



UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N° 002-2022-SUNEDU/CD

RESOLUCIÓN RECTORAL N° 1322-R-UNICA-2026

Ica, 14 de agosto del 2026

VISTO:

El Oficio N° 0739-2026-UNICA-OTI, Oficio N° 1762-2026-OPP/UNICA, referente a la aprobación del **PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL Y LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**, para su aprobación mediante resolución rectoral.

CONSIDERANDO:

Que, la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, desarrolla sus actividades dentro de la autonomía de gobierno, académica, administrativa y económica, conforme lo establece el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, y la Ley Universitaria N° 30220;

Que, con Oficio N° 00621-2024-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT la Dirección de Registro y Reconocimiento de Grados y Títulos e Información Universitaria de SUNEDU, remite el proveído N° 0000000108-SUNEDU-DS-DIRGRATU-URGT y el Informe N° 306-2024-SUNEDU-URGT-LAAP ambos de fecha 3 de octubre de 2024, que señala “En tanto se advierte que se ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 7° del Reglamento del Registro Nacional de Grados y Títulos y, las autoridades electas y la autoridad encargada poseen los requisitos para asumir los cargos de Rector, Vicerrectores, Decanos de Facultad y de Secretaria General, correspondería declarar como procedente el registro de sus datos; conforme al siguiente detalle: Rector (titular) DANTE FERMIN CALDERÓN HUAMANI, (...)”;

Que, el inciso 24.2 del artículo 24 del Estatuto Universitario, señala que es atribución y ámbito funcional del Rector de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” dirigir la actividad académica de la Universidad y su gestión administrativa, económica y financiera;

Que, con Oficio N° 0675-2026-UNICA-OTI del 10 de julio del 2026, la Oficina de Tecnologías de la Información, remite el Plan de modernización de los servicios tecnológicos mediante la implementación del portal web institucional y la mesa de ayuda de la oficina de tecnologías de la información, elaborado por la Unidad de Infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia;

Que, el Plan de modernización de los servicios tecnológicos mediante la implementación del portal web institucional y la mesa de ayuda de la oficina de tecnologías de la información, tiene como objetivo general modernizar el modelo de atención de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” mediante la implementación del portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información, fortaleciendo la eficiencia operativa, la trazabilidad de las incidencias y la calidad del servicio brindado a la comunidad universitaria;

Que, mediante Oficio N° 1762-2026-OPP/UNICA de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, adjunta el Oficio N° 152-UPPM/OPP/UNICA-2026 de la jefa de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, quien manifiesta que ha revisado el **Plan de**



modernización de los servicios tecnológicos mediante la implementación del portal web institucional y la mesa de ayuda de la oficina de tecnologías de la información Y CONCLUYE, indicando que dicho Plan debe continuar con el trámite correspondiente de aprobación;

Que, el Consejo Universitario en Sesión Ordinaria de fecha 14 de agosto del 2026, acordó aprobar el Plan de modernización de los servicios tecnológicos mediante la implementación del portal web institucional y la mesa de ayuda de la oficina de tecnologías de la información;

Estando al *acuerdo del Consejo Universitario en Sesión Ordinaria de fecha 14 de agosto del 2026* y en uso de las atribuciones conferidas al Rector de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", por el artículo 62 de la ley Universitaria N° 30220 y Estatuto Universitario.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR el PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL Y LA MESA DE AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN, de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y que en anexo forma parte de la presente Resolución.

Artículo 2°.- COMUNICAR la presente Resolución a la Dirección de Admisión, Dirección General de Administración, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Portal de Transparencia y demás Dependencias de la Universidad para su conocimiento y cumplimiento.

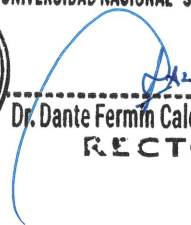
Regístrese, comuníquese y archívese.




Mag. MARSHA KRISTY ORE CHOQUE
SECRETARIA GENERAL



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"


Dr. Dante Fermín Calderón Huamaní
RECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

**UNIDAD DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, SISTEMA DE
INFORMACIÓN Y PORTAL DE TRANSPARENCIA**



**PLAN DE MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS MEDIANTE
LA IMPLEMENTACIÓN DEL PORTAL WEB INSTITUCIONAL Y LA MESA DE
AYUDA DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

ICA - PERU

2026

ÍNDICE GENERAL

CONTROL DOCUMENTAL	5
ACRÓNIMOS.....	5
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	6
RESUMEN EJECUTIVO	6
DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL	7
CAPÍTULO I. MARCO GENERAL DEL PROYECTO	11
1.1 Presentación.....	12
1.2 Antecedentes	12
1.3 Planteamiento del Problema	13
1.4 Justificación	13
1.5 Objetivo General	13
1.6 Objetivos Específicos.....	14
1.7 Alcance del Proyecto.....	14
1.8 Beneficios Esperados	14
1.9 Estructura del Documento	15
CAPÍTULO II. MARCO DE GOBERNANZA DIGITAL Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	16
2.1 Introducción	17
2.2 Gobierno Digital	17
2.3 Transformación Digital	17
2.4 Gobierno de Tecnologías de la Información.....	18
2.5 Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITIL)	18
2.6 Gestión de Servicios basada en ISO/IEC 20000	19
2.7 Seguridad de la Información basada en ISO/IEC 27001	19
2.8 Gestión de la Calidad basada en ISO 9001	19
2.9 Gestión de Riesgos Tecnológicos	20
2.10 Alineamiento Estratégico con la Universidad.....	20
2.11 Conclusiones del Capítulo.....	20
CAPÍTULO III. PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	21
3.1 Introducción	22
3.2 Objetivo del Portal Web.....	22
3.3 Principios de Diseño.....	22
3.4 Arquitectura Funcional del Portal.....	23
3.5 Página Principal.....	24
3.6 Autoridades y Equipo OTI	24
3.7 Servicios Tecnológicos.....	25
3.8 Estado de los Servicios Tecnológicos	26
3.9 Guías y Manuales	27
3.10 Noticias y Comunicados.....	27
3.11 Integración con la Mesa de Ayuda.....	28
3.12 Beneficios del Portal Web	28
3.13 Conclusiones del Capítulo.....	29
CAPÍTULO IV. REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS	30
4.1 Introducción	31
4.2 Situación Actual (Modelo AS-IS)	31
4.3 Análisis del Proceso Actual	32
4.4 Procesos Prioritarios Analizados.....	32
4.5 Proceso Actual de Recuperación de Contraseña.....	33
4.6 Proceso Actual de Atención de Incidencias SIGE	33
4.7 Modelo Propuesto (TO-BE)	34
4.8 Comparación entre el Modelo Actual y el Modelo Propuesto	35
4.9 Beneficios del Rediseño	35
4.10 Resultados Esperados	36
4.11 Conclusiones del Capítulo.....	36
CAPÍTULO V. IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL.....	37
5.1 Introducción	38
5.2 Objetivos de la Mesa de Ayuda	38
5.3 Alcance Integral de la Mesa de Ayuda.....	38
5.4 Arquitectura Funcional	39



