



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE SISTEMAS**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL PROCESO DE ALTAS DE USUARIOS EN
LA EMPRESA DE NG RESTAURANTS S.A.

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

INGENIERA DE SISTEMAS

AUTORA

MARILESLY LIZET URPEQUE YNOÑAN

ORCID: 0000-0001-8894-5735

ASESOR

DR. JAVIER ARTURO GAMBOA CRUZADO

ORCID: 0000-0002-0461-4152

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TECNOLOGÍAS Y/O SISTEMAS
DE INFORMACIÓN

LIMA, PERÚ, ABRIL DE 2021

DEDICATORIA

A mis padres Blanca y Armando quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

A mi hermana Diana y mi sobrino Jaycoh por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

A toda mi familia en general, porque me han brindado mi apoyo incondicional y por compartir conmigo bueno y malos momentos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres Blanca y Armando que me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, por estar presentes para apoyarme moral y psicológicamente permitiéndome concluir satisfactoriamente, haciendo presente esta tesis que fue todo un esfuerzo desarrollarlo y terminarlo.

Por último, agradecer a todas las personas que de una u otra manera han contribuido para que el desarrollo de este proyecto sea una realidad.

ÍNDICE

| | |
|---|------|
| DEDICATORIA | ii |
| AGRADECIMIENTOS | iii |
| RESUMEN | viii |
| INTRODUCCIÓN | ix |
| CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA | |
| 1.1 Antecedentes | 11 |
| 1.1.1 Internacionales | 11 |
| 1.1.2 Nacionales | 13 |
| 1.2 Descripción de la empresa..... | 13 |
| 1.3 Contexto socioeconómico | 17 |
| 1.3.1 Descripción del área de la institución..... | 18 |
| 1.3.2 Recursos: personal y locales | 19 |
| 1.4 Descripción general de la experiencia..... | 21 |
| 1.5 Explicación del cargo y funciones ejecutadas. | 22 |
| 1.6 Propósito del puesto..... | 24 |
| 1.6.3 Retos | 25 |
| 1.7 Producto o proceso que será objeto del informe. | 25 |
| 1.7.1 Objetivos..... | 25 |
| 1.7.2 Descripción del proceso de la Gestión de altas de usuarios..... | 25 |
| 1.8 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo. | 29 |
| CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN | |
| 2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño profesional. | 30 |
| 2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos | 31 |
| CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS | |
| 3.1 Revisión del proceso de alta de usuarios..... | 35 |

| | |
|--|----|
| 3.2 Proceso mejorado de Alta de usuarios | 41 |
| 3.3 Mejora del formato de requerimiento de usuarios..... | 45 |
| 3.4 Consolidación de resultados | 45 |
| 3.5 Propuesta de mejora..... | 50 |
| 3.6 Reporte estadístico en Power Bi..... | 52 |
| 3.7 Resultados de la implementación de BPM..... | 55 |

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

| | | |
|---------|---|----|
| Tabla 1 | Servicios de NG Restaurants S.A | 16 |
| Tabla 2 | Proceso antiguo (accesos y credenciales) | 27 |
| Tabla 3 | Problemas encontrados en el proceso de alta de usuario..... | 38 |
| Tabla 4 | Nuevo proceso (accesos y credenciales)..... | 42 |

LISTA DE FIGURAS

| | | |
|-----------|---|----|
| Figura 1 | Organigrama de Sistemas de la Empresa NG Restaurants S.A. | 20 |
| Figura 2 | Antiguo formato de requerimiento de personal. | 26 |
| Figura 3 | Flujograma del proceso antiguo de alta de usuarios..... | 28 |
| Figura 4 | Beneficios del BPM: Modernización, Productividad y Eficiencia en su Empresa..... | 32 |
| Figura 5 | Acta de reunión con área de Gestión del Talento humano | 36 |
| Figura 6 | Acta de reunión con Arquitectura digital, Infraestructura y Almacén | 37 |
| Figura 7 | Herramienta de Gestión de Tickets..... | 39 |
| Figura 8 | Tickets generados por la herramienta GLPI..... | 40 |
| Figura 9 | Promedio de horas 2018 y 2019 de las actividades del proceso de alta de usuarios..... | 40 |
| Figura 10 | Flujograma del nuevo proceso de alta de usuario..... | 44 |
| Figura 11 | Nuevo formato de requerimiento de usuarios. | 45 |
| Figura 12 | Validación del proceso de alta de usuarios..... | 46 |
| Figura 13 | Simulación del análisis de tiempo del proceso de alta de usuario | 47 |
| Figura 14 | Cantidades de recurso por proceso | 48 |
| Figura 15 | Resultados en detalle del análisis de tiempo del proceso de alta de usuario..... | 49 |
| Figura 16 | Utilización por recurso en el proceso del alta de usuario | 50 |
| Figura 17 | Uso de recurso..... | 50 |
| Figura 18 | Resultados de la simulación cuando se le asigno más recursos. | 51 |
| Figura 19 | Propuesta de requerimientos por recurso | 52 |
| Figura 20 | Indicadores del proceso de alta de usuarios..... | 53 |
| Figura 21 | Resumen por actividades del proceso de alta de usuarios. | 54 |
| Figura 22 | Promedio de horas del 2021 las actividades del proceso de alta de usuarios..... | 55 |
| Figura 23 | Resultados del tiempo promedio por año del proceso | 56 |

RESUMEN

El presente trabajo, se basó en una investigación en la cual se analizó la problemática por el cual atravesaba el área de Sistemas, entre los más importantes y críticos se evaluó la oportunidad de optimizar el proceso de altas de usuarios con el objetivo de reducir tiempos que se presentan en este proceso, al no tener definido las actividades de cada rol, escalamientos y tiempos de respuesta. Se realizó un levantamiento de información con las áreas involucradas: infraestructura, arquitectura digital, recursos humanos, almacén, soporte y helpdesk para diagnosticar la situación identificando las responsabilidades, actividades y tiempos de respuestas de cada uno. Por tal motivo como resultado del presente trabajo de suficiencia profesional se tuvo una correcta gestión con un menor tiempo de atención y mejor satisfacción de los usuarios finales.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo de indagación tiene como meta vital la optimización de la comisión del proceso de altas de usuarios en la empresa de NG Restaurants S.A. basado en la metodología BPM, con conocimientos de la carrera profesional y en las experiencias profesionales realizadas en la empresa donde laboro. Las razones que motivaron a realizar este trabajo de suficiencia profesional fue demostrar todas las destrezas, habilidades, pericias y prácticas adquiridas y desarrolladas en la empresa en mención para demostrar la capacidad profesional del autor del presente trabajo, además de realizar un aporte práctico y de valor en la empresa donde labora.

Los fundamentos que apoyan el trabajo son los procesos de negocio en la organización, la coordinación de trabajo entre las diferentes áreas de sistemas. Un punto fundamental es la optimización de procesos basado en BPM y usando el software Bizagi que permitió realizar los diagramas del proceso a mejorar.

A lo largo plazo del proceso, la progresión de la innovación se ha ido dando tras mantenerse al día y tratar los datos que se consideran significativos dentro de la asociación, es por ello que se implementa distintas herramientas como Bizagi y Power Bi para su control.

La finalidad de esta investigación fue mejorar el proceso de altas de usuarios con el objetivo de disminuir tiempo de atención que suceden en el día a día laboral al no contar con procedimientos, escalamientos y tiempos de respuesta bien establecidos. Para que este informe de adecuación pericial sea más razonable, se ha dividido en tres secciones, cuyo contenido es el siguiente:

En el capítulo I: Aspectos generales del tema. - se detalla todo lo relacionado a los trabajos de investigación realizados previamente y que son conocidos como antecedentes tanto a nivel nacional como internacional. Luego se describe los tipos de servicio que otorga la empresa, el área donde se realizó el trabajo de suficiencia, explicación de cargos y funciones desempeñadas en la vida laboral y profesional.

Así mismo se explican y muestran los resultados del trabajo realizado con cuadros estadísticos y cifras de mejora.

En el capítulo II: fundamentación. - se desarrollan los puntos de la explicación teoría y práctica realizada en la ejecución de la metodología y el objeto de informe, se retratan las actividades, técnicas y estrategias utilizadas para solventar la circunstancia pericial objeto del informe.

En el capítulo III: Aportaciones y mejora de los encuentros - se detalló el desarrollo de la experiencia aplicada en el proceso, en este caso de la alta de usuarios indicando cada uno de los problemas con los que contaba anteriormente con la plataforma antigua y actualmente con la plataforma nueva, la evolución y los grandes cambios que esto significó desde su cambio en el flujo.

Por último, se introducen los finales, las propuestas, las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DEL TEMA

1.1 Antecedentes

1.1.1 Internacionales

Desarrollar el software Help Desk o sistema de Mesa de Ayuda para mejorar el sistema de altas.

Fue una investigación de tipo mixta, recopilaron datos mediante la aplicación cuestionarios a 68 usuarios; la parte cualitativa realizaron preguntas abiertas en el cuestionario y la recuperación de la experiencia de la persona que estuvo al frente del proyecto, quien, a su vez, fue uno de los autores de este trabajo. Los resultados fueron positivos en la satisfacción de los usuarios por el servicio recibido; se observó una mejora en la dinámica del soporte tecnológico del centro (Rodríguez, López y Espinoza, 2018).

En la investigación aplicaron la metodología BPM, mediante el diseño del flujo del proceso, con Bizagi Modeler, y la notación estándar de modelado BPMN, con la finalidad de mejorar el proceso de generación de facturas. De modo que le permitió identificar rápidamente los problemas que aquejaban la empresa, en donde se identificó el tiempo mal usado en las actividades, recursos mal distribuidos y gastos económicos, para mejorar esto se requería eliminar ciertas tareas redundantes y automatizar ciertas actividades. Por tal razón al implementar esta metodología, se eliminaron los cuellos de botella y se redujo el tiempo de procesamiento, asimismo permitió gestionar el negocio desde el nivel más bajo para supervisar cada una de las etapas del proceso. Los cambios fueron muy visibles y rápidamente identificables, es por ello que se pudo reconocer que BPM no solo incluye a los trabajadores, sino también los roles que cumplen dentro de las tareas realizadas. Asimismo, proporcionó a los analistas un diseño escalable, integrador y totalmente confiable (Cordova, 2015).

Según Cetina (2016) dice que para abordar una adecuada gestión de procesos es necesario usar BPM, ya que construye un mejoramiento desde su uso hacia el futuro, teniendo resultados imprescindibles, por lo que plantea una diferencia radical

de la empresa, cuyo objetivo se ve influenciado en la buena gestión sistemática, ya que se modela, integra y optimiza de manera continua. Es por ello que tiende a un inminente crecimiento en la mejora de procesos y al buen uso de los recursos, ayudando a muchas organizaciones automatizar sus procesos.

Dentro de los beneficios de utilizar BPM son pueden mejorar su productividad y el rendimiento del personal a cargo, también alinear, medir y controlar todos los procesos operacionales. Por último, puede atacar rápidamente los cambios visualizando el problema desde su flujo. De hecho, al transcurrir los años la evolución de la innovación en las organizaciones ha llevado a cabo instrumentos que les ayudan a enfocar y mantener realmente los datos considerados significativos dentro del flujo del proceso, ya que hay trabajadores que no tienen conocimiento de las actividades porque no existe un orden correcto de ejecución, lo cual genera retrasos y reproceso (Parra, 2017).

Determinar de qué manera influye un Sistema Experto en el proceso de Gestión de Incidentes de altas del TI en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.

Fue una investigación aplicada, diseño de la investigación es Pre – Experimental y el enfoque cuantitativo. La población considerada es de 600 tickets de atención; el tamaño de la muestra estuvo conformada por 162 tickets, estratificados por días en 20 fichas de registros (de lunes a viernes). El tipo de muestreo utilizado es el muestreo probabilístico aleatorio simple. Se consideró como técnica de recolección de datos, el fichaje, la cual fue debidamente validada por los expertos. La implementación del sistema experto permitió incrementar el grado de rendimiento de 0.19 unid. a 0.03 unid., del mismo modo, se incrementó la tasa de solución de incidentes de 0.77 unid. a 1.00 unid. Los resultados mencionados anteriormente, permitieron llegar a la conclusión de que el sistema experto mejora el proceso de gestión de incidentes en la empresa (Vásquez, 2017).

Sistema automatizado para el control de incidencias de altas informáticas.

Se hizo el uso de los métodos de la entrevista, la encuesta y la observación, con una línea de investigación descriptiva. Para la realización de la encuesta, se tomó en cuenta a 150 usuarios informáticos de la institución. Tuvo un impacto positivo,

debido que al hacer el uso de software libre para el desarrollo, uso de tecnología de último nivel, automatizar los procesos de soporte usuario y aportar al plan operativo anual de la dirección, creó impacto beneficioso para la institución en los ámbitos económicos, tecnológicos y administrativos (López, 2015).

1.1.2 Nacionales

Según Vásquez (2016) al aplicar la metodología BPM para el levantamiento, diseño y automatización del proceso de Requerimiento de Personal en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, lo primero que se hizo fue recopilar información en la base de datos y saber cuáles eran los requerimientos repetitivos que frecuentaban en el proceso, ya que no se tenía un correcto seguimiento de las solicitudes del personal dentro del flujo. Es por ello que haciendo uso de esta herramienta se pudo mejorar el proceso y proponer nuevas actividades que faciliten el buen seguimiento y que cumpla con las expectativas del usuario.

Asimismo en una empresa de telecomunicaciones en el proceso de gestión de requerimientos, la tecnología BPM se usó para eliminar el uso de recursos innecesarios y disminuir los tiempos en la operación, donde a través de la simulación identificara la situación de la empresa en la gestión de requerimientos, con lo que dará como resultados la mejora en el desempeño de los trabajadores, comunicar las áreas y mejorar el flujo del proceso, además se logró modelar los procesos existentes con la herramienta Bizagi (Jimeno, 2017).

1.2 Descripción de la empresa

NG Restaurants S.A. está presente en el mercado peruano desde hace más de 8 años y tiene un lugar en el Grupo Intercorp. Está conformada por 6 unidades de especialidad: Bambos, Chinawok, Dunkin Donuts, Don Belisario, Papa Johns y Wang, dedicadas a la creación y comercialización de comida barata, cafetería, café y administraciones relacionadas.

Es decir, el servicio que otorga la empresa es el de brindar comida rápida en diferentes modalidades y presentaciones, con un amplio abanico de alternativas para

que los clientes puedan escoger según sus gustos y preferencias. Se ofrecen ofertas y precios especiales a través de los combos de comida rápida.

En la actualidad NGR tiene un considerable porcentaje de participación en el ámbito de negocios de restaurantes. En los años recientes, NGR ha comprado nuevas franquicias y ha logrado expandirse a través de todo el país.

A continuación, se describen las unidades de negocio de la empresa NG Restaurants S.A.

- a) **Bembos:** La mejor hamburguesa con queso a la parrilla por su extraordinario sabor e imaginativas mezclas de las mejores fuentes de información que se ofrecen en las atracciones del vecindario. El alma imaginativa y expresiva se manifiesta en los elementos, pero adicionalmente en el local, la música, el entorno y las administraciones.

Bembos cuenta con más de 55 locales en el Perú adueñados en los distritos primarios de Lima, con presencia en los centrales de oferta de esta ciudad: Jockey Plaza, Plaza San Miguel, Caminos del Inca, Mall Aventura Plaza, Megaplaza y en Larcomar, al igual que en las redes de comercio masivo, por ejemplo, Jirón de la Unión en el punto de convergencia de Lima y por medio de Larco en Miraflores donde hay 2 tiendas, 10 tiendas en el local ubicado en los espacios metropolitanos de Trujillo, Chiclayo , Piura, Arequipa y Cuzco, así como 14 módulos dedicados a la propuesta específica de tortas y yogures helados. Por otra parte, está el vanguardista Bembos Café, ubicado en 10 tiendas que recuerdan al de Cuzco. Bembos, además, está empezando a progresar en el mercado mundial, realizando diversos ejercicios que pretenden situarse en el mercado planetario.

- b) **Papa Johns:** El misterio del logro es muy parecido a hacer una pizza superior cuanto más esfuerzo hagas, mejor será el resultado. Hoy, buscamos la perfección como lo hemos estado haciendo desde el segundo que abrimos nuestro primer café hace más de 30 años. Hoy seguimos con el anhelo de ser los increíbles que planifican nuevos elementos y planes nuevos e ingeniosos. La calidad es básica para nosotros. Ha sido nuestro establecimiento desde la pizza fundamental que dispusimos en nuestra

primera región en Jeffersonville, IN, hasta las que hacemos hoy en más de 5.000 cafeterías en 44 países y espacios de todo el mundo. Desde nuestra salsa restrictiva, nuestras guarniciones, nuestra nueva masa única y sorprendentemente en la caja, contribuimos a ofrecerle constantemente la mejor pizza.

Sabemos que es difícil que prevalezca la pizza. Es una asamblea familiar, un cumpleaños excepcional, una fiesta de trabajo o esencialmente una cena sin precedentes. Es de suponer que le prometemos que, en su mayor parte, tendrá lo mejor para cada ocasión.

- c) Chinawok: Establecida el 29 de enero de 1999 en Lima-Perú vía Carlos Manuel León Velarde, abriendo su primera tienda en el patio de comidas Jockey Plaza y en Arequipa como principal región. Luego del logro, la marca incursionó en el mercado desconocido en 2002, abriendo su primera tienda en Ecuador, luego, en ese momento en 2004 en El Salvador y en 2007 en Chile, actualmente tiene actividades en Guatemala, Colombia y República Dominicana. Después de 13 años, en 2012, la marca ofreció su actividad en Perú al grupo Intercorp, uno de los mayores encuentros financieros del país.
- d) Don Belisario: Don Belisario está ubicado en Lima, Perú, se estableció en 2013, es todo menos un café comprometido con cocinar pollo, una cena familiar muy conocida en Perú. La personalidad fue planeada por la firma vecinal Infinito, el personaje de Don Belisario depende de una historia imaginaria.

Dirigido al estilo de los grabados en madera antiguos, Don Belisario y su enorme familia asistieron antes de todas las cenas del restaurante. El tipo de letra es una comprensión contemporánea de nuestra opinión acerca de que hoy en día fueron las letras del período pionero. En términos generales, el café tiene un carácter excepcionalmente increíble.

- e) Popeyes: La marca fue traída al mundo en 1972 en Nueva Orleans, Luisiana y se convierte en un lugar de comida selectiva y económica para sus efectivos

planes cajún, una combinación de los estilos de cocina de siete naciones distintas. Popeyes es una marca norteamericana notoria y una parte mundial en la porción de pollo chamuscado de la industria QSR (restaurante de servicio rápido). Sus cafés superan las 25 naciones, siendo Sudáfrica la más reciente en unirse. La marca depende de una costumbre culinaria de 300 años que consolida una combinación de estilos de cocina, sabores y aderezos obtenidos de impactos sociales africanos, europeos, norteamericanos y nativos.

- f) Dunkin Donuts: es una cadena global de fundaciones de tipo bistró que dedican mucho tiempo a los donuts (también llamados rosquillas), creada por William Rosenberg en 1950 en Quincy, Massachusetts, Estados Unidos. Dunkin' Donuts se puede descifrar como "Dunking doughnuts", ya que "dunkin'" es la presión de "ing" de la palabra inglesa de actividad "to dunk", que se planea mojar.

La estrategia de marca de Dunkin' Donuts se centra fundamentalmente en el público juvenil, utilizando una tipografía gruesa de aspecto encantador y tonos rosas, naranjas y arenosos. Su plan de juego se asemeja al de algunos modestos pedidos naturales como McDonald's o Burger King, ofreciendo ayuda básicamente en el momento, sin camareros, y en particular puestos de platos o de quita y pon.

Los servicios que vende la empresa NG Restaurants S.A a través de sus 6 unidades de negocios son:

Tabla 1
Servicios de NG Restaurants S.A

| Unidad de Negocio | Servicio |
|-------------------|--|
| Bembos | Venta de hamburguesas Música y ambiente adecuados Venta de postres y helados |
| Papa Johns | Papa John |
| Chinawok | Comida China |

| | |
|---------------|---|
| Don Belisario | Pollos a la brasa Entradas y piqueos Guarniciones Sanguches polleros Pollos a la parrilla |
| Popeyes | Pollo frito Combos personales Combos familiares Sándwiches Rolls |
| Dunkin Donuts | Café Donuts Helados Refrescos, zumos Sándwiches |

Nota. La tabla muestra los datos de las unidades de negocio y servicios de NG Restaurants S.A.

1.3 Contexto socioeconómico

Díaz, Deza, Moreno (2021) nos señala lo siguiente:

Desde el punto de vista social, Al igual que el resto del distrito y gran parte del mundo, la COVID-19 ha estrenado una de las emergencias más notablemente horribles que ha tenido el Perú en su historia contemporánea. Debido a una superposición de aturdimientos poco amigables que no tiene muchos puntos de referencia, en el 2020 se produjo la desaparición de millones de puestos formales y eventuales y una expansión de la indigencia, que ha ahondado la crisis de los peruanos y su capacidad de compras. Esto debido al aislamiento y confinamiento, lo que ha hecho que cientos de negocios quiebren, miles de peruanos no tengan dinero para realizar sus compras debido a que han perdido sus trabajos. Es decir, un círculo vicioso que ha traído consecuencias funestas hasta este 2021. (párr.1).

Seguidamente Díaz et al. (2021) mencionan que:

Por otra parte, desde la perspectiva monetaria, la emergencia de flujo aborda una cobertura de aturdimientos que a partir de ahora está

teniendo impactos pasivos. El aturdimiento externo disminuirá la economía en unos pocos enfoques de desarrollo, a pesar de que su efecto se dispersará generalmente rápidamente. La investigación en curso del BID aplica diferentes procedimientos de vectores auto regresivos (VAR) para decidir el impacto de los aturdimientos mundiales proyectados por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en Perspectivas de la economía mundial. Como lo indica esta investigación, la economía peruana perderá en algún lugar en el rango de 2.5 y 4.2 enfoques de desarrollo solo debido al aturdimiento global. Este indicador no considera el aturdimiento de inventario producido por las discretas de remoción social o el impacto de los derrumbes en el interés local que están ocurriendo en la realidad del flujo, cuyo tamaño es más notable que el aturdimiento externo. (párr. 3).

1.3.1 Descripción del área de la institución.

El área de la empresa en la que se desarrolló el trabajo de suficiencia profesional fue la Gerencia de operaciones y soporte. Esta gerencia se encarga de mantener la operatividad de TI en toda la empresa. Es responsable también de la gestión del soporte y helpdesk.

La gestión del soporte se entiende como el soporte de TI que incluye todo el abanico de servicios prestados que tienen por objetivo brindar asistencia a la infraestructura tecnológica de la empresa. El soporte de TI tiene la responsabilidad de asegurar que todos los equipos, herramientas y máquinas del sistema de tecnología de la empresa NG RESTAURANTS S.A estén funcionando de manera correcta.

Por otro lado, la Gerencia de operaciones y soporte, se encarga de coordinar y delegar todas las responsabilidades y trabajos que se tengan que hacer con el Jefe de Soporte, el Jefe de Infraestructura y el Gestor de Tiendas y Almacén.

1.3.2 Recursos: personal y locales

El departamento de sistemas es responsable de mantener los marcos y fundamentos que ofrecen tipos de asistencia a los marcos de datos. Se encarga de controlar los gastos de su espacio y de dar una mejora persistente a la asistencia, compuesta por las siguientes áreas:

- a) Área de aplicaciones: mejora de nuevas aplicaciones personalizadas para organizaciones e investigación de nuevos avances que se pueden aplicar a la organización.
- b) Área de infraestructura: es responsable de la organización del hardware fundamental de comunicación de medios que da acceso a las administraciones.
- c) Área de almacén: es la región que se encarga de la recolección, acopio y desarrollo del equipo dentro de nuestros almacenes hasta su difusión.
- d) Área de soporte y Helpdesk: es la región de atención al cliente. Se encarga de recoger las solicitudes y ocurrencias de los clientes y su objetivo si el episodio es de primer y segundo nivel.

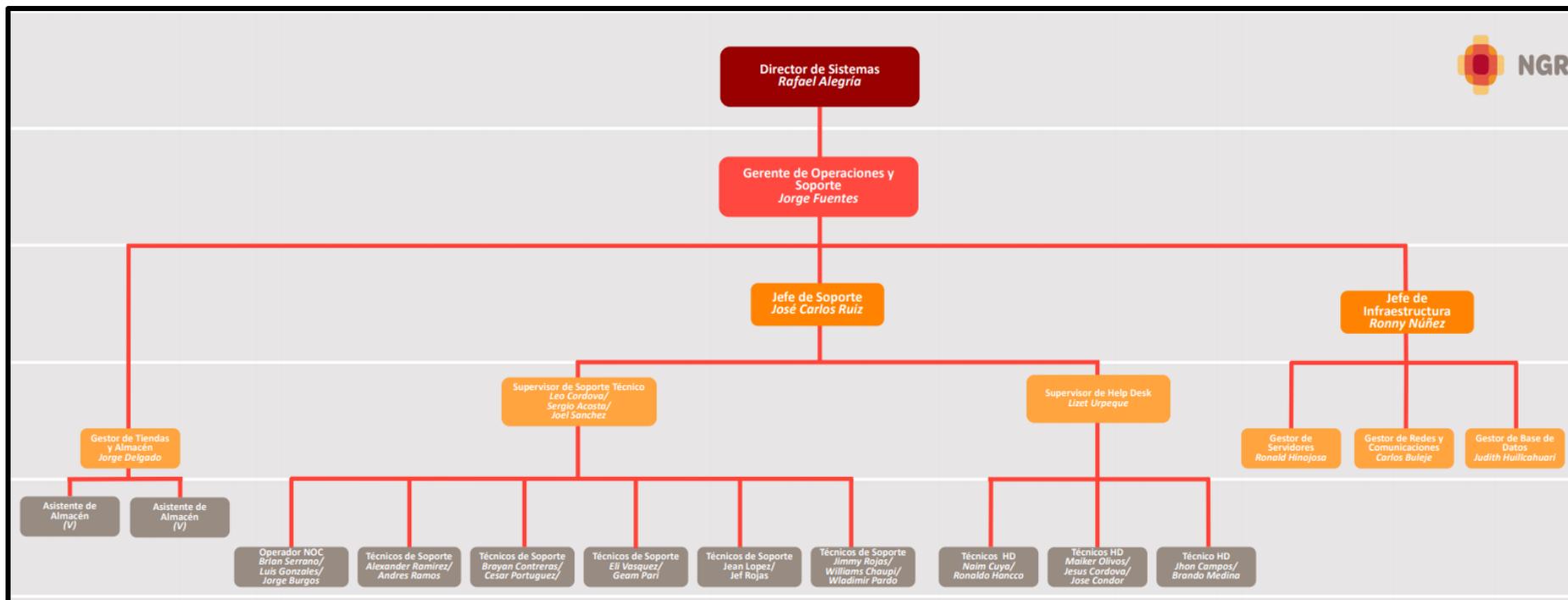


Figura 1. Organigrama de Sistemas de la Empresa NG Restaurants S.A.

1.4 Descripción general de la experiencia

Se inició labores en NGR S.A en enero del 2017, integrándome al área de Helpdesk en la dirección de Operaciones y Soporte.

A mediados del año 2017 se detectó que la mesa perdía el seguimiento de las incidencias ya que estos se gestionaban mediante el correo electrónico, lo cual no era el adecuado para realizar esta gestión de incidencias y requerimientos. En consecuencia, se implementó una herramienta llamada GLPI, donde me encargué de supervisar la implementación realizada por el proveedor CH Solution y brindar información como categorías y SLA'S, lo cual ayudó a tener una mejor visibilidad de los tiempos de apertura y cierre de los tickets teniendo la opción de visualizar el seguimiento y cierre de cada ticket.

En el 2018 se identificó que los usuarios tenían mala percepción de la mesa ya que no atendían las llamadas a tiempo porque no se contaba con una central telefónica de llamadas, lo cual hacía dificultoso la correcta gestión. Por eso se realizó la compra de una central telefónica de Marca Xorcom, para su implementación en la mesa de ayuda, lo cual contribuyó que se tenga un monitoreo en vivo de las llamadas ingresadas y salientes de agentes conectados, obteniendo como reporte estadístico la cantidad de llamadas ingresadas, llamadas salientes, llamadas abandonadas y cantidad de agentes conectados.

A mediados del 2018 participé como coordinadora del despliegue de instalación en el proyecto instalación de equipos Morphos al nivel Nacional en todas las unidades de negocio y sedes administrativas de NGR, ya que se tenía frecuentes problemas con el kronos porque era un equipo discontinuado, que no contaba con un soporte inmediato con esta implementación se buscó una solución con el tema de los espacios y ahorro de costos, ya que con este equipo era más factible instalarlo en las tiendas ya que solo requería de la instalación de un punto de red y no eléctrico como lo requería anteriormente el equipo kronos.

En el 2019 participe el proyecto implementación del proceso de facturación electrónica NGR a nivel nacional, teniendo como principales tareas como la reunión

con distintos proveedores para alcanzar la mejor opción de acuerdo al presupuesto asignado por finanzas para el centro de costos de Sistemas.

En el 2020 otro de los problemas que se detectó fueron los gastos innecesarios en nuestro centro de costos ya que se pasaba el límite del presupuesto asignado con lo cual se realizó el mapeo del proceso teniendo un levantamiento de información del proceso de gestión de proveedores. Por ello hubo un rediseño del proceso de atención de incidencias y la estandarización de las tarifas sobre los servicios brindados por los proveedores. Asimismo, teniendo con objetivo mejorar el servicio de atenciones en tiendas, realizando una encuesta mensual del servicio brindado por el proveedor a los usuarios finales. También participé en la implementación del proyecto Hub como supervisora del despliegue del aplicativo de puntos de venta (imppixel), con este proyecto se tenía el objetivo de la centralización del servicio de delivery, de acuerdo al estudio del mercado realizado por el equipo de marketing, esto se implementó en los distritos de Jesús María, Magdalena del mar, La victoria y San Borja.

Así también a consecuencia de la coyuntura social se realizó la implementación del proyecto puntos de venta delivery teniendo como participación la supervisión de la instalación de 220 terminales delivery a nivel nacional. Asimismo, a finales del año 2020 se realizó la actualización de todos los sistemas de puntos de ventas a consecuencia de que los equipos estuvieran apagados durante un mes por la coyuntura.

1.5 Explicación del cargo y funciones ejecutadas.

Se encarga de tomar decisiones en situaciones críticas y cuando la persistencia de la operatividad de la compañía está en riesgo. Para ello aplica criterios profesionales para afrontar y solucionar problemas que le competen a su gerencia en beneficio de la empresa.

Es comprometido de vigilar las operaciones de la compañía en forma normal desde el punto de vista tecnológico. Se delega de velar por el normal funcionamiento de la infraestructura de TI. También coordina con otras áreas de sistemas la atención

a los usuarios en lo relacionado a demanda o solicitud de equipos, solución de incidencias o problemas ya sea con el software o el hardware, cambio de equipos. Dar soporte técnico y helpdesk a los usuarios internos (trabajadores) de la empresa.

El supervisor de Helpdesk analiza los métodos de acción de la compañía, rediseñarlos u optimizarlos de tal manera que se agregue valor a los procesos de la empresa. Por último, respalda su trabajo documentando los rediseños u optimizaciones de procesos de negocio.

Funciones:

- ✓ Toma de decisiones para resolver problemas relacionados con la gestión de helpdesk.
- ✓ Supervisar la atención de las incidencias, requerimientos o reclamos recibidos por los usuarios para la oportuna atención.
- ✓ Supervisar las tareas asignadas a cada analista de helpdesk
- ✓ Mantener actualizado la base de instrucciones en conjunto con el equipo de helpdesk y soporte técnico.
- ✓ Responder las consultas, emails de usuarios y helpdesk ante determinados casos que necesiten aclaraciones sobre atenciones.
- ✓ Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a las soluciones brindadas a sus solicitudes de atención.
- ✓ Monitorear las solicitudes realizadas por los usuarios a través del Helpdesk a fin de controlar las solicitudes no atendidas, comprobar que no existan tickets duplicados o alguno de nivel crítico.
- ✓ Contribuir con la preparación de procedimientos y manuales para ser publicados en la base de conocimientos.
- ✓ Contribuir con la preparación de informes estadísticos según registros de solicitudes del Sistema de Help Desk para detección de problemas y aplicación de soluciones.
- ✓ Mantener actualizados las categorías, responsables y tiempos de solución de la matriz de escalamiento
- ✓ Emitir informes (indicadores) semanales y mensuales de las atenciones realizadas y llamadas ingresadas.

- ✓ Formar y orientar al personal del Help Desk en los ciclos que se realizan y en las capacidades que se deben satisfacer, según los objetivos del espacio.
- ✓ Proponer y respaldar mejoras en la administración del Help Desk.
- ✓ Gestionar los casos de atención al cliente.
- ✓ Proporcionar datos sobre la situación de las averías reveladas por el cliente.
- ✓ Garantizar la coherencia con los Acuerdos de Nivel de Servicio acordados con las regiones de los marcos.
- ✓ Coordinación constante con la región de ayuda sobre las incidencias ocurridas para la dinámica.
- ✓ Preparar informes y proponer ideas para mejorar la interacción.
- ✓ Coordinar y realizar horarios para la cobertura de atenciones.
- ✓ Controlar la asistencia y cumplimiento de horario asignado del equipo de helpdesk.
- ✓ Elaboración de informe de encuesta de evaluación mensual del equipo y supervisor de helpdesk.
- ✓ Organizar reuniones quincenales y mensuales con el equipo de helpdesk sobre los procesos para mejorar el servicio de atención a los usuarios finales.
- ✓ Supervisión de la Gestión de Proveedores y control del presupuesto.
- ✓ Revisión de informes y cotizaciones enviadas por proveedores sobre levantamiento de información.
- ✓ Y diferentes elementos de su cargo o según lo asignado por su jefe cercano.

1.6 Propósito del puesto

- Tomar decisiones para mejorar la gestión dentro del área de helpdesk
- Analizar los procesos de negocio de la empresa y detectar los puntos débiles para mejorarlos.
- Optimizar los flujos de información de la empresa a través de soluciones tecnológicas como aplicaciones de software.
- Mejorar el funcionamiento de los software o sistemas ya existentes en la empresa NG Restaurants S.A
- Optimizar la toma de decisiones en lo referente a la solución de problemas o incidencias reportadas a Helpdesk.

1.6.3 Retos

Garantizar la productividad operativa de los ciclos designados a través del control, la encuesta persistente y la actualización duradera de los ciclos, así como su documentación legítima, manteniendo una atención en la calidad y el cumplimiento del cliente final.

1.7 Producto o proceso que será objeto del informe

1.7.1 Objetivos

- Identificar necesidades requeridas en el proceso de altas de usuarios para el colaborador ingresante.
- Proponer SLA'S que ayuden a disminuir los tiempos de respuesta para aumentar la satisfacción del usuario final.
- Agilizar el proceso de altas de usuarios para la eliminación de cuellos de botella.
- Implementar el flujo de proceso para el entendimiento de las tareas en todas las áreas involucradas.
- Controlar al equipo mediante documentación de tareas e indicadores.
- Proponer un nuevo formato de acuerdo a las necesidades del usuario final para una mejor gestión.
- Generar reportes estadísticos que demuestren el cumplimiento de SLA'S Y KPI.
- Proponer el uso de la herramienta GLPI para el control del proceso.

1.7.2 Descripción del proceso de la gestión de altas de usuarios.

En el departamento de Sistemas, el proceso de alta de usuarios es un conjunto de actividades que ayudan a gestionar el ingreso del nuevo personal, brindándole los accesos y la entrega de equipos según su puesto de trabajo, con la ayuda en primera instancia del área de helpdesk, gestionando el proceso mediante la herramienta de tickets GLPI. Las actividades que se realizan para este proceso son las siguientes:

Para comenzar, la asistente de la jefa del área de Gestión de Talento Humano (GDH) enviaba un correo electrónico a helpdesk.ti@ngr.com.pe; generándose automáticamente un ticket de solicitud en el sistema web de gestión de tickets GLPI.

Por consiguiente, un analista del área de helpdesk recibía el ticket de atención, teniendo un tiempo de 5 horas para gestionar el alta del usuario, en donde verificaba que todos los datos estén completos en el formato adjunto enviado anteriormente en el correo electrónico. En caso el formato no esté completo con la información solicitada, helpdesk anulaba y cerraba el ticket; emitiendo a su vez un correo mencionando los datos que faltaban completar, colocando en copia a la jefatura de GDH y Gerencia de Operaciones.

| NGR | | FORMATO | | Versión: 001 |
|---|--------------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------|
| | | REQUERIMIENTO DE PERSONAL | | Código: FRM-GDH-SEL- |
| | | | | Página 1 de 1 |
| I. DATOS DEL NUEVO PERSONAL | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | - | FECHA DE ING. | | |
| CARGO A DESEMPEÑAR | técnico de helpdesk | JEFE DIRECTO | Jesly Lizet Urpeque Yno | |
| II. DATOS DEL PUESTO SOLICITADO | | | | |
| SOLICITANTE | Marilesly Lizet Urpeque Ynoñan | | | |
| CARGO EN LA EMPRESA | Supervisor de HelpDesk | | | |
| ÁREA: | Soporte y HelpDesk | | | |
| III. RAZONES DE SOLICITUD | | | | |
| TIPO | ALTA | CATEGORIA | EMPLEADO | |
| PUESTO | REEMPLAZA | Ronaldo Gabriel Hancso Ramos | | |
| REEMPLAZO | AREA | Soporte y HelpDesk | | |
| | MOTIVO | Renuncia | | |
| OBSERVACIONES | | | | |
| CATEGORIA | URGENTE | | | |
| IV. ASIGNACIÓN DE EQUIPOS | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Desktop <input type="checkbox"/> Tablet <input type="checkbox"/> Otro: Instalar: Adobe, Photoshop... | | | | |
| <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Modem USB <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> IP Phone | | | | |
| V. ACCESO DE APLICACIONES (Jefe de área, favor de seleccionar según necesidad) | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> ID Dominio | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> E-mail | | | | |
| <input type="checkbox"/> Act. de Movil <input type="checkbox"/> SAPR3 <input type="checkbox"/> Pixel | | | | |
| VI. AUTORIZACIONES | | | | |
| Marilesly Lizet Urpeque Jorge Fuentes | | | | |
| Responsable del Área | | Gerencia de TI | | |
| Firma | | Firma | | |

Llenado por Responsable de Área
 Llenado por el personal TI
 Llenado por el personal de GDH
 No modificar

Figura 2. Antiguo formato de requerimiento de personal.

Si el formato estaba completo procedía a generar tickets en el GLPI asignándolos al área de Infraestructura, Soporte Técnico y Arquitectura digital. Estas asignaciones se daban de acuerdo a lo indicado en el formato de altas de usuarios como por ejemplo.

Tabla 2

Proceso antiguo (accesos y credenciales)

| AREA | ACCESOS Y CREDENCIALES |
|-----------------------------|---|
| Infraestructura: | Dominio Correo electrónico Carpeta compartida Impresoras compartidas |
| Arquitectura digital | SAP SIAN |
| Almacén | Laptop o PC |
| Soporte Técnico: | Preparación de laptop o PC |

El área de Infraestructura se encargaba de entregar las credenciales de dominio y usuario de correo electrónico, además carpeta compartida e impresoras compartidas (en caso se requiera) con un SLA de 1 semana para la entrega. También el área de Arquitectura Digital proporcionaba credenciales de SAP y SIAN (en caso se requiera). Asimismo, el área de Soporte Técnico se encargaba de solicitar mediante correo electrónico al área del almacén la Laptop o PC para su preparación.

Seguidamente el área del almacén verificaba si contaba con stock de lo solicitado, caso contrario procedían a realizar una orden de compra de acuerdo a la aprobación de las respectivas gerencias (Sistemas, Finanzas y Gerencia del alta de usuario) con un tiempo de entrega de 30 días para la entrega del equipo.

Si el área del almacén contaba con stock, notificaba respondiendo al correo enviado por soporte técnico para su recojo con un SLA de 8 horas.

Soporte Técnico se encargaba de preparar el equipo con un SLA de 1 semana, y se comunicaba con el usuario vía llamada telefónica, para confirmar por correo electrónico día y fecha de la entrega del equipo. En caso la entrega sea una

PC, el técnico se encargaba de coordinar con el jefe directo para la instalación del equipo en la ubicación del usuario.

Finalmente el usuario se encargaba de validar el funcionamiento y acceso a los solicitados en el formato de alta, firmando un acta de conformidad.

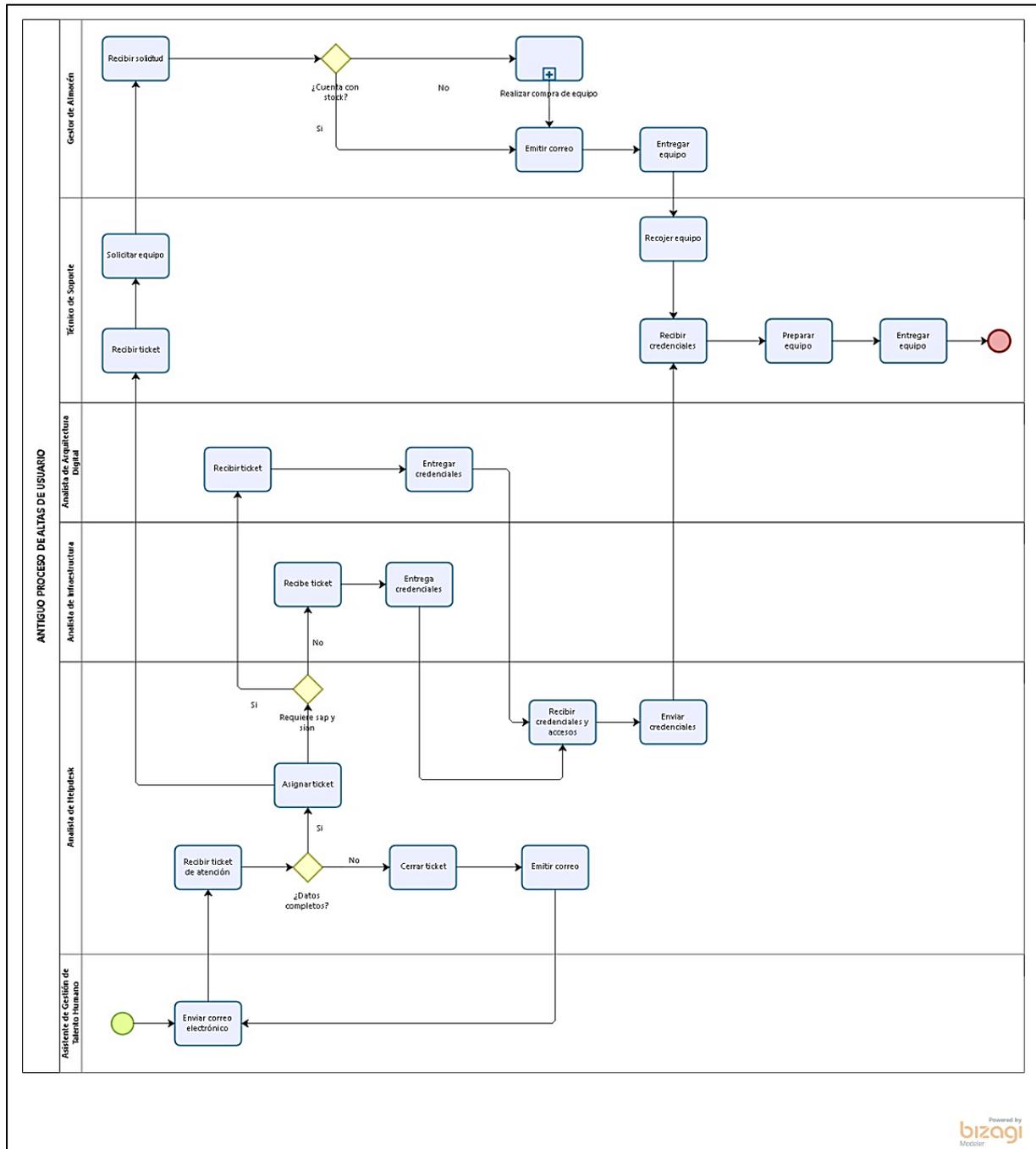


Figura 3. Flujograma del proceso antiguo de alta de usuarios

Nota. Esta figura muestra las actividades del proceso gestión de altas de usuarios.

1.8 Resultados concretos que ha alcanzado en este periodo de tiempo.

En el transcurso del tiempo como colaborador de la empresa NGR S.A se alcanzó un desarrollo profesional destacado en el área de helpdesk, reconociendo concurrentemente los problemas que aquejaban a los usuarios finales sobre el servicio que brindaba helpdesk, por ello se aplicó distintas herramientas para su solución.

En el año 2020 después de la implementación de la metodología BPM, se obtuvo como resultado la optimización del proceso del alta de usuarios, disminuyendo los SLAS para obtener un mejor tiempo de respuesta en las actividades de los analistas de las distintas áreas involucradas. Con la ayuda de la herramienta Bizagi se pudo visualizar los posibles cuellos de detectados en las actividades, donde se pudo modelar los tiempos de repuesta para la reducción de los tiempo, a su vez ayudo a presentar una propuesta de mejora en la utilidad de los recursos.

CAPÍTULO II. FUNDAMENTACIÓN

2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la práctica en el desempeño profesional.

Desde el punto de vista teórico todos los tópicos y conocimientos adquiridos en la carrera de ingeniería de sistemas que estaban relacionados con el presente tema de informe de suficiencia profesional fueron abordados de forma analítica.

En el presente informe de suficiencia profesional se está demostrando la experiencia profesional del autor de este informe para resolver problemas concretos específicamente en el área de helpdesk donde me desempeñe. Se tomó decisiones acertadas tomando como base los resultados obtenidos en el BI del área de helpdesk para optimizar el asunto de servicio de altas de usuarios en la empresa de NG restaurants S.A.

En mi experiencia profesional como Supervisor de Helpdesk aplique los fundamentos teóricos descritos anteriormente y que guardan relación con el tema del informe y que fueron aplicados en la realidad práctica. Trabaje con un enfoque de analista de sistemas para mejorar procesos que tenían puntos débiles o flojos en determinados procesos de negocio de la empresa. Uno de estos procesos trabajado fue el Proceso de optimización de la gestión del proceso de altas de usuarios en la empresa donde laboro.

Al optimizar el proceso en mención se está dando mayor valor al proceso al optimizar las actividades que comprenden el proceso de altas de usuarios en beneficio de la empresa y satisfacción de los usuarios internos.

En la parte de ejecución se utilizó el software Bizagi el cual es un modelador de procesos de negocio.

Por último, se realizó la documentación del proceso de negocio gestión del proceso de altas de usuarios, mediante la redacción de un manual de procesos de la

empresa en la cual se detallan en forma escrita y grafica cada uno de los procesos del área de aplicaciones en que desempeñe mi experiencia profesional.

2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos

Para resolver la situación profesional objeto del informe se recurrió al desarrollo y aplicación en forma práctica de los siguientes puntos:

a. Acciones

- Análisis de la situación problemática del proceso de altas de usuarios. Para ello se mapeo todas las actividades del proceso materia de la situación profesional.
- Diagnóstico de los puntos débiles o flojos en toda la cadena de alta de usuarios.
- Reuniones con otras áreas para coordinar y plantear posibles soluciones. Siendo la participación del Supervisor de soporte muy relevante a la hora de plantear aportes de mejora en el proceso de altas de usuarios.
- Delineación de los tiempos de atención mediante el uso de un SLA eficiente y productivo sin pérdidas de tiempo o tiempos muertos que perjudiquen a la empresa.
- Estandarización del formato de alta y otros los cuales fueron elaborados tomando en cuenta criterios de tiempo, recursos, personal, equipos y costos.
- Aplicación de buenas políticas de gestión en lo referente a la atención de solicitud de equipos y generación de tickets para su atención.
- Documentación de todo el trascurso de optimización de la gestión del proceso de altas de usuarios en la empresa de Ng restaurants s.a.
- Modelamiento del proceso de altas de usuarios mediante el software de modelamiento de procesos de negocio Bizagi bajo el enfoque BPM (Administración de Procesos de Negocios en español).

b. Metodología

Se usó la metodología BPM (Modelado de Procesos de Negocios). Esta es una

técnica de diagramación que permite mediante el software Bizagi modelar todos los artefactos de un determinado proceso para efectos de rediseñarlo u optimizarlo como se hizo en el presente informe con el proceso de alta de usuarios.

BPM es un conjunto de herramientas, métodos y tecnologías que se usan como una solución tecnológica para optimizar, mejorar e integrar procesos que se usan normalmente en grandes y pequeñas organizaciones para controlar el modelado, la visibilidad y la gestión de procesos, teniendo como resultados una alta eficacia y eficiencia en los procesos. Para ello se realiza una documentación, automatización e integración de estos.



Figura 4. Beneficios del BPM: Modernización, Productividad y Eficiencia en su Empresa Fuente: Gallardo, 2018.

Según Tello (2018) nos define que BPM tiene como objetivo, traer a colación la información relevante sobre cómo los procesos se ejecutan de manera que se puedan hacer mejoras y para que los procesos se puedan manejar, permitiendo una mejor toma de decisiones y visión de negocios como un todo.

BIZAGI

Es un software que permite diagramar procesos, mediante ello se puede visualizar todas las actividades que realiza cada rol perteneciente a un departamento o área, permitiendo optimizar y rediseñar el proceso volviendo más ágil para el negocio, después de terminar en la fase de diseño se finaliza realizando una

simulación donde simula desde el tiempo del procesamiento de cada actividad y tiempo espera, la cantidad de recursos que deberían o no estar están involucrados en el proceso para mejorar la productividad y el análisis de calendario donde puedes colocar los días a simular.

Power BI

Es un software que permite realizar reportes estadísticos mediante cuadros de mando muchos más interactivos permitiendo analizar data, tener una visualización en línea y más amplia para una rápida toma de decisiones favorables para el negocio, pudiendo obtener data de diferente fuentes de datos desde aplicativos de escritorio hasta los que se encuentran en la nube haciendo una conexión rápida y directa, incluso se pueden visualizar desde un teléfono celular permitiendo que sea accesible por cualquier usuario.

c. Procedimiento

Se trabajó desde el punto de vista BPM operacional, contemplando el escenario de optimizar el proceso antiguo de altas de usuarios por uno nuevo que fue el proceso optimizado o mejorado. Es decir, se hizo un rediseño del proceso. A continuación, se describe los pasos del procedimiento ejecutado:

1. Etapa de revisión de la interacción: en esta etapa se recogieron datos sobre cómo se coordinaba el proceso de trabajo. Esto se completó con la ayuda de reuniones, así como recolección de documentación. Para esto se hizo:
2.
 - Delimitación clara de procesos anteriores.
 - Descripción de las administraciones que se entregan a los clientes y qué necesidad tienen desde el punto de vista empresarial.
 - Representación tanto del proceso de trabajo como de los trabajos comprometidos con cada uno de los medios, los activos utilizados y los marcos de datos que lo ayudan.
3. Fase de documentación de proceso. - toda la información obtenida en la etapa

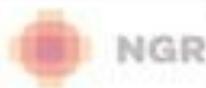
de recopilación de datos se archivó en un modelo de ciclo que reflejaba la circunstancia actual. La documentación presentaba los esquemas de los flujos mostrados en la programación de Bizagi.

4. Fase análisis de mejora. - muestra la mejora de la medida de inscripción del cliente actualizándola. Es la etapa inicial para la mejora de la interacción que se demostró adicionalmente con la programación Bizagi. El entregable de esta etapa es un modelo de interacción ideal.
5. Fase implementación del proceso. - incluyó la ejecución especializada y las transformaciones que eran importantes de realizar en la organización.

CAPÍTULO III. APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1 Revisión del proceso de alta de usuarios

En la etapa de revisión se recopiló información mediante reuniones con la jefa y asistente de Gestión de Talento Humano y con las jefaturas de las áreas de Sistemas (Infraestructura, Arquitectura Digital y Almacén) involucradas en este proceso. Donde se revisaron la problemática de la gestión de alta de usuarios, evaluando los tiempos de respuestas por parte de los analistas, lo cual no se tenía una correcta comunicación entre las áreas y se acordaron nuevos SLA'S y se agregaron nuevas actividades para obtener un mejor control en cada área con la emisión de ticket y se cumpliera con el objetivo que era entregar el proceso en un determinado tiempo para la satisfacción del usuario final.



Sistemas - NGR

Acta de Reunión

1. Información General

| | | | | | |
|------------------------|--|----------------|----------|----------------------|----------|
| Fecha de la reunión | Viernes 22-11-2019 | Hora de Inicio | 10:00 am | Hora de finalización | 11:30 am |
| Lugar de la reunión | Área de Gestión de Talento Humano | | | | |
| Área | Helpdesk y Gestión de Talento Humano | | | | |
| Objetivo de la reunión | Reunión del Proceso de Altas de Usuarios | | | | |

2. Participantes

| | Nombre y apellido | Abreviatura | Área | Rol |
|---|-------------------|-------------|----------|----------------------------|
| 1 | José Carlos Ruiz | JC | Helpdesk | Jefe de Soporte y Helpdesk |
| 2 | Lizet Urpague | LU | HelpDesk | Supervisor de HelpDesk |
| 3 | Paola Zapata | PZ | GDH | Asistente de GDH |
| 4 | Roxana Loaguima | RI | GDH | Jefe de GDH |

3. Agenda

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |

4. Acuerdos

| | Acuerdo | Responsable | Estado/ cumplimiento. |
|---|--|-------------|-----------------------|
| 1 | Revisión de los tiempos de respuesta | LU | Realizado |
| 2 | Revisión del formato de altas | LU | Realizado |
| 3 | Capacitación al área de Helpdesk para el conocimiento de actividades del proceso | LU | Realizado |
| 4 | Enviar niveles de escalamiento a GDH | LU | Realizado |
| 5 | Enviar actualización de organigrama de GDH | PZ | Realizado |

5. Observaciones

| | |
|---|---|
| 1 | Los puntos acordados se retomarán en la próxima reunión que se realizará 23/12/2019 |
| 2 | |

6. Anexos

| | |
|---|--|
| 1 | |
| 2 | |

Jefe de Soporte y Helpdesk

Jefe de GDH

Cualquier observación al presente acta debe de hacerse antes de las 24 horas siguientes de su recepción, caso contrario se darán como aceptados todos los acuerdos en su totalidad.

Figura 5. Acta de reunión con área de Gestión del Talento humano



Sistemas - NGR

Acta de Reunión

1. Información General

| | | | | | |
|------------------------|---|----------------|----------|----------------------|----------|
| Fecha de la reunión | Martes 17-12-2019 | Hora de inicio | 03:00 pm | Hora de finalización | 06:00 pm |
| Lugar de la reunión | Sala Sabor Edificio B17 | | | | |
| Áreas | Helpdesk, Arquitectura digital, Infraestructura y Almacén | | | | |
| Objetivo de la reunión | Revisión del Proceso de Altas de Usuarios | | | | |

2. Participantes

| | Nombre y apellido | Abreviatura | Área | Rol |
|---|---------------------------|-------------|----------------------|------------------------------|
| 1 | José Carlos Ruiz | JC | Helpdesk | Jefe de Soporte y Helpdesk |
| 2 | Lizet Urpeque | LU | HelpDesk | Supervisor de HelpDesk |
| 3 | José Barrantes | JB | Arquitectura Digital | Jefe de Arquitectura Digital |
| 4 | RODRIGO SUAREZ | RN | Infraestructura | Jefe de GDH |
| 5 | Jorge Delgado | JD | Almacén | Gestor de almacén |

4. Acuerdos

| | Acuerdo | Responsable | Estado/ cumplimiento. |
|---|---|--------------|-----------------------|
| 1 | Revisión con equipos de trabajo sobre propuesta de SLA'S | JB/RN /JD | Realizado |
| 2 | Presentación del nuevo formato de altas | LU | Realizado |
| 3 | Capacitación a las áreas involucradas sobre cómo usar la herramienta GLPI | LU | Realizado |
| 4 | Presentación del nuevo flujo de altas | LU | Realizado |
| 5 | Realizar matriz de escalamiento actualizado | LU | Realizado |
| 6 | Mantener el reporte Apica actualizado para conocer el stock de equipos | JD | Realizado |
| 7 | Presentar reporte semanal para conocer el cumplimiento de SLA's | LU | Realizado |

5. Observaciones

| | |
|---|---|
| 1 | Los puntos acordados se retomarán en la próxima reunión que se realizará 06/01/2020 |
| 2 | |

Jefe de Soporte y Helpdesk

Jefe de Infraestr.

Jefe de Arquitectura

Gestor de almacén

Supervisor de Helpdesk

Cualquier observación al presente acta debe de hacerse antes de las 24 horas siguientes de su recepción, caso contrario se darán como aceptados todos los acuerdos en su totalidad.

Figura 6. Acta de reunión con Arquitectura digital, Infraestructura y Almacén

Después de las reuniones que se tuvieron con las áreas involucradas en el proceso se detectaron las siguientes problemáticas detallados en la tabla, la detección de estos problemas ayudará hacer un plan para mejorar el tiempo de entrega del alta al usuario final.

Tabla 3

Problemas encontrados en el proceso de alta de usuario

| ÁREA | PROBLEMAS ENCONTRADOS |
|------------------------------------|---|
| Área de Gestión del Talento Humano | - Se identificó que el área de GDH por las frecuencias renuncias de colaboradores requería que este proceso que se disminuya en tiempo. |
| Área de Infraestructura | - Se identificó que había un exceso de tiempo en el SLA declarado por el área de infraestructura, ya que por necesidad del usuario final se requería que fuera en 4 horas. |
| Área de Helpdesk | <ul style="list-style-type: none"> - Se identificó que había un exceso de tiempo en el SLA para la gestión del alta, en el cual se debía agilizar la asignación de tickets a las áreas a escalar. - Los analistas desconocían el proceso de altas de usuarios, ya que no se tenía un flujo de este proceso. - No había control de supervisión en la gestión porque no se tenía identificado las tareas de los analistas, ya que daban prioridad a otras tareas. - No se colocaba la cantidad suficiente de analistas para culminar todas las tareas asignadas del día, ya que los horarios no se realizaban de acuerdo a la demanda de llamadas y tickets. - El formato no cumplía con las necesidades requeridas por el usuario final, ya que no se tenía información completa de los requerimientos (accesos aplicativos) que se necesitaban. - Asignaba tickets incorrectamente al área de Soporte, generando procesos de más en la gestión del alta de usuario. - No se contaba con un reporte estadístico de las altas de usuarios, donde se podía visualizar el cumplimiento de SLAS |

y demandas de altas de usuarios.

| | |
|-------------------------|--|
| Área de Soporte Técnico | - Se identificó que no había control o seguimiento por medio de un sistema, ya que se hacía por medio de llamadas o correos. |
| Área de almacén | - No informaba sobre la cantidad de stock que registraban, porque no tenían conocimiento de la demanda del alta de usuario. |

Para identificar las necesidades requeridas en el proceso de altas de usuarios, se realizó una revisión periódica continua en la base de datos que se encuentra dentro de la herramienta Gestión de tickets GLPI.

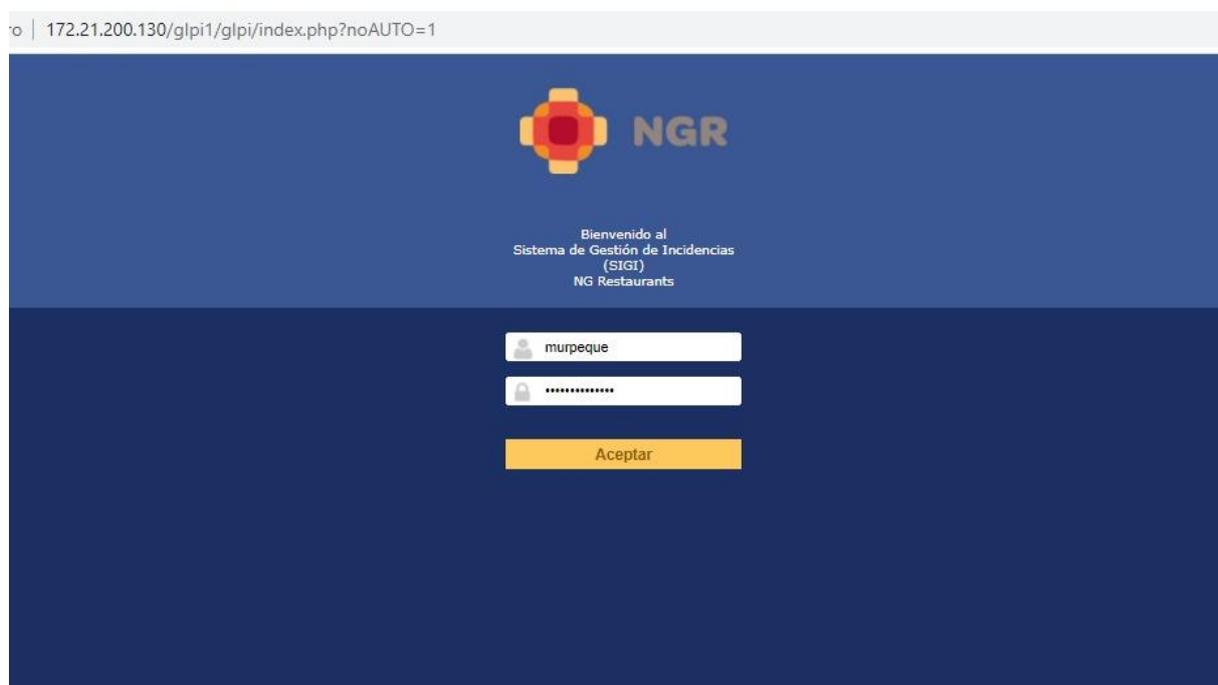


Figura 7. Herramienta de Gestión de Tickets

En el año 2018 se muestra el siguiente grafico donde se observa que en la creación de cuenta correo y dominio fue de 105.4 horas (4 días 9 horas), en el acceso de carpeta compartida 33.3 horas (1 día 9 horas), en el acceso de impresoras compartidas 45.5 (1 día 22 horas), en la creación de usuario SIAN 98.2 (4 días 2 horas), creación de usuario SAP 71.5 horas (2 días 23 horas) y en la preparación de equipo 91.3 horas (3 días 19 horas). En el equipo helpdesk la asignación de tickets tiene un tiempo promedio de 3.98 horas.

Asimismo, en el año 2019 se identifica que en la creación de cuenta correo y dominio fue de 99.2 horas (4 días 3 horas), en el acceso de carpeta compartida 16.6 horas, en el acceso de impresoras compartidas 19 horas, en la creación de usuario SIAN 94.5 (3 días 22 horas), creación de usuario SAP 55.4 horas (2 días 7 horas), en la preparación de equipo 89.9 horas (3 días 17 horas) y en asignación de tickets de 4.2 horas.

3.2 Proceso mejorado de alta de usuarios

De acuerdo a la metodología utilizada BPM y al levantamiento de información, las propuestas de mejora plasmadas en este nuevo diagrama de flujo realizado en Bizagi Modeler, tiene como resultado algunas actividades modificadas y nuevos tiempos declarados para el proceso.

A continuación, se describirá el nuevo proceso de alta de usuarios:

Primeramente, la asistente de la jefa del área de Gestión de Talento Humano (GDH) envía un correo electrónico a helpdesk_ti@nqr.com.pe; generándose

automáticamente un ticket de solicitud en el sistema web de gestión de tickets GLPI. Si es que se necesitara una excepción tiene que solicitarlo al gerente de operaciones y soporte para la aprobación en un plazo de 2 horas y adjuntarlo al correo electrónico.

Seguidamente un analista del área de helpdesk recibe el ticket de atención, teniendo un tiempo de 30 minutos para gestionar el alta del usuario, en donde verifica que todos los datos estén completos en el formato adjunto enviado anteriormente en el correo electrónico. En caso el formato no esté completo con la información solicitada, helpdesk anula y cierra el ticket; emitiendo a su vez un correo mencionando los datos que faltan completar, colocando en copia a la jefatura de GDH y Gerencia de Operaciones.

Si el formato estaba completo procedía a generar tickets en el GLPI asignándolos al área de Infraestructura, Soporte Técnico, Arquitectura Digital, Redes y Comunicaciones y Almacén. Estas asignaciones se daban de acuerdo a lo indicado en el formato de altas de usuarios como, por ejemplo:

Tabla 4

Nuevo proceso (accesos y credenciales)

| AREA | ACCESO Y CREDENCIALES |
|------------------------|------------------------|
| Infraestructura: | Dominio |
| | Correo electrónico |
| | Carpetas compartidas |
| | Impresoras compartidas |
| | VPN |
| Arquitectura Digital | SAP |
| | SIAN |
| Redes y Comunicaciones | Acceso a páginas web |
| Almacén | PC o laptop |
| Soporte técnico | Preparación de equipo |

El área de infraestructura se encarga de entregar las credenciales de dominio, usuario de correo electrónico y brindar acceso a carpetas e impresoras compartidas con un SLA de 24 horas. Asimismo, genera tickets a Arquitectura digital para las credenciales de SAP y SIAN con el mismo SLA.

Helpdesk genera un ticket a Almacén para solicitar el equipo, teniendo un SLA de 45 minutos, en caso no se cuente con el stock solicitado proceden a realizar una orden de compra de acuerdo a la aprobación de las respectivas gerencias (Sistemas, Finanzas y Gerencia del alta de usuario) con un tiempo de entrega de 30 días para la entrega del equipo.

Asimismo, helpdesk que cuenta con las credenciales y accesos, genera un ticket a Soporte Técnico para la preparación del equipo y este tendrá un SLA de 24 horas para la entrega del equipo al usuario final.

En caso la entrega sea una PC, el técnico de soporte se encarga de coordinar con el jefe directo para la instalación del equipo en la ubicación del usuario. A diferencia si es una laptop, este será entregado al jefe del almacén para que haga la entrega del equipo al usuario final.

Finalmente, el usuario debe firmar el acta de conformidad validando el correcto funcionamiento del equipo y acceso a los aplicativos solicitados en el formato del alta.

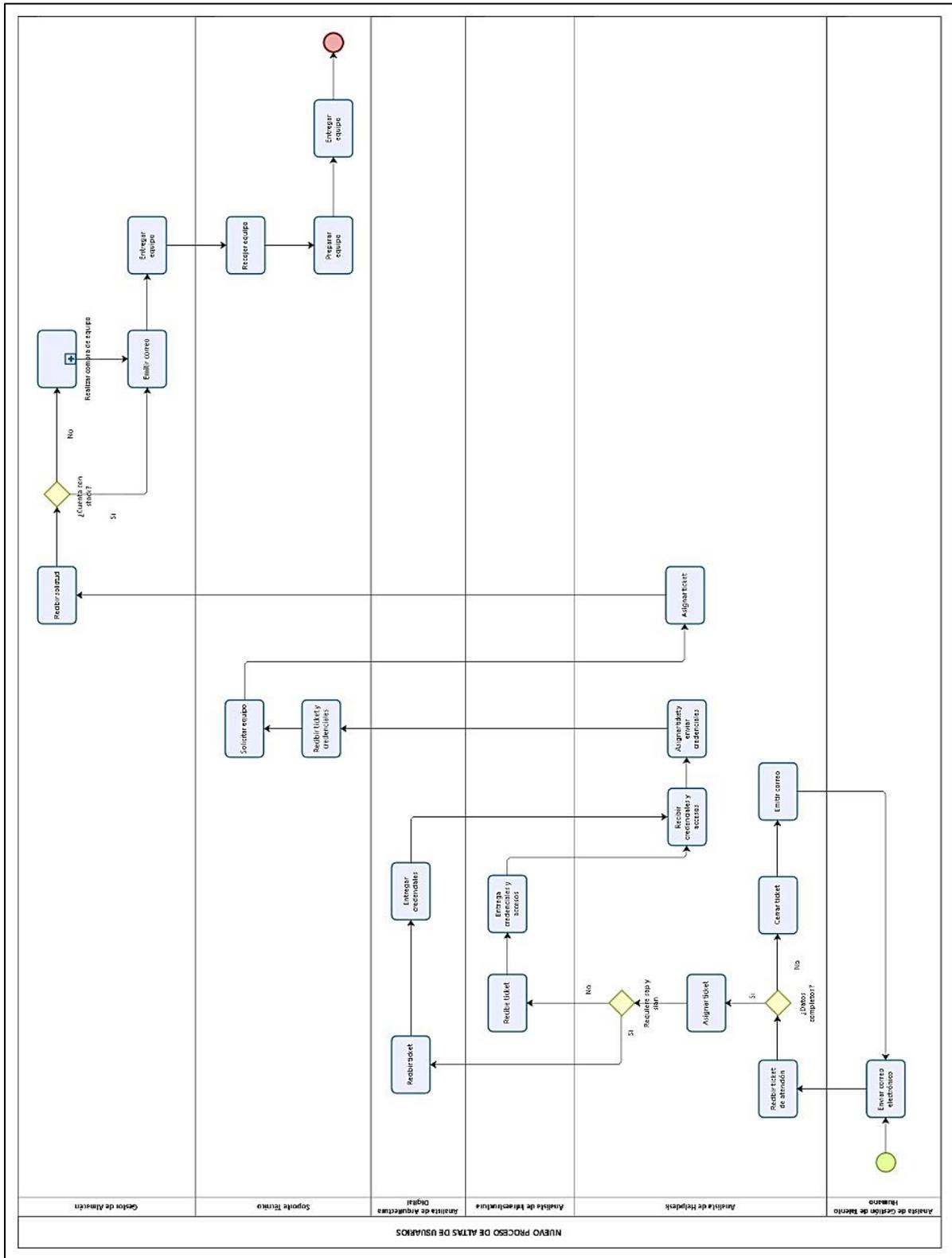


Figura 10. Flujograma del nuevo proceso de alta de usuario

3.3 Mejora del formato de requerimiento de usuarios

Nuevo formato de requerimiento de usuarios.

The screenshot shows a web form titled 'REQUERIMIENTO DE PERSONAL' with the NGR logo. The form is divided into several sections:

- FORMATO:** Versión: 001, Código: FRM-GDH-SEL-002, Página 1 de 1.
- I. DATOS DEL NUEVO PERSONAL:** Includes fields for NOMBRES Y APELLIDOS (JESUS ROMAN), FECHA DE ING. (06.05.2019), DNI (34567893), CARGO A DESEMPEÑAR (TECNICO DE HELPDESK), JEFE DIRECTO (MARILELY LIZET UR), OFICINA (QCC ATE), and PISO (3).
- II. DATOS DEL JEFE INMEDIATO:** Solicitante (MARILELY LIZET URPEQUE YNOÑAN), Celular (987665433), ANEXO (53105), CARGO EN LA EMPRESA (SUPERVISOR DE HELPDESK), HORARIO DE ATENCIÓN (8:00 AM - 5:00 PM), and ÁREA (HELPDESK).
- III. RAZONES DE SOLICITUD:** A table with columns TIPO, MEDIA, CATEGORIA, and EMPLEADO. It shows 'REEMPLAZA' for 'Gioser Jerí Motta' in the 'Marketing' area, with the 'MOTIVO' being 'Renuncia Voluntaria'.
- IV. ASIGNACION DE EQUIPOS:** Includes checkboxes for Laptop (Nuevo/Usado), Desktop (Nuevo/Usado), Celular (IP Phone, Tablet, Modem USB), and Otros. It also has fields for 'Ubicación'.
- V. ACCESOS DE APLICACIONES:** Includes checkboxes for 'Act. de Movil', 'Clickview', 'Vjrn', 'Reporte Gestion', and 'SAP R3'. It also has fields for 'SIAN' (MPC3004_RCP_A4), 'Impresora Compartida', 'Carpeta Compartida', and 'Página Web'.
- VI. AUTORIZACIONES:** Lists 'Hugo Chumpitaz' and 'Jorge Fuentes'.

Annotations on the right side of the form include:

- A red arrow pointing to the 'Nuevo' checkbox under 'Laptop' with the text: 'Si la opción es compra de un nuevo equipo se requiere las aprobaciones de Della Bustamante o Ana Rosa Aguirre y de Jorge Fuentes, adjuntarlo en el correo.'
- A yellow box labeled 'Usado por Responsable de'.
- A blue box labeled 'Usado por el personal TI'.
- A green box labeled 'Usado por el personal de GDH'.
- A grey box labeled 'No modificar'.
- A red arrow pointing to the 'Act. de Movil' checkbox with the text: 'Clic para llenar formato para la generación de'.
- A red arrow pointing to the 'SIAN' field with the text: 'Ingresar perfil referencial'.

Figura 11. Nuevo formato de requerimiento de usuarios.

En la figura 11 se puede visualizar el nuevo formato de requerimiento de personal donde se agregaron algunos requerimientos más que necesitaba el usuario para tener todos los accesos requeridos de acuerdo a su puesto.

- Carpetas compartidas
- Impresoras compartidas
- SAP
- SIAN
- Información completa del jefe directo

3.4 Consolidación de resultados

Simulación del proceso de alta de usuarios

1. Validación del proceso

Se valida el flujo del proceso de alta de usuario. Para este proceso se van a generar

4 requerimientos por día.

Validación del proceso de alta de usuarios

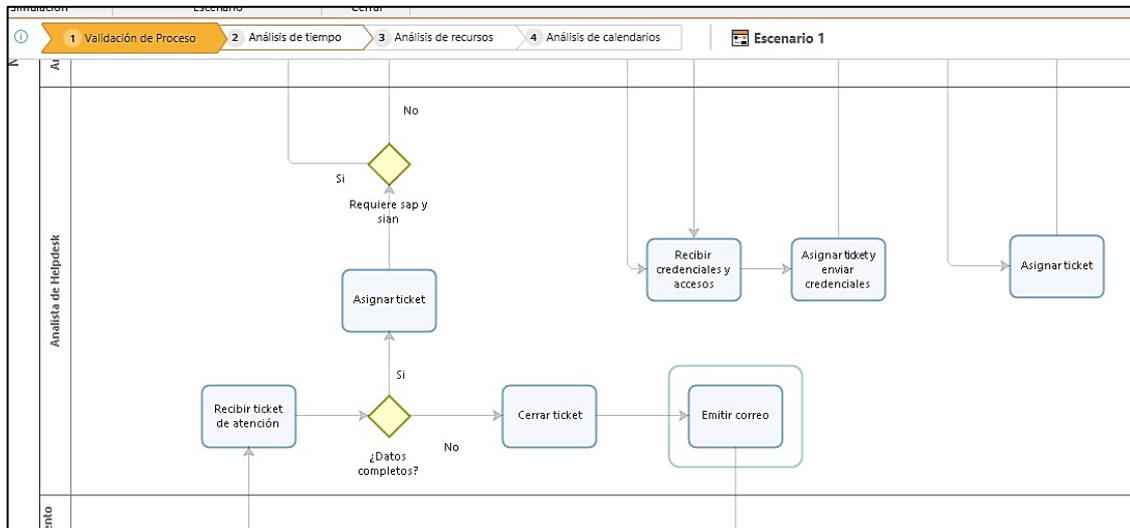


Figura 12. Validación del proceso de alta de usuarios

Análisis de los resultados

En cuanto a los nuevos resultados, se evidencia que está funcionando correctamente: Número de requerimientos creados (4 por día) es igual al número de requerimientos completados (4).

2. Análisis de tiempo

En este segundo nivel se obtendrá el tiempo total de proceso. Para ello se tomó en cuenta lo siguiente:

- El tiempo de espera que hay entre los requerimientos recibidos es de 10 minutos.
- La simulación se evaluará en un plazo de 1 día.
- Para la entrega de credenciales de infraestructura y arquitectura digital tiene un tiempo de 24 horas.

Para la solicitud del equipo al almacén es de 45 minutos.

Simulación del análisis de tiempo del proceso de alta de usuario.

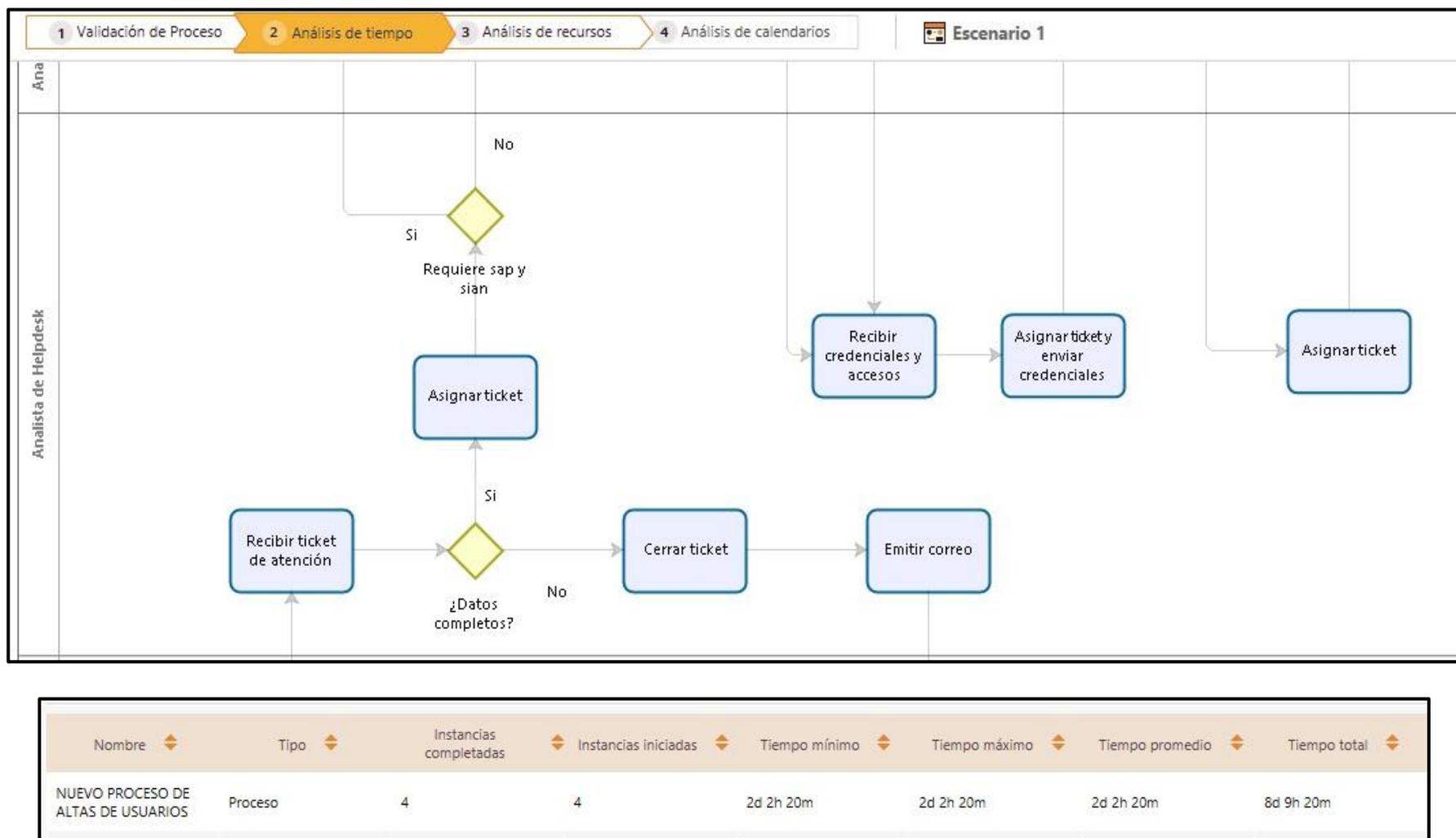


Figura 13. Simulación del análisis de tiempo del proceso de alta de usuario

3. Análisis de recursos

Al incluir restricciones de recursos en las actividades se analiza el rendimiento del proceso, ya que un recurso es una persona, equipo o espacio para la ejecución de la tarea. El supuesto real tenía una capacidad infinita lo cual no es real es por eso que se aplica los recursos ya que se tiene limitaciones. Asimismo los tokens tendrán que esperar a ser procesados, es aquí cuando se generan los cuellos de botellas, aumenta el tiempo de ciclo y reduce la capacidad del proceso.

Para analizar el impacto de las restricciones de recursos en el proceso de recepción y evaluación de requerimientos se realiza un análisis de recursos. Para este análisis se deben tener en cuenta lo siguiente:

- Se define la cantidad de recursos que se requiere en el proceso, en este caso será por personas.
- No hay costo de recursos en esta simulación

Cantidades de recurso por proceso

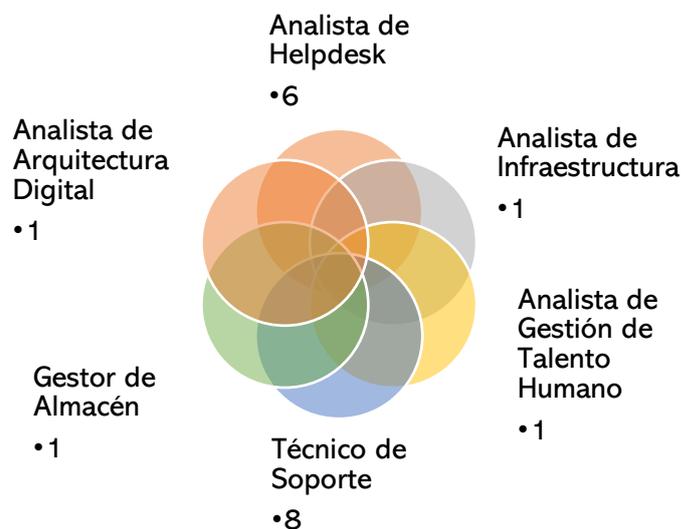


Figura 14. Cantidades de recurso por proceso

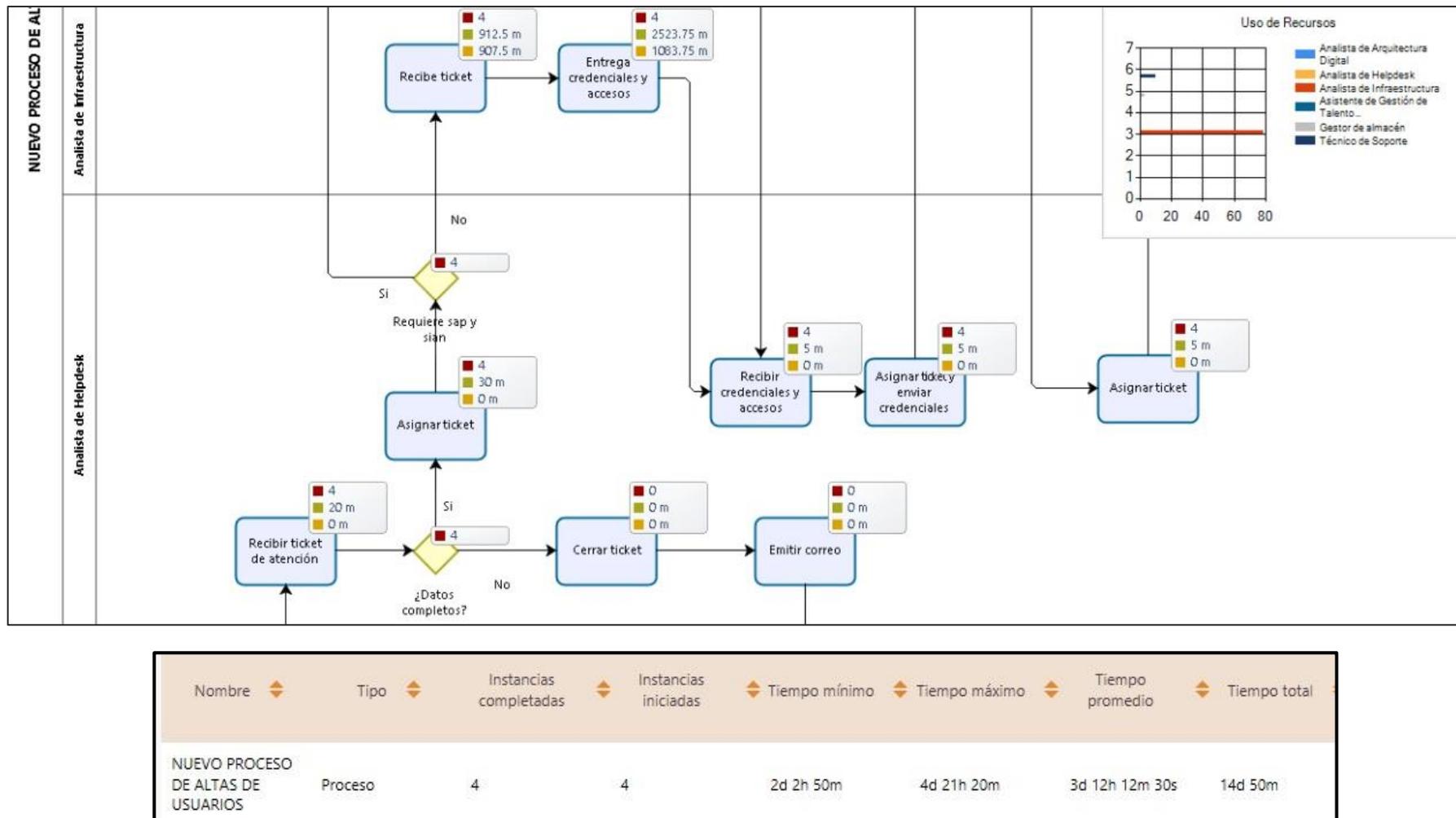


Figura 15. Resultados en detalle del análisis de tiempo del proceso de alta de usuario

Utilización por recurso en el proceso del alta de usuario

| Recurso | Uso |
|--|---------|
| Analista de Helpdesk | 0.27 % |
| Analista de Infraestructura | 78.43 % |
| Asistente de Gestión de Talento Humano | 0.27 % |
| Técnico de Soporte | 9.87 % |
| Gestor de almacén | 3.26 % |
| Analista de Arquitectura Digital | 0.00 % |

Figura 16. Utilización por recurso en el proceso del alta de usuario



Figura 17. Uso de recurso

Análisis de los resultados:

Mediante los resultados obtenidos se evidencia que hay una sobrecarga de trabajo por parte del analista de infraestructura. El tiempo promedio óptimo en el segundo nivel es de 2d 2h 20m donde teníamos recursos ilimitados, pero en este nivel donde existen recursos limitados el tiempo promedio es de 3d 12h 12m 30s. Se evidencia que hay retrasos en las actividades del proceso.

3.5 Propuesta de mejora

Para poder completar el proceso en un tiempo óptimo es necesario aumentar la cantidad de recursos, y disminuir algunos que no sean necesarios.

Resultados de la simulación cuando se le asigno más recursos

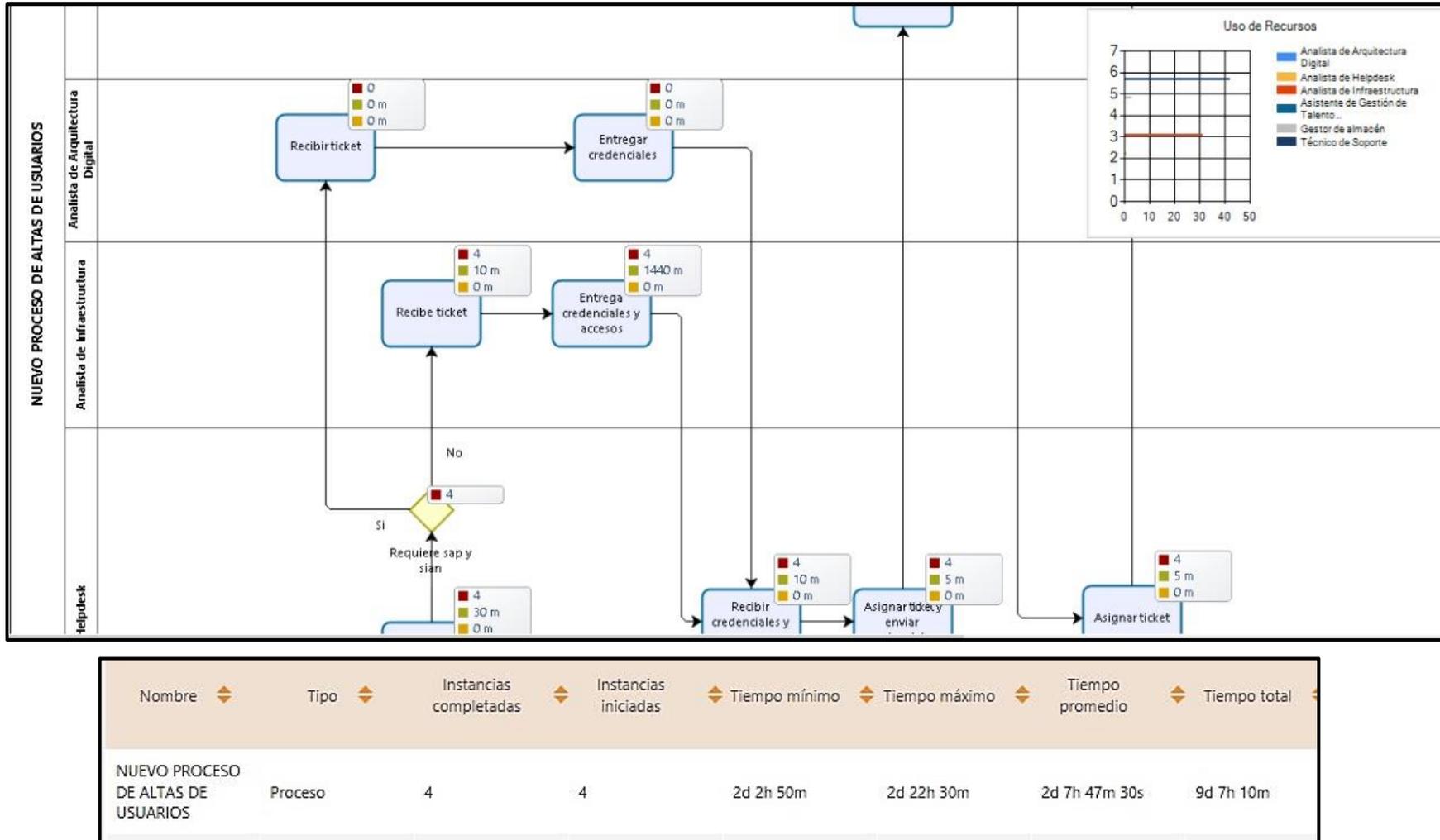


Figura 18. Resultados de la simulación cuando se le asigno más recursos.

Propuesta de requerimientos por recurso



Figura 19. Propuesta de requerimientos por recurso

Se propone un el requerimiento para el aumento de personal en ciertas áreas como en infraestructura de 4 analistas y en almacén de 2. Asimismo, disminuir la cantidad de personal que realiza el proceso de altas de usuarios, por parte de helpdesk de 2 y en soporte de 3.

Se evidencia en la simulación del proceso el tiempo promedio ahora es de 2d 7h 47m. Ahora el tiempo en este nivel se asemeja al tiempo óptimo del proceso del segundo nivel. Se reduce el tiempo de duración del proceso, en 1d 5h aumentando el número de recursos.

3.6 Reporte estadístico en Power Bi

En el Power Bi se puede visualizar la cantidad de altas ingresadas por mes con su tiempo promedio de duración del proceso. Es por ello que la utilización de esta herramienta es para monitorear las actividades que deben cumplir con SLA establecido y dar un reporte estadístico a la gerencia de Sistemas.

En el siguiente gráfico, se puede observar que el total de altas de este año son de 72, con un promedio total del proceso de altas de 36.9 horas, también un tiempo de 21 minutos para la asignación de tickets por el equipo de helpdesk.

Indicadores del proceso de alta de usuarios



Figura 20. Indicadores del proceso de alta de usuarios



Figura 21. Resumen por actividades del proceso de alta de usuarios.

Se observa el promedio de horas por cada actividad que sirve para medir que los tickets asignados a las áreas correspondientes estén cumpliendo con el SLA establecido y en la tabla de abajo se visualiza al detalle de cada alta para que la jefatura pueda ver cuantas horas empleo el analista en entregar las credenciales o preparar equipo. El tiempo promedio en la actualidad es de 18.3 horas para la creación de dominio, 16.53 horas en correo electrónico, 23.26 horas para el acceso carpeta compartida, 14.88 horas para el acceso a impresora, 16.25 horas para el SIAN, 16.00 horas para el SAP, todos estos tienen un SLA de 24 horas como se había mencionado anteriormente en el proceso.

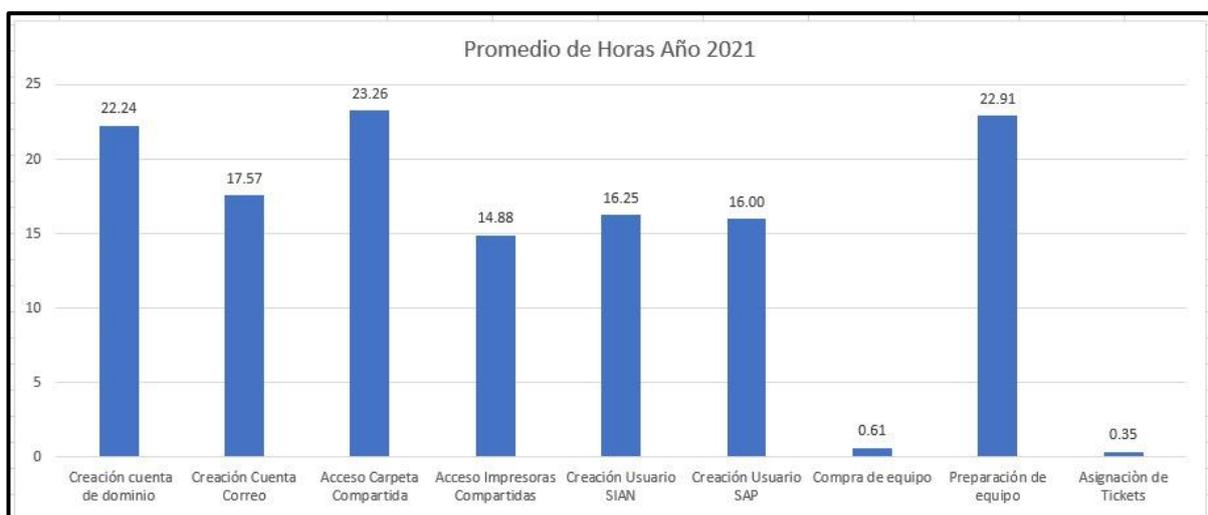


Figura 22. Promedio de horas del 2021 las actividades del proceso de alta de usuarios.

3.7 Resultados de la implementación de BPM

Luego de realizar la implementación en el año 2020 de la metodología BPM con Bizagi se puede ver el descenso de tiempo promedio en horas del proceso de altas de usuario. Dando como resultado estar dentro de las horas de acuerdo a los SLAS establecidos. Con el cual se observa en el siguiente gráfico:

Resultados del tiempo promedio por año del proceso



Figura 23. Resultados del tiempo promedio por año del proceso

Según la figura 23, se observa que el tiempo promedio en el 2018 del proceso es de 200.69 horas (8d 8h) en el 2019 es de 193.34 horas (8d 1h), en el 2020 fue de 67.18 horas (2d 19h) y en el 2021 es de 45.9 horas (1d 21h).

Si tomamos los tiempos promedio del 2021 con el 2019 y los comparamos para saber cuánto fue el porcentaje de disminución del tiempo.

$$\begin{aligned} \text{KPI:} &= \left(\frac{\text{Tiempo 1} - \text{Tiempo 2}}{\text{Tiempo 1}} \right) * 100 \\ &= \left(\frac{193.34h - 45.9h}{193.34h} \right) * 100 \\ &= 76.259\% \end{aligned}$$

Con la implementación de esta metodología se logró el objetivo propuesto inicialmente lo cual mejoró el tiempo de respuesta por parte de los analistas de las distintas áreas, pasando de 13 días e incluso hasta 1 mes, a 1 día hasta 3 para generar el alta de usuario.

CONCLUSIONES

- Hubo una reducción de tiempo del proceso de alta de usuarios en un 76. 259%, mejorando así el tiempo de respuesta para la entrega del alta, con la finalidad de aumentar la satisfacción del usuario final.
- Se identificó las necesidades requeridas en el proceso de altas de usuarios mediante distintas reuniones en el levantamiento de información.
- Se propuso nuevos SLA'S de hasta 24 horas que ayudaron a disminuir los tiempos de respuesta para aumentar la satisfacción del usuario final.
- Se agilizó el proceso de altas de usuarios para la eliminación de cuellos de botella, mejorando el flujo de actividades mediante la herramienta Bizagi.
- Se mejoró el control del equipo de las distintas areas mediante indicadores con la herramienta Power Bi.
- Se propuso un nuevo formato de solicitud de alta de acuerdo a las necesidades del usuario final para una mejor gestión.

RECOMENDACIONES

- Proponer el aumento de personal en el área de infraestructura, ya que se detectó que según los recursos en la simulación del proceso existía un alto porcentaje de uso en esta área.
- Proponer la disminución de la cantidad de técnicos de soporte y analistas de helpdesk, ya que no todos deberían ejercer la misma tarea porque en la simulación se identificó que el uso de este recurso fue muy bajo.
- Rediseñar a futuro los procesos de negocio con problemas utilizando el enfoque BPM para rediseñarlos.
- Estandarizar la documentación de los procesos de la empresa para un buen entendimiento y manejo de los documentos que sean leídos por la gerencia o cualquier jefatura de área.

REFERENCIAS

- Baygorrea, D. (2017), *Propuesta de un Service Desk para mejorar los procesos de resolución de incidencias a través de ITIL, empresa COGESA, 2016* (Tesis de pregrado). Universidad Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Castro, K. y Guzmán, J. (2010). *Implementación del sistema de administración de accesos e identidades en el proceso de control de accesos* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/331/castro_ke.pdf?sequence=1
- Cetina, M. (2016). Gestión de procesos con BPM. *Revista TIA*, 4(2), 45-56. Recuperado de <https://revistas.udistrital.edu.co/index.php/tia/article/view/8387/pdf>
- Cordova, C. (2015). *Modelamiento y simulación de la optimización del proceso de generación de facturas utilizando metodología BPM con BIZAGI* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/5124/1/TTUAIC_2015_I_SIST_CD0023.pdf
- Changoluisa, W. (2017). *Optimización del proceso de alta y baja de usuarios a través de la implementación de gestión de seguridad de la información, basado en la norma iso 27001:2013 en una empresa de consultoría para la industria petrolera* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13999>
- Dennis, A., Wixom, B. y Roth, R. (2018). *Análisis y diseño de sistemas* (5ª ed.). Recuperado de http://www.uoitc.edu.iq/images/documents/informaticsinstitute/Competitive_exam/Systemanalysisanddesign.pdf

- Di Leva, A., Sulis, E. & Vinai, M. (2017). Business Process Analysis and Simulation: The Contact Center of a Public Health and Social Information Office. *Revista Intelligent Information Management*, 9, 189-205. Recuperado de https://iris.unito.it/retrieve/handle/2318/1652299/370701/IIM_2017082415482916.pdf
- Díaz, J., Deza, M. y Moreno, K. (2020). *Perú: Desafíos de desarrollo en tiempos de COVID – 19*. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Peru-Desafios-del-desarrollo-en-el-post-COVID-19.pdf>
- Gallardo, S. (2018). *Beneficios del BPM: Modernización, Productividad y Eficiencia en su Empresa*. Recuperado de <http://www.srgallardo.com/blog/?p=886>
- Hitpass, B. (2018). *Business process management (BPM): Fundamentos y conceptos de implementación ISBN (4ª ed.)*. Recuperado de <http://www.worldcat.org/oclc/860929518>
- Jimeno, Y. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de gestión de requerimientos usando la tecnología Business Process Management (BPM) en una empresa de Telecomunicaciones (Tesis de pregrado)*. Recuperado de http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/285/1/Jimeno_Yenni_Trabajo_Suficiencia_2017.pdf
- López, F. (2014). *Implementación de un sistema de mesa de ayuda informático (HELP DESK) para el control de incidencias que se presentan en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la provincia de Esmeraldas (Tesis de pregrado)*. Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/189>
- Rodríguez, J., López, M. y Espinoza, A. (2018). Estudio sobre la implementación del software Help Desk en una institución de educación superior. *Revista de*

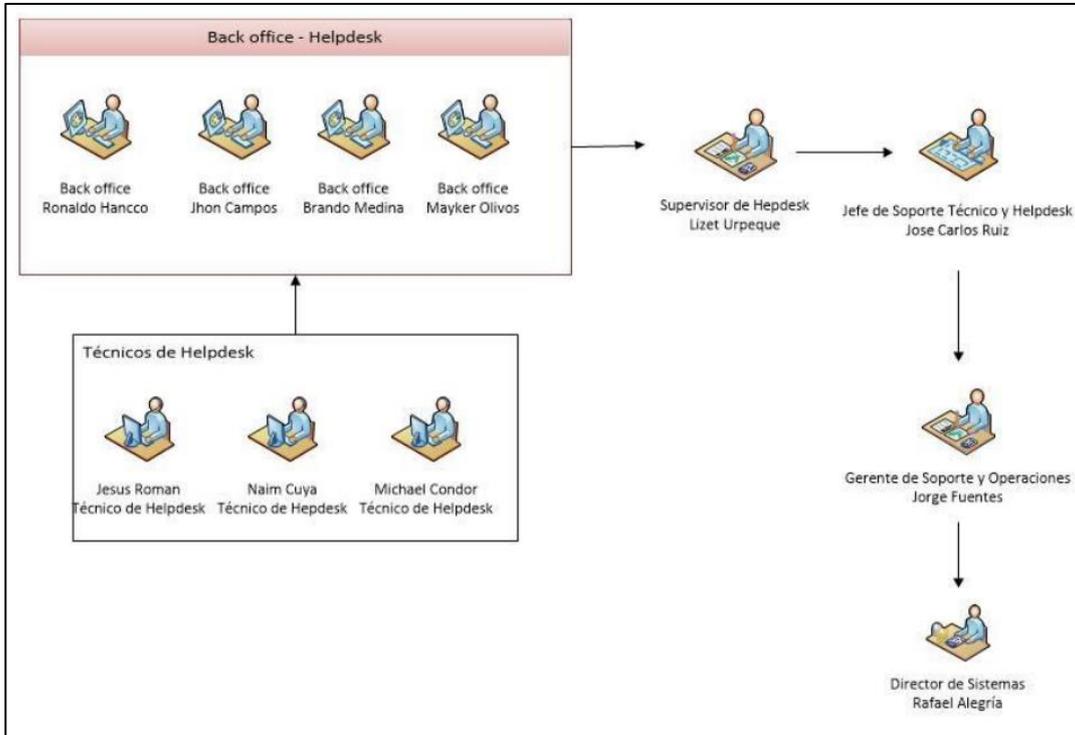
Tecnología y Sociedad, 8(14). doi:10.18381/Pk.a8n14.298

Vásquez, E. (2017). *Sistema experto para el proceso de gestión de incidentes de ti en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios S.A.* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/1840>

Vásquez, F. (2016). *Análisis, Diseño y Automatización del Proceso de Requerimiento de Personal, utilizando herramientas BPM "Municipalidad Provincial de Ferreñafe"* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/3917>

ANEXOS

Anexo 1. Organigrama de Helpdesk



Anexo 2. Nuevo Formato de Alta

| NGR | | FORMATO | | Versión: 001 |
|---|-------------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------------|
| | | REQUERIMIENTO DE PERSONAL | | Código: FRM-GDH-SEL-002 |
| | | | | Página 1 de 1 |
| I. DATOS DEL NUEVO PERSONAL | | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | JESUS ROMAN | FECHA DE ING. | 06.05.2019 | |
| DNI | 34567889 | | | |
| CARGO A DESEMPEÑAR | TECNICO DE HELPDESK | JEFE DIRECTO | MARILELY LIZET UR | |
| OFICINA | QCC ATE | PISO | 3 | |
| II. DATOS DEL JEFE INMEDIATO | | | | |
| SOLICITANTE | MARILELY LIZET URPEQUE YNOÑAN | | | |
| CELULAR | 987665433 | ANEXO | 53105 | |
| CARGO EN LA EMPRESA | SUPERVISOR DE HELPDESK | HORARIO DE ATENCIÓN | 8:00 AM - 5:00 PM | |
| ÁREA: | HELPDESK | | | |
| III. RAZONES DE SOLICITUD | | | | |
| TIPO | MEDIA | CATEGORIA | EMPLEADO | |
| PUESTO | REEMPLAZA | Gioser Jerí Motta | | |
| | AHE | Marketing | | |
| NUEVO PUESTO | MOTIVO | Renuncia Voluntaria | | |
| OBSERVACIONES | | | | |
| Gioser Jerí era practicante, el puesto se está cambiando a Asistente. Alexandra García está pasando de GDH (Servicios Compartidos) a Don Belisario. | | | | |
| IV. ASIGNACION DE EQUIPOS <i>(Solo de área, favor de seleccionar según necesidades)</i> | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Laptop: <input checked="" type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Usado <input type="checkbox"/> Desktop: <input type="checkbox"/> Nuevo <input type="checkbox"/> Usado | | | | |
| Ubicación: <input type="text"/> Ubicación: <input type="text"/> | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Celular <input checked="" type="checkbox"/> IP Phone <input checked="" type="checkbox"/> Tablet <input checked="" type="checkbox"/> Modem USB <input type="checkbox"/> Otro: | | | | |
| V. ACCESO DE APLICACIONES <i>(Solo de área, favor de seleccionar según necesidades)</i> | | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> ID Dominio <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> E-mail <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Act. de Movil <input type="checkbox"/> Clickview <input type="checkbox"/> Vpn <input checked="" type="checkbox"/> Reporta Gestion <input type="checkbox"/> SAP R3 <input checked="" type="checkbox"/> Sian <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Impresora Compartida <input type="text"/> MPC3004_RCP_A4 <input checked="" type="checkbox"/> Carpeta Compartida <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> Página Web <input type="text"/> | | | | |
| VI. AUTORIZACIONES | | | | |
| <input type="text"/> Hugo Chumpitaz <input type="text"/> Jorge Fuentes | | | | |

Si la opción es compra de un nuevo equipo se requiere las aprobaciones de Della Bustamante o Ana Rosa Aguirre y de Jorge Fuentes, adjuntarlo en el correo.

Usado por Responsable de

Usado por el personal TI

Usado por el personal de GDH

No modificar

Clic para llenar formato para la generación de

Ingresar perfil referencial

| | | |
|--------------------------|----------------------------|-------------|
| Req_de_Perfil_del_Puesto | Req_de_Equipos_y_Aplicacio | Formato_SAP |
|--------------------------|----------------------------|-------------|

Anexo 3. Requerimiento de Perfil del Puesto

| | | |
|---|----------------------------------|-------------------------|
|  | FORMATO | Versión: 001 |
| | REQUERIMIENTO DE PERSONAL | Código: FRM-GDH-SEL-002 |
| | | Página 1 de 1 |

| I. DATOS DEL SOLICITANTE | | | |
|--|--|-------------|---------------|
| SOLICITANTE: | Marilesly Lizet Urpeque Ynoñan | | |
| PUESTO: | Supervisor de HelpDesk | | |
| II. DATOS DEL PUESTO SOLICITADO | | | |
| PUESTO SOLICITADO: | técnico de helpdesk | | |
| DIRECCIÓN / GERENCIA/ SUB GERENCIA: | Operaciones y Soporte | | |
| ÁREA: | Soporte y HelpDesk | | |
| CENTRO DE COSTO: | | | |
| UNIDAD DE NEGOCIO: | SCR | | |
| HORARIO DE TRABAJO: | | | |
| SALARIO: | | | |
| TIPO DE CONTRATO: | | | |
| III. RAZONES DE SOLICITUD | | | |
| PUESTO | REEMPLAZA A: Ronaldo Gabriel Hanco Ramos | | |
| REEMPLAZO | MOTIVO: Renuncia | | |
| | NOMBRE DEL NUEVO COLABORADOR: - | | |
| IV. REQUISITOS | | | |
| VACANTES | TIPO DE OFERTA | GÉNERO | RANGO DE EDAD |
| 1 | EMPLEADO | | |
| V. DETALLE DEL PERFIL REQUERIDO | | | |
| A) REQUISITOS DEL PERFIL | | | |
| FORMACIÓN | CONOCIMIENTOS | EXPERIENCIA | |
| | | | |
| B) FUNCIONES | C) COMPETENCIAS | | |
| | | | |

- Llenado por Responsable de Área
- Llenado por el personal TI
- Llenado por el personal de GDH
- No modificar

Anexo 4. Antiguo Formato de Alta

| | | | |
|---|--|---|---|
|  | FORMATO REQUERIMIENTO DE PERSONAL | Versión: 001 Código: FRM-GDH-SEL- Página 1 de 1 | |
| I. DATOS DEL NUEVO PERSONAL | | | |
| NOMBRES Y APELLIDOS | - | FECHA DE ING. | |
| CARGO A DESEMPEÑAR | técnico de helpdesk | JEFE DIRECTO | lesly Lizet Urpeque Yno |
| II. DATOS DEL PUESTO SOLICITADO | | | |
| SOLICITANTE | Marilesly Lizet Urpeque Ynoñan | | |
| CARGO EN LA EMPRESA | Supervisor de HelpDesk | | |
| ÁREA: | Soporte y HelpDesk | | |
| III. RAZONES DE SOLICITUD | | | |
| TIPO | ALTA | CATEGORIA | EMPLEADO |
| PUESTO | REEMPLAZA | Ronaldo Gabriel Hanceo Ramos | |
| REEMPLAZO | AREA | Soporte y HelpDesk | |
| | MOTIVO | Renuncia | |
| OBSERVACIONES | | | |
| CATEGORÍA | URGENTE | | |
| IV. ASIGNACIÓN DE EQUIPOS | | | <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 80%;"> <input checked="" type="checkbox"/> Desktop <input type="checkbox"/> Tablet <input type="checkbox"/> Otro: <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 2px; margin-left: 5px;"> Instalar: Adobe, Photoshop: </div> </div> <div style="width: 15%;"></div> </div> <input type="checkbox"/> Laptop <input type="checkbox"/> Modem USB <input type="checkbox"/> Celular <input type="checkbox"/> IP Phone |
| V. ACCESO DE APLICACIONES <small>(Jefe de área, favor de seleccionar según necesidad)</small> | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> ID Dominio | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> E-mail | | | |
| <input type="checkbox"/> Act. de Movil <input type="checkbox"/> SAPR3 <input type="checkbox"/> Pixel | | | |
| VI. AUTORIZACIONES | | | |
| Marilesly Lizet Urpeque | | Jorge Fuentes | |
| Responsable del Área | | Gerencia de TI | |
| Firma | | Firma | |

Anexo 5. Certificado de Trabajo



NGR



CONSTANCIA DE TRABAJO

Lima, 12 de MARZO de 2021

El que suscribe, en representación de SERV.COMPARTIDOS DE RESTAURANTES S.A.C.

DEJA CONSTANCIA:

Que el(la) Sr(ta) URPEQUE YNOÑAN MARILESLY LIZET, con DNI 72869912 labora en nuestra compañía como SUPERVISOR DE HELP DESK en el área de Sistemas, desde el 19/06/2017 a la actualidad.

Se expide el presente a solicitud del interesado y para los fines que estime conveniente.


Lorena Arizmendi
Directora de Recursos Humanos

Anexo 6. Certificado de Funciones

| | | |
|---|---------------------|--|
|  | ROLES Y FUNCIONES | Versión: 001 |
| | EQUIPO DE HELP DESK | Área: Sistemas GOS Página 1 de 2 |

SUPERVISOR(A) DE MESA DE AYUDA

REQUISITOS:

- Profesional de las carreras de Computación e Informática, Ingeniería de Sistemas o afines.
- Experiencia mínima no menor a 2 años continuo en la posición o cargos similares.
- Experiencia en dirigir grupos de trabajo por turnos y horarios rotativos
- Orientado en cumplir metas y objetivos del servicio
- Experiencia en Coordinación y Gestión de Incidentes, Requerimientos, Seguimiento y Cierre de Casos.
- Buen nivel en Ofimática, herramientas de Soporte y Gestión para Helpdesk.

COMPETENCIAS REQUERIDAS:

Comunicación oral, escrita, liderazgo, trabajo bajo presión, responsabilidad, trabajo en equipo, iniciativa, creatividad, orientación de servicio al cliente y capacidad analítica.

FUNCIONES GENERALES:

Supervisar y controlar la operatividad del servicio de Mesa de ayuda, cumpliendo con los procedimientos y políticas relacionadas con los servicios que brinda la Dirección de Sistemas.

FUNCIONES ESPECÍFICAS:

- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio de la Mesa de Ayuda.
- Elaboración y Análisis de los indicadores de los procesos y niveles de servicios.
- Identificar las necesidades de capacitación y mejoras del equipo de Mesa Ayuda.
- Supervisión de las funciones y tareas asignadas al equipo de Mesa de Ayuda.
- Implementar mejoras y buenas practicas basadas en el standard ITIL.
- Gestionar todos los procesos necesarios para garantizar la disponibilidad y calidad de los servicios de TI.
- Gestionar y Alinear a las Áreas y Proveedores a los objetivos del Negocio.
- Evaluar permanentemente el servicio asegurando la calidad en las atenciones y las necesidades futuras de los usuarios de TI.
- Contribuir con propuestas de mejoras en los diferentes servicios TI .
- Documentar los nuevos requerimientos y nuevas soluciones que surjan en la atención a los usuarios para alimentar la Base de Conocimiento.
- Mantener informados a los usuarios sobre interrupciones programadas en los servicios de TI.
- Analizar y proponer problemas que no llegan a ser resueltos en el nivel correspondiente o que se vuelven repetitivos.
- Responder las consultas, emails de usuarios y helpdesk ante determinados casos que necesiten aclaraciones sobre atenciones.
- Confirmar la satisfacción del usuario con respecto a las soluciones brindadas a sus solicitudes de atención.
- Monitorear las solicitudes realizadas por los usuarios a través del Helpdesk a fin de controlar las solicitudes no atendidas, comprobar que no existan tickets duplicados o alguno de nivel crítico.
- Manejo de casos de servicio al cliente.
- Coordinación constante con el área de soporte sobre las incidencias ocurridas para la toma de decisiones.
- Elaborar informes y proponer sugerencias para mejorar el proceso.
- Coordinar y realizar horarios para la cobertura de atenciones.
- Controlar la asistencia y cumplimiento de horario asignado del equipo de helpdesk.


José Carlos Ruiz Sánchez
Jefe de Soporte Técnico y Helpdesk
Sistemas NGR

Anexo 7. Certificado de Funciones

| | | |
|--|---------------------|---------------------------------------|
|  NGR | ROLES Y FUNCIONES | Versión 001 |
| | EQUIPO DE HELP DESK | Área Sistemas GOS Página 2 de 2 |

- Elaboración de informe de encuesta de evaluación mensual del equipo y supervisor de helpdesk.
- Organizar reuniones quincenales y mensuales con el equipo de helpdesk sobre los procesos para mejorar el servicio de atención a los usuarios finales.
- Supervisión de la Gestión de Proveedores y control del presupuesto.
- Revisión de informes y cotizaciones enviadas por proveedores sobre levantamiento de información.
- Y otras funciones propias de su cargo o que su jefe inmediato se las asigne.


José Carlos Ruiz Sánchez
Jefe de Equipo Técnico y Helpdesk
Sistemas NGR

Anexo 8. Carta de Autorización



Lima 29 de Junio de 2021

Señores
DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DEL PERÚ

Asunto: Autorización a la señorita Marlesly Lizet Urpeque Ynoñan, de la información de Optimización de la gestión del proceso de altas de usuarios en la empresa de NG Restaurants S.A.

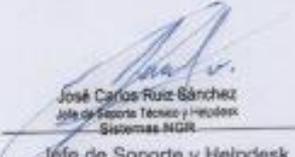
De mi consideración:

Me dirijo a ustedes con relación al asunto de la obtención de título profesional de la señorita Marlesly Lizet Urpeque Ynoñan, por modalidad de trabajo de suficiencia profesional.

A fin de solicitarles se sirvan considerar la presente autorización de la información, que está colocando la señorita Marlesly Lizet Urpeque Ynoñan, en el informe sobre el tema de Optimización de la gestión del proceso de altas de usuarios en la empresa de NG Restaurants S.A.

Para tal efecto, firmo la presente carta de autorización, para los fines correspondientes a la obtención del título profesional.

Atentamente,


José Carlos Ruiz Sánchez
Jefe de Soporte Técnico y Helpdesk
Sistemas NGR
Jefe de Soporte y Helpdesk
Jose Carlos Ruiz Sanchez