en situ por soporte TI en colaboración con los docentes del centro de producción, para luego realizar reporte de estado dirigido al centro de producción. En caso de contar equipamiento que está incompleto, mal estado, etc. se hace informe de daño dirigido al jefe de centro producción para que secretaria lo derive al jefe de área de facultad y revise el caso; esto provoca a si existiera daño no se realice la instalación del equipamiento hasta esperar el VB. del jefe de área de facultad y del centro de producción. El documento de respuesta del VB si se aprobara se procederá a realizar la planificación de soporte TI de facultad de los equipos en el centro de producción sin la necesidad de apoyo de docentes. La actividad de instalación y reemplazo de equipos le compete a soporte TI y quien emitirá su reporte final de instalación a secretaria y jefe de área de facultad como término de su labor.

Los exámenes de suficiencia, el estudiante realiza un depósito en cuenta bancaria el monto total del curso y se canjea en tesorería por un ticket el cual figura los datos del estudiante y el curso donde se inscribió para rendir el examen más el docente encargado del examen. Cabe señalar que secretaría consulta la disponibilidad horaria del docente para ubicar la fecha durante el canje y en caso no hubiera disponibilidad entonces se asignaría al mes próximo y sucesivamente. En el día del examen el estudiante le brinda el ticket al docente y rinde el examen para posteriormente durante las 24 horas venideras el docente publicará la calificación y secretaria lo publicará en el periódico mural. Si en caso el estudiante por diferentes razones no asiste al examen perderá el examen y tendrá que comprar otro recibo.

Los cursos regulares para que inicien requieren de 8 matriculados. Los costos de los cursos son diversos y también se publican por boletines vía Web y también por periódico mural.

La adquisición de materiales de oficina y de clase se realiza cada 4 meses debido a la demora de jefatura que alberga al centro de producción. Para el servicio de limpieza se contrata personal externo que se le paga con ingresos propios del centro, pero el personal docente (4) como secretaria (1), el pago es responsabilidad de la entidad que alberga al centro de producción.

ACTIVIDADES **(5** **ptos.** **c/u)**:

# Identificación de Servicio, Procedimiento e Instrucciones.

1. Cuadro o mapa de flujo de actividades a un proceso.
2. Cuadro de Análisis de Valor.
3. Cuadro de Matriz RACI.