5.5 Módulos de la Plataforma.....	39
5.6 Roles del Sistema	42
5.7 Seguridad de la Información.....	43
5.8 Escalabilidad.....	43
5.9 Beneficios de la Implementación	43
5.10 Conclusiones del Capítulo.....	44
CAPÍTULO VI. ARQUITECTURA FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA DE LA SOLUCIÓN	45
6.1 Introducción	46
6.2 Visión General de la Solución	46
6.3 Arquitectura Funcional	46
6.4 Arquitectura Tecnológica	48
6.5 Componentes del Sistema	49
6.6 Flujo General de Información	50
6.7 Seguridad de la Solución.....	50
6.8 Escalabilidad.....	51
6.9 Beneficios de la Arquitectura Propuesta	51
6.10 Conclusiones del Capítulo.....	52
CAPÍTULO VII ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	53
7.1 Introducción	54
7.2 Estrategia de Implementación	54
7.3 Organización del Proyecto	55
7.4 Recursos Requeridos.....	56
7.5 Capacitación.....	56
7.6 Gestión del Cambio.....	57
7.7 Factores Críticos de Éxito.....	57
7.8 Resultados Esperados	57
7.9 Conclusiones del Capítulo.....	58
CAPÍTULO VIII. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO	59
8.1 Introducción	60
8.2 Objetivo del Seguimiento	60
8.3 Indicadores de Desempeño (KPIs)	60
8.4 Tablero de Control.....	61
8.5 Reportes Institucionales	62
8.6 Evaluación Continua.....	63
8.7 Beneficios de la Medición	63
8.8 Resultados Esperados	63
8.9 Conclusiones del Capítulo.....	63
CAPÍTULO IX. ALINEAMIENTO DEL PROYECTO CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES	64
9.1 Introducción	65
9.2 Contribución a la Modernización Institucional	65
9.3 Fortalecimiento de la Transformación Digital	65
9.4 Beneficios para la Comunidad Universitaria	66
9.5 Contribución a la Calidad del Servicio	67
9.6 Sostenibilidad del Proyecto	67
9.7 Impacto Institucional Esperado	67
9.8 Proyección del Proyecto	68
9.9 Conclusiones del Capítulo.....	68
CAPÍTULO X. GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO	69
10.1 Introducción	70
10.2 Objetivo de la Gestión de Riesgos	70
10.3 Metodología de Evaluación	70
10.4 Matriz de Riesgos.....	70
10.5 Clasificación de Riesgos	71
10.6 Estrategias de Mitigación.....	71
10.7 Plan de Contingencia	72
10.8 Seguimiento de Riesgos	72
10.9 Beneficios de la Gestión de Riesgos	73
10.10 Conclusiones del Capítulo.....	73

CAPÍTULO XI. SOSTENIBILIDAD, GOBERNANZA Y MEJORA CONTINUA DEL PROYECTO	74
11.1 Introducción	75
11.2 Modelo de Gobernanza	75
11.3 Administración del Portal Web	75
11.4 Administración de la Mesa de Ayuda	76
11.5 Mantenimiento de la Plataforma	76
11.6 Gestión de Versiones	77
11.7 Capacitación Permanente	77
11.8 Plan de Mejora Continua	77
11.9 Hoja de Ruta para la Gestión Integral del Proyecto	78
11.10 Beneficios de la Sostenibilidad del Proyecto	79
11.11 Conclusiones del Capítulo	79
CAPÍTULO XII. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA MAESTRO	80
12.1 Introducción	81
12.2 Estrategia General de Implementación	81
12.3 Actividades del Proyecto	82
12.4 Cronograma General	83
12.5 Entregables	83
12.6 Criterios de Aceptación	83
12.7 Plan de Comunicación	84
12.8 Seguimiento de la Implementación	84
12.9 Conclusiones del Capítulo	84
CAPÍTULO XIII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	86
13.1 Conclusiones	87
13.2 Recomendaciones	88
13.3 Consideraciones Finales	89
CAPÍTULO XIV. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO E IMPACTO INSTITUCIONAL	90
14.1 Introducción	91
14.2 Beneficios Operativos	91
14.3 Beneficios Administrativos	91
14.4 Beneficios Tecnológicos	91
14.5 Beneficios para la Comunidad Universitaria	92
14.6 Optimización de Recursos Institucionales	92
14.7 Impacto Institucional	92
14.8 Relación Costo – Beneficio	93
14.9 Conclusiones del Capítulo	93

CONTROL DOCUMENTAL

Información General del Documento

Campo	Descripción
Nombre del Documento	Plan de Modernización de los Servicios Tecnológicos mediante la Implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información
Versión	1.0
Estado	Documento final
Área Responsable	Unidad de infraestructura Tecnológica, Sistemas de Información y Portal de Transparencia
Revisado por	Director de la Oficina de Tecnologías de la Información
Aprobado por	Rectorado de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"
Fecha	Julio de 2026

Historial de Versiones

Versión	Fecha	Descripción	Responsable
0.1	Junio 2026	Elaboración inicial del proyecto.	Oficina de Tecnologías de la Información
0.5	Junio 2026	Incorporación de la propuesta funcional del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda.	Oficina de Tecnologías de la Información
1.0	Julio 2026	Documento final preparado para su presentación, aprobación e implementación institucional.	Oficina de Tecnologías de la Información

ACRÓNIMOS

Acrónimo	Descripción
OTI	Oficina de Tecnologías de la Información
SIGE	Sistema Integrado de Gestión Educativa
TIC	Tecnologías de la Información y Comunicación
KPI	Indicador Clave de Desempeño (Key Performance Indicator)
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement)
TI	Tecnologías de la Información
BD	Base de Datos
VPN	Red Privada Virtual
LAN	Red de Área Local
WAN	Red de Área Amplia



GLOSARIO DE TÉRMINOS

Incidencia: Evento o situación que afecta el funcionamiento normal de un servicio tecnológico institucional y requiere la intervención de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Mesa de Ayuda: Plataforma tecnológica destinada al registro, seguimiento, administración y cierre de solicitudes de soporte tecnológico realizadas por la comunidad universitaria.

Portal Web Institucional: Plataforma digital desarrollada por la Oficina de Tecnologías de la Información que centraliza información institucional, servicios tecnológicos, guías de usuario, comunicados y el acceso a la Mesa de Ayuda.

Responsable Técnico: Profesional de la Oficina de Tecnologías de la Información encargado de atender y resolver las incidencias asignadas dentro de la Mesa de Ayuda.

Ticket: Código único generado automáticamente por el sistema para identificar y realizar el seguimiento de una solicitud de soporte desde su registro hasta su cierre.

Transformación Digital: Proceso estratégico mediante el cual se incorporan tecnologías digitales para mejorar la gestión institucional, optimizar procesos y fortalecer la prestación de servicios a la comunidad universitaria.

Trazabilidad: Capacidad del sistema para registrar y controlar todas las actividades realizadas durante el ciclo de vida de una incidencia, desde su creación hasta su cierre.

Usuario: Integrante de la comunidad universitaria que utiliza los servicios tecnológicos institucionales, incluyendo estudiantes, docentes y personal administrativo.

RESUMEN EJECUTIVO

La Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", en su proceso de fortalecimiento institucional y modernización administrativa, reconoce la necesidad de consolidar mecanismos que permitan mejorar la prestación de los servicios tecnológicos ofrecidos a la comunidad universitaria.

Actualmente, la Oficina de Tecnologías de la Información administra diversos servicios críticos para el funcionamiento académico y administrativo de la Universidad, entre ellos el Portal Web Institucional, el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), el correo institucional, la infraestructura tecnológica, las redes de datos y otros servicios de soporte. Sin embargo, la atención de solicitudes relacionadas con estos servicios se realiza mediante diversos canales de comunicación, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, atención presencial y aplicaciones de mensajería instantánea, lo que dificulta el seguimiento de las incidencias, incrementa los tiempos de respuesta y limita la obtención de información para la toma de decisiones.

Con la finalidad de atender esta problemática, la Oficina de Tecnologías de la Información propone la implementación del **Portal Web Institucional** como punto único de acceso a los servicios tecnológicos y la puesta en marcha de la **Mesa de Ayuda Institucional**, concebida como una plataforma para el registro, seguimiento y gestión de incidencias tecnológicas.

Como estrategia de implementación integral, el proyecto final contempla la atención centralizada de los principales servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, incluyendo el correo institucional, el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), la infraestructura tecnológica, las redes de datos, la conectividad inalámbrica, los servidores, los



servicios web, el soporte a plataformas institucionales, los equipos de cómputo, el software institucional y los demás requerimientos tecnológicos de la comunidad universitaria.

La implementación de esta iniciativa permitirá centralizar la atención de solicitudes, establecer mecanismos de trazabilidad, reducir los tiempos de respuesta, mejorar la comunicación con los usuarios y generar indicadores de gestión que fortalezcan la toma de decisiones de la Oficina de Tecnologías de la Información.

El presente proyecto constituye una propuesta final e integral de modernización de los servicios tecnológicos institucionales, orientada a consolidar un modelo oficial, escalable y sostenible de atención digital que contribuya al fortalecimiento de la transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL

Situación Actual de los Servicios Tecnológicos

La Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" desarrolla sus actividades académicas, administrativas y de investigación apoyándose en diversos servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI). Estos servicios constituyen un componente esencial para el funcionamiento de la institución, ya que permiten garantizar la continuidad de las actividades universitarias y facilitar el acceso de estudiantes, docentes y personal administrativo a los recursos tecnológicos institucionales.

Entre los principales servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información se encuentran:

- Portal Web Institucional.
- Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE).
- Correo Electrónico Institucional.
- Infraestructura Tecnológica.
- Redes de Datos.
- Servicios de Conectividad Inalámbrica (WiFi).
- Soporte a plataformas institucionales.
- Administración de servidores y servicios web.
- Soporte técnico a usuarios.
- Desarrollo y mantenimiento de sistemas institucionales.

Cada uno de estos servicios requiere atención permanente, seguimiento continuo y mecanismos que permitan garantizar su disponibilidad y correcto funcionamiento.

No obstante, el crecimiento de la demanda de servicios tecnológicos ha generado un incremento significativo en las solicitudes de soporte técnico, principalmente relacionadas con problemas de acceso a plataformas institucionales, recuperación de contraseñas, incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE) y consultas asociadas al uso de los diferentes servicios administrados por la OTI.

Actualmente, estas solicitudes son atendidas mediante diferentes canales de comunicación, lo que ocasiona dispersión de la información y limita la capacidad de realizar un seguimiento oportuno de cada requerimiento.

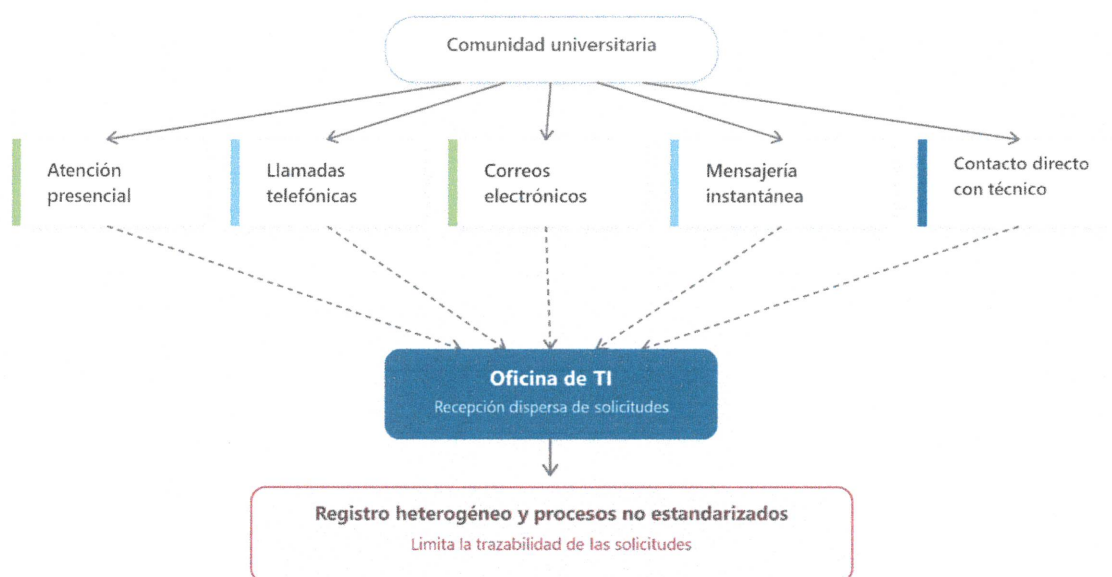
Canales Actuales de Atención

En la actualidad, los usuarios utilizan diversos medios para comunicarse con la Oficina de Tecnologías de la Información, entre ellos:

- Atención presencial.
- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos.
- Mensajes mediante aplicaciones de mensajería instantánea.
- Comunicación directa con el personal técnico.

Si bien estos mecanismos han permitido atender las necesidades de la comunidad universitaria, la utilización de múltiples canales genera diferencias en el registro de la información, dificulta la estandarización de los procesos y limita la trazabilidad de las solicitudes.

Figura 1. Canales actuales de atención de solicitudes.



El diagrama muestra la relación entre la comunidad universitaria, el Portal Web Institucional, la Mesa de Ayuda y la Oficina de Tecnologías de la Información, evidenciando cómo la solución propuesta centraliza la atención, mejora el acceso a los servicios tecnológicos y contribuye al proceso de transformación digital institucional.

Problemática Identificada

Del análisis de la situación actual se identificaron las siguientes oportunidades de mejora:

- No existe un canal único para el registro de solicitudes de soporte.
- Las incidencias son recibidas por diferentes medios de comunicación.
- No se dispone de un mecanismo centralizado para el seguimiento de las solicitudes.
- No existe un historial consolidado de incidencias.
- La generación de reportes estadísticos es limitada.
- No es posible medir con precisión los tiempos de atención y resolución.
- La comunicación con los usuarios depende del medio utilizado para registrar la solicitud.
- Se incrementa la carga operativa del personal al atender requerimientos mediante diferentes canales.

Estas condiciones dificultan la administración eficiente de los servicios tecnológicos y limitan la disponibilidad de información para la toma de decisiones.

Necesidad Institucional

Considerando el crecimiento de la comunidad universitaria y la dependencia cada vez mayor de los servicios tecnológicos, resulta necesario implementar mecanismos que permitan modernizar los procesos de atención, fortalecer la comunicación con los usuarios y optimizar la gestión de las incidencias.

La implementación de un **Portal Web Institucional** como punto único de acceso a los servicios tecnológicos, complementado con una **Mesa de Ayuda** para el registro y seguimiento de solicitudes, permitirá centralizar la atención, mejorar la trazabilidad de los procesos y disponer de información estratégica para la mejora continua de los servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Asimismo, esta iniciativa se encuentra alineada con los principios de modernización de la gestión pública y con los objetivos institucionales orientados al fortalecimiento de la transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

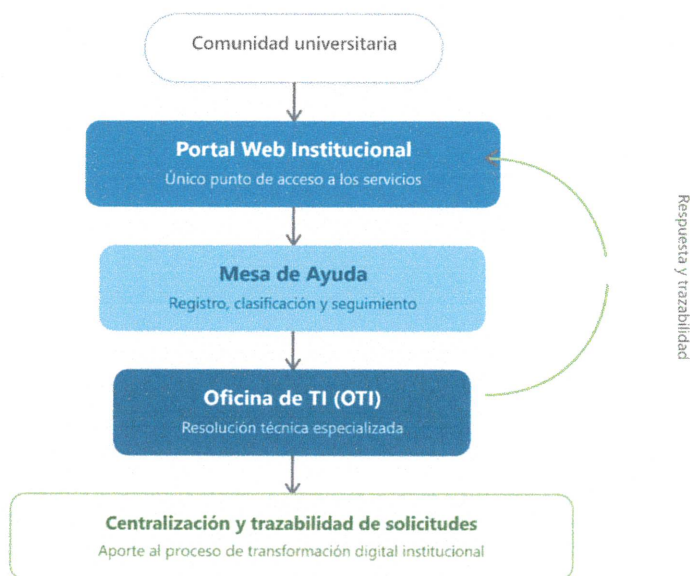
Oportunidad de Mejora

El proyecto propuesto representa una oportunidad para transformar el modelo actual de atención de los servicios tecnológicos, pasando de un esquema descentralizado y dependiente de múltiples canales de comunicación a un modelo centralizado, organizado y orientado al usuario.

La implementación integral del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá consolidar este proceso de modernización abarcando los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, priorizando la atención organizada, la trazabilidad y la gestión oportuna de las solicitudes de la comunidad universitaria.

Con ello, la Oficina de Tecnologías de la Información fortalecerá su capacidad de respuesta, optimizará la gestión de incidencias y contribuirá al desarrollo de una universidad más moderna, eficiente y orientada a la transformación digital.

Figura 2. Modelo Centralizado de Atención Propuesto





CAPÍTULO I

MARCO GENERAL DEL PROYECTO



1.1 Presentación

La Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", comprometida con el fortalecimiento de la calidad de los servicios académicos y administrativos, viene impulsando iniciativas orientadas a la modernización de su infraestructura tecnológica y a la mejora continua de los procesos que soportan las actividades de la comunidad universitaria.

En este contexto, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI), como órgano responsable de la administración de los servicios tecnológicos institucionales, ha identificado la necesidad de fortalecer los mecanismos de atención a los usuarios mediante la implementación de soluciones digitales que permitan optimizar la gestión de incidencias, mejorar la comunicación con la comunidad universitaria y facilitar el acceso a los servicios tecnológicos institucionales.

Como respuesta a esta necesidad, se presenta el Proyecto Final de Modernización de los Servicios Tecnológicos mediante la Implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información, iniciativa orientada a consolidar un modelo integral de atención tecnológica basado en procesos digitales, trazabilidad de las solicitudes y mejora continua.

El proyecto contempla la implementación del Portal Web Institucional como punto único de acceso a los servicios tecnológicos y la puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda para la atención centralizada de las solicitudes relacionadas con correo institucional, SIGE, infraestructura tecnológica, redes, conectividad, plataformas institucionales, equipos, software, servidores y demás servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

La ejecución del proyecto final permitirá consolidar una plataforma institucional escalable, fortalecer la estrategia de transformación digital y contribuir a una gestión más eficiente, transparente y orientada al usuario.

1.2 Antecedentes

La evolución de las tecnologías de la información ha transformado la manera en que las instituciones de educación superior gestionan sus procesos administrativos, académicos y de soporte. En este escenario, las Oficinas de Tecnologías de la Información desempeñan un papel fundamental al garantizar la disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios tecnológicos que respaldan el funcionamiento institucional.

La Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" ha venido fortaleciendo progresivamente su infraestructura tecnológica mediante la implementación de plataformas institucionales, sistemas de información, servicios de conectividad y herramientas de comunicación que permiten apoyar el desarrollo de las actividades universitarias.

Como parte de estas acciones, la Oficina de Tecnologías de la Información administra servicios críticos como el Portal Web Institucional, el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), el correo electrónico institucional, la infraestructura de redes, los servidores institucionales y otros servicios tecnológicos de soporte.

Sin embargo, el incremento de usuarios y la mayor dependencia de las plataformas digitales han generado un crecimiento sostenido en las solicitudes de soporte, evidenciando la necesidad de implementar mecanismos modernos que permitan mejorar la atención de

incidencias y optimizar la interacción entre la comunidad universitaria y la Oficina de Tecnologías de la Información.

1.3 Planteamiento del Problema

Actualmente, la atención de incidencias tecnológicas se desarrolla mediante diferentes canales de comunicación, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, atención presencial y aplicaciones de mensajería instantánea.

Si bien estos mecanismos permiten brindar atención a los usuarios, presentan limitaciones relacionadas con la dispersión de la información, la ausencia de un registro centralizado, la dificultad para realizar seguimiento de las solicitudes y la limitada disponibilidad de indicadores que permitan evaluar la calidad del servicio.

Esta situación genera procesos poco estandarizados, incrementa los tiempos de atención y dificulta la toma de decisiones basada en información objetiva.

En consecuencia, resulta necesario implementar un modelo de atención centralizado que permita registrar, gestionar y supervisar las incidencias mediante procesos digitales estandarizados.

1.4 Justificación

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos institucionales mediante una plataforma centralizada que facilitará el acceso a la información, mejorará la comunicación con los usuarios y optimizará la administración de las incidencias.

Desde el punto de vista institucional, esta iniciativa contribuirá a fortalecer la estrategia de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", promoviendo una gestión moderna, transparente y orientada a la mejora continua.

Desde el punto de vista operativo, permitirá reducir los tiempos de atención, mejorar la trazabilidad de las solicitudes, generar indicadores para la toma de decisiones y optimizar la utilización de los recursos tecnológicos y humanos disponibles.

Asimismo, el proyecto facilitará la administración integral y mejora continua de los servicios digitales, consolidando un modelo escalable y sostenible para la gestión de los servicios tecnológicos institucionales.

1.5 Objetivo General

Modernizar el modelo de atención de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" mediante la implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información, fortaleciendo la eficiencia operativa, la trazabilidad de las incidencias y la calidad del servicio brindado a la comunidad universitaria.

1.6 Objetivos Específicos

- Implementar el Portal Web Institucional como punto único de acceso a los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Implementar la Mesa de Ayuda Institucional para la gestión centralizada de solicitudes relacionadas con los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, incluyendo correo institucional, SIGE, infraestructura tecnológica, redes, conectividad, plataformas, equipos y software institucional.
- Estandarizar los procesos de atención mediante procedimientos digitales que permitan mejorar el seguimiento y control de las solicitudes.
- Optimizar los tiempos de respuesta mediante mecanismos de asignación y seguimiento de incidencias.
- Generar información estadística que facilite la evaluación del desempeño y la mejora continua de los servicios tecnológicos.
- Establecer una plataforma escalable que permita administrar de manera integral los servicios tecnológicos institucionales y sus mejoras continuas.

1.7 Alcance del Proyecto

La presente propuesta comprende el diseño, desarrollo e implementación integral del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información.

El Portal Web concentrará la información institucional, los servicios tecnológicos, las guías de usuario, los comunicados oficiales y el acceso a la Mesa de Ayuda.

La Mesa de Ayuda estará orientada a la atención centralizada de solicitudes relacionadas con:

- Recuperación de contraseña y soporte del correo institucional.
- Incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), plataformas institucionales, infraestructura tecnológica, redes, conectividad, equipos y software institucional.

Los servicios tecnológicos serán organizados mediante categorías administrables, permitiendo su gestión integral y la mejora continua de los procesos de atención definidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

1.8 Beneficios Esperados

La ejecución del presente proyecto permitirá:

- Centralizar la atención de los servicios tecnológicos.
- Mejorar la experiencia de los usuarios.
- Reducir los tiempos de respuesta.
- Fortalecer la trazabilidad de las solicitudes.
- Incrementar la disponibilidad de información para la toma de decisiones.



- Promover la mejora continua de los servicios tecnológicos.
- Consolidar la estrategia de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

1.9 Estructura del Documento

El presente documento se encuentra organizado en diez capítulos que desarrollan el diagnóstico institucional, la propuesta de modernización, el rediseño de procesos, la implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda, la arquitectura tecnológica, el plan de implementación, los indicadores de desempeño, el análisis de riesgos, las conclusiones y las recomendaciones para la puesta en marcha del proyecto.

Cada capítulo incorpora el sustento técnico y funcional necesario para respaldar la implementación integral del proyecto y consolidar un modelo sostenible de gestión de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.



CAPÍTULO II

MARCO DE GOBERNANZA DIGITAL Y BUENAS PRÁCTICAS PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS

2.1 Introducción

La transformación digital de las instituciones de educación superior exige que el desarrollo de soluciones tecnológicas no se limite únicamente a la implementación de herramientas informáticas, sino que responda a un modelo integral de gestión que permita garantizar la calidad, seguridad, continuidad y mejora permanente de los servicios ofrecidos a la comunidad universitaria.

En este contexto, el Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda de la Oficina de Tecnologías de la Información han sido concebidos como parte de una estrategia institucional orientada a fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos mediante la adopción de principios reconocidos internacionalmente en materia de Gobierno Digital, Gobierno de Tecnologías de la Información, Gestión de Servicios de TI y Seguridad de la Información.

El presente capítulo describe el marco conceptual y las buenas prácticas que sustentan el desarrollo de la presente iniciativa, evidenciando que la solución propuesta responde no solo a necesidades operativas, sino también a lineamientos modernos de gestión tecnológica aplicables a instituciones de educación superior.

2.2 Gobierno Digital

El Gobierno Digital constituye el conjunto de políticas, estrategias, tecnologías y procesos mediante los cuales las instituciones utilizan las tecnologías de la información para brindar mejores servicios, optimizar la gestión pública y fortalecer la relación con sus usuarios.

En el ámbito universitario, el Gobierno Digital promueve la digitalización de procesos, la simplificación administrativa, la transparencia y la mejora continua de los servicios institucionales.

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda se enmarca dentro de esta visión, permitiendo que estudiantes, docentes y personal administrativo dispongan de un canal oficial para acceder a los servicios tecnológicos, registrar solicitudes y realizar el seguimiento de sus requerimientos de manera eficiente y transparente.

2.3 Transformación Digital

La transformación digital representa un proceso de cambio organizacional que incorpora tecnologías digitales para mejorar la forma en que una institución desarrolla sus actividades y presta sus servicios.

En la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", la presente iniciativa constituye una propuesta final orientada a fortalecer la modernización integral de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá reemplazar procedimientos basados en múltiples canales de atención por un modelo centralizado, automatizado y orientado a la experiencia del usuario.

Esta transformación permitirá optimizar los tiempos de atención, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y disponer de información estratégica para la toma de decisiones.

2.4 Gobierno de Tecnologías de la Información

El Gobierno de Tecnologías de la Información tiene como finalidad asegurar que las inversiones y servicios tecnológicos contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales, generen valor para la organización y sean administrados de manera eficiente.

La solución propuesta incorpora principios de Gobierno de TI orientados a:

- Alinear los servicios tecnológicos con las necesidades institucionales.
- Fortalecer la administración de los recursos tecnológicos.
- Optimizar los procesos de atención.
- Incrementar la transparencia en la gestión de incidencias.
- Facilitar la toma de decisiones mediante información confiable.

La implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda constituye un mecanismo que fortalece el gobierno de los servicios tecnológicos, permitiendo una gestión más organizada, medible y sostenible.

2.5 Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información (ITIL)

La Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información comprende un conjunto de buenas prácticas orientadas a planificar, entregar, operar y mejorar continuamente los servicios tecnológicos.

Si bien el presente proyecto no corresponde a una implementación formal del marco ITIL, su diseño incorpora principios alineados con dicho modelo, especialmente en los siguientes procesos:

Gestión de Incidentes

Permite registrar, clasificar, asignar y resolver las incidencias reportadas por la comunidad universitaria.

Mesa de Servicios

El Portal Web Institucional se constituye como el punto único de acceso para la atención de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Catálogo de Servicios

El Portal Web incorpora un catálogo organizado de los principales servicios tecnológicos disponibles para estudiantes, docentes y personal administrativo.

Gestión del Conocimiento

La publicación de manuales, guías, preguntas frecuentes y documentación técnica promueve la autoatención y facilita el acceso a información confiable.

Mejora Continua

La generación de indicadores y reportes permitirá evaluar permanentemente el desempeño del servicio e implementar acciones orientadas a optimizar la calidad de la atención.



2.6 Gestión de Servicios basada en ISO/IEC 20000

La norma ISO/IEC 20000 establece un conjunto de buenas prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

El Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda han sido diseñados considerando principios relacionados con:

- Organización de los servicios tecnológicos.
- Gestión de incidencias.
- Gestión de cambios.
- Control de la prestación de servicios.
- Mejora continua.

La adopción de estos principios permitirá fortalecer la calidad y consistencia de los servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

2.7 Seguridad de la Información basada en ISO/IEC 27001

La información administrada por la Oficina de Tecnologías de la Información constituye un activo institucional de alto valor, por lo que resulta indispensable establecer mecanismos que garanticen su protección.

La solución propuesta incorpora controles orientados a preservar los tres principios fundamentales de la seguridad de la información:

- **Confidencialidad:** acceso restringido a la información según el perfil de cada usuario.
- **Integridad:** protección de la información frente a modificaciones no autorizadas.
- **Disponibilidad:** acceso oportuno a los servicios tecnológicos cuando sean requeridos.

Asimismo, la plataforma contempla mecanismos de autenticación, control de accesos, registro de actividades, respaldo de información y trazabilidad de las operaciones realizadas.

2.8 Gestión de la Calidad basada en ISO 9001

La mejora continua constituye uno de los principios fundamentales para garantizar la calidad de los servicios tecnológicos.

En ese sentido, la implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda incorpora un enfoque orientado a la mejora permanente mediante:

- Estandarización de procesos.
- Medición de indicadores.
- Seguimiento de resultados.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Optimización continua de los servicios.



Estos elementos permitirán fortalecer la capacidad de la Oficina de Tecnologías de la Información para brindar servicios cada vez más eficientes y orientados a las necesidades de la comunidad universitaria.

2.9 Gestión de Riesgos Tecnológicos

Como parte del proceso de modernización, la solución incorpora mecanismos para identificar, evaluar y controlar los riesgos asociados a la operación de los servicios tecnológicos.

Entre ellos destacan:

- Protección de la información institucional.
- Control de accesos.
- Respaldo periódico de la base de datos.
- Registro de auditoría.
- Monitoreo permanente del sistema.
- Planes de recuperación ante incidentes.

Estas acciones contribuirán a garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos y reducir el impacto de posibles eventos que afecten la operación institucional.

2.10 Alineamiento Estratégico con la Universidad

El Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda contribuyen directamente al fortalecimiento de los objetivos institucionales relacionados con la modernización administrativa, la transformación digital y la mejora continua de los servicios brindados a la comunidad universitaria.

Su implementación permitirá consolidar una gestión tecnológica basada en procesos organizados, indicadores de desempeño y principios de calidad reconocidos internacionalmente.

Asimismo, constituye una plataforma escalable que permitirá fortalecer los servicios tecnológicos y sus mejoras continuas digitales, fortaleciendo la estrategia institucional de innovación y transformación tecnológica.

2.11 Conclusiones del Capítulo

El análisis desarrollado evidencia que el Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda no representan únicamente una solución tecnológica, sino una iniciativa alineada con principios internacionales de Gobierno Digital, Gobierno de Tecnologías de la Información, Gestión de Servicios, Seguridad de la Información y Mejora Continua.

La incorporación de estos enfoques fortalece el sustento técnico del proyecto, incrementa su valor institucional y establece las bases para la evolución de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, consolidando un modelo de gestión moderno, seguro, eficiente y orientado a la transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".



CAPÍTULO III

PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE LA OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN



3.1 Introducción

La transformación digital de las instituciones de educación superior requiere la implementación de plataformas que permitan facilitar el acceso a la información, fortalecer la comunicación institucional y optimizar la prestación de los servicios tecnológicos.

En ese contexto, la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI) ha desarrollado el Portal Web Institucional como una plataforma digital orientada a centralizar la información de los servicios tecnológicos y constituirse en el principal canal de interacción entre la OTI y la comunidad universitaria.

El Portal Web no solo representa un sitio informativo, sino que integra herramientas orientadas a mejorar la experiencia de los usuarios, facilitar el acceso a los servicios institucionales y servir como punto único de ingreso a la Mesa de Ayuda Institucional.

Su implementación constituye el primer componente del proceso de modernización tecnológica propuesto en el presente proyecto.

3.2 Objetivo del Portal Web

El Portal Web Institucional tiene como objetivo proporcionar a estudiantes, docentes, personal administrativo y público en general un espacio digital moderno, accesible y organizado que concentre la información, los servicios tecnológicos y los mecanismos de atención administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Asimismo, busca fortalecer la comunicación institucional, promover la transparencia y facilitar el acceso a los servicios tecnológicos mediante una interfaz intuitiva y adaptable a diferentes dispositivos.

3.3 Principios de Diseño

El desarrollo del Portal Web se sustentó en los siguientes principios:

Accesibilidad

Garantizar que cualquier integrante de la comunidad universitaria pueda acceder fácilmente a la información desde diferentes dispositivos y navegadores.

Usabilidad

Diseñar una interfaz intuitiva que reduzca el tiempo necesario para localizar información o acceder a los servicios tecnológicos.

Identidad Institucional

Mantener una imagen coherente con la identidad visual de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", fortaleciendo el reconocimiento institucional.

Escalabilidad

Permitir la incorporación de nuevos módulos y servicios tecnológicos sin afectar la arquitectura del portal.

Integración

Facilitar la interacción entre el Portal Web y la Mesa de Ayuda, consolidando un único punto de acceso para los servicios tecnológicos.

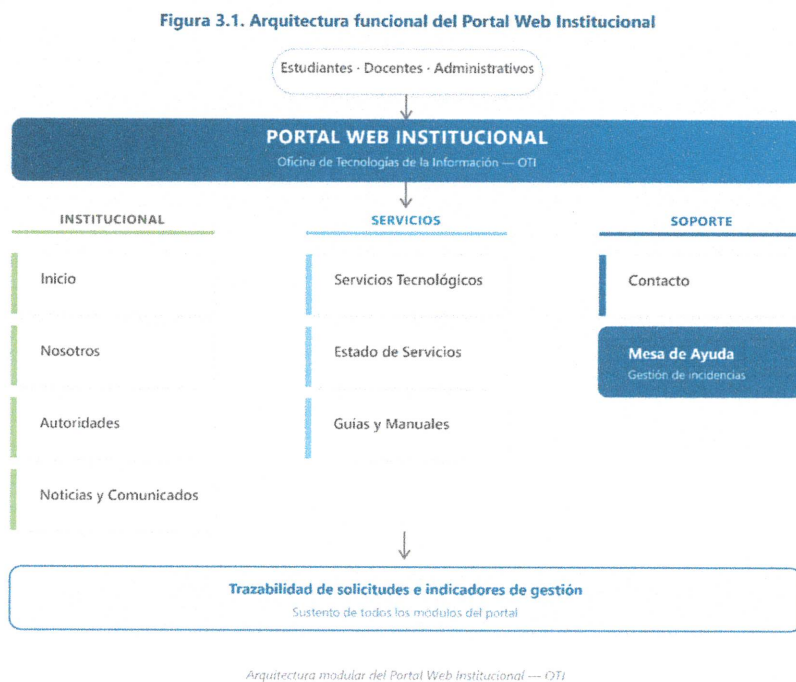
3.4 Arquitectura Funcional del Portal

El Portal Web ha sido diseñado bajo una arquitectura modular que permite organizar la información y facilitar el crecimiento de la plataforma conforme evolucionen las necesidades institucionales.

La estructura funcional comprende los siguientes módulos:

- Inicio.
- Nosotros.
- Autoridades.
- Servicios Tecnológicos.
- Estado de Servicios.
- Guías y Manuales.
- Noticias y Comunicados.
- Mesa de Ayuda.
- Contacto.

Figura 3.1. Arquitectura funcional del Portal Web Institucional.



3.5 Página Principal

La página principal constituye el punto de ingreso al Portal Web Institucional y concentra los accesos a los principales servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Desde esta sección los usuarios pueden acceder de manera rápida a la información institucional, consultar el estado de los servicios tecnológicos, conocer las noticias publicadas por la OTI y acceder a la Mesa de Ayuda.

Figura 3.2. Página principal del Portal Web.



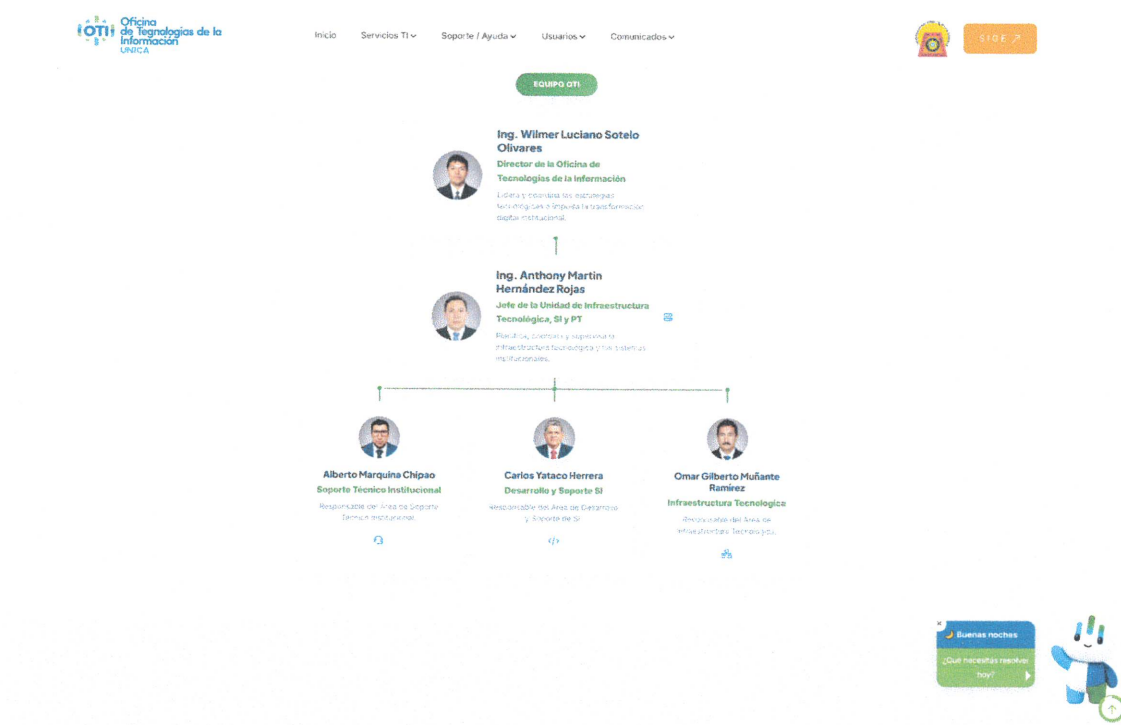
3.6 Autoridades y Equipo OTI

El Portal incorpora un organigrama institucional que representa la estructura jerárquica de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Esta sección permite identificar a las autoridades y responsables de la gestión tecnológica, mostrando de manera clara la organización interna de la OTI y fortaleciendo la transparencia institucional.

El organigrama se encuentra organizado de acuerdo con la estructura jerárquica vigente, iniciando con la Dirección de la OTI, seguida por la Jefatura de Unidad y el equipo profesional responsable de la operación de los servicios tecnológicos.

Figura 3.3. Organigrama de la Oficina de Tecnologías de la Información.



3.7 Servicios Tecnológicos

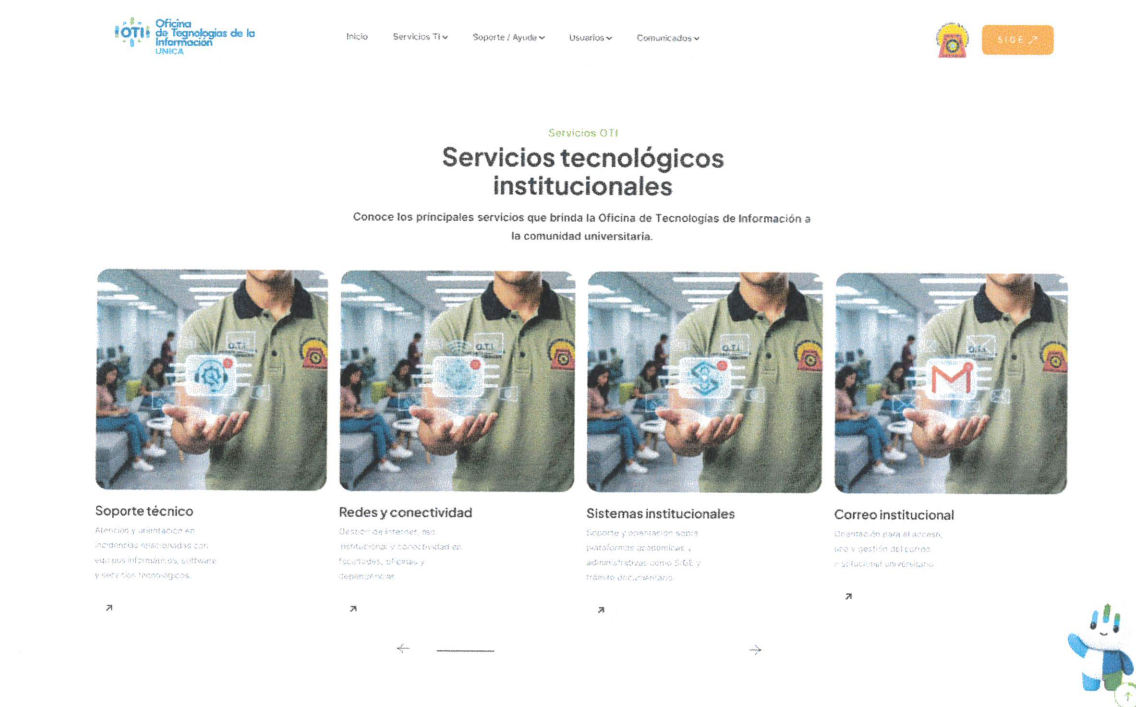
El Portal Web reúne en un único espacio los principales servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Entre ellos destacan:

- Correo Institucional.
- Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE).
- Portal Web Institucional.
- Redes y Conectividad.
- Infraestructura Tecnológica.
- Mesa de Ayuda.

Cada servicio incorpora una descripción, información de apoyo y enlaces para facilitar el acceso de los usuarios.

Figura 3.4. Catálogo de Servicios Tecnológicos.



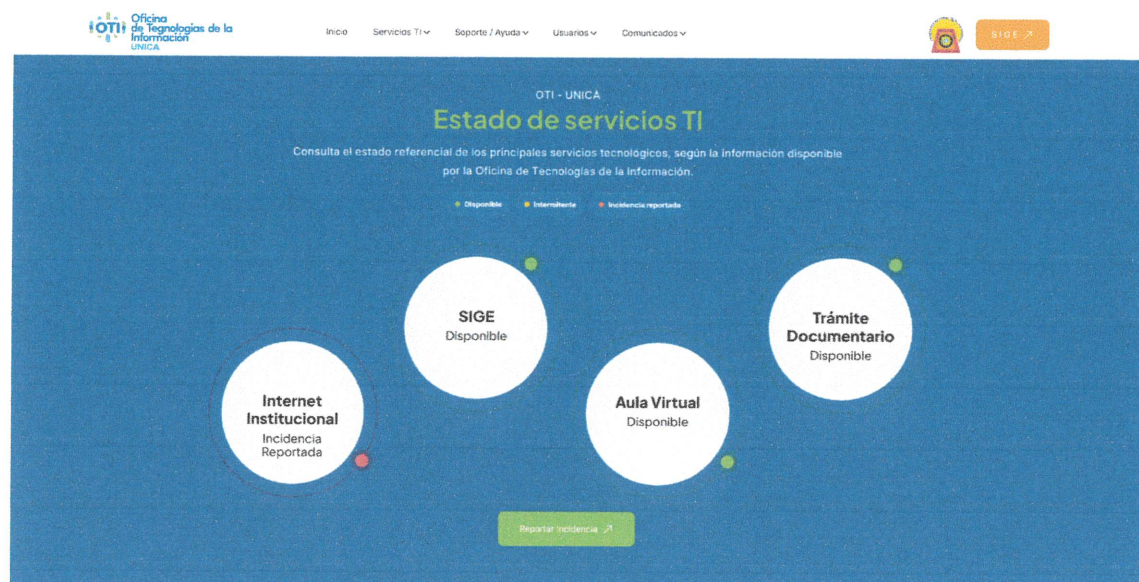
3.8 Estado de los Servicios Tecnológicos

Con el propósito de mantener informada a la comunidad universitaria, el Portal incorpora un módulo que muestra el estado operativo de los principales servicios tecnológicos.

Mediante indicadores visuales, los usuarios pueden conocer si un servicio se encuentra operativo, en mantenimiento programado o presenta alguna interrupción.

Esta funcionalidad contribuye a mejorar la comunicación institucional y reducir consultas repetitivas relacionadas con la disponibilidad de los servicios.

Figura 3.5. Estado de los Servicios Tecnológicos.



3.10 Guías y Manuales

El Portal incorpora un repositorio de guías y manuales destinados a facilitar el uso de los servicios tecnológicos institucionales.

Este módulo busca promover la autoatención mediante documentación clara y accesible, reduciendo la necesidad de realizar consultas recurrentes al personal de la OTI.

Entre los contenidos disponibles se incluyen:

- Recuperación de contraseña.
- Configuración del correo institucional.
- Acceso al SIGE.
- Manuales de uso de plataformas institucionales.
- Preguntas frecuentes.

Figura 3.7. Guías y Manuales.



3.11 Noticias y Comunicados

El Portal dispone de un espacio destinado a la publicación de noticias, comunicados y avisos relacionados con los servicios tecnológicos institucionales.

Esta sección permitirá informar oportunamente sobre mantenimientos programados, actualizaciones de plataformas, actividades de capacitación y cualquier evento de interés para la comunidad universitaria.



Figura 3.8. Noticias y Comunicados.



3.12 Integración con la Mesa de Ayuda

Uno de los principales objetivos del Portal Web es constituirse en el punto único de acceso a la Mesa de Ayuda Institucional.

Desde esta plataforma los usuarios podrán registrar solicitudes de soporte, consultar el estado de sus incidencias y acceder a los servicios tecnológicos habilitados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Esta integración garantiza una experiencia unificada para toda la comunidad universitaria y fortalece el modelo de atención centralizada propuesto por la Oficina de Tecnologías de la Información.

3.13 Beneficios del Portal Web

La implementación del Portal Web Institucional permitirá:

- Centralizar la información tecnológica institucional.
- Mejorar la comunicación entre la OTI y la comunidad universitaria.
- Facilitar el acceso a los servicios tecnológicos.
- Promover la autoatención mediante guías y manuales.
- Incrementar la transparencia institucional.
- Constituir el punto único de acceso a la Mesa de Ayuda.
- Servir como base para la incorporación de nuevos servicios digitales.



3.14 Conclusiones del Capítulo

El Portal Web Institucional constituye un componente estratégico de la modernización integral de los servicios tecnológicos impulsada por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Su implementación permitirá consolidar un espacio digital único para la difusión de información, el acceso a los servicios tecnológicos y la interacción con la Mesa de Ayuda, estableciendo las bases para un modelo de atención más eficiente, organizado y orientado a las necesidades de la comunidad universitaria.

Asimismo, su arquitectura modular permitirá administrar servicios y funcionalidades de manera escalable, fortaleciendo el proceso de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".



CAPÍTULO IV

REDISEÑO DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS



4.1 Introducción

El crecimiento de los servicios tecnológicos institucionales ha incrementado significativamente la demanda de soporte por parte de estudiantes, docentes y personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”.

Como consecuencia de ello, la Oficina de Tecnologías de la Información recibe diariamente solicitudes relacionadas con el acceso al correo institucional, incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE), consultas sobre plataformas institucionales y otros requerimientos tecnológicos.

Actualmente, estas solicitudes son atendidas mediante diferentes canales de comunicación, lo que dificulta la administración integral de las incidencias, limita la trazabilidad de los procesos y reduce la capacidad de generar indicadores para la mejora continua.

Con el propósito de optimizar este escenario, se propone rediseñar el modelo de atención mediante la implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda, estableciendo un procedimiento único, organizado y completamente trazable para la gestión de solicitudes.

4.2 Situación Actual (Modelo AS-IS)

En la actualidad, los usuarios utilizan diversos canales para solicitar soporte tecnológico.

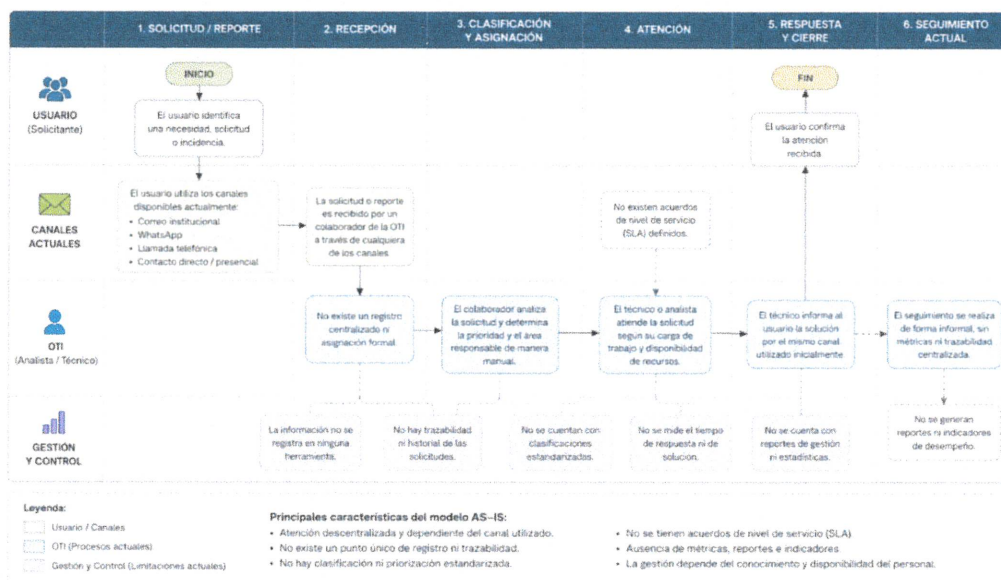
Entre ellos destacan:

- Atención presencial.
- Llamadas telefónicas.
- Correos electrónicos.
- Aplicaciones de mensajería instantánea.
- Comunicación directa con el personal técnico.

Cada solicitud es gestionada según el medio por el cual fue recibida, generando procesos descentralizados que dificultan el control de las incidencias.

Figura 4.1. Modelo actual de atención (AS-IS).

El modelo AS-IS representa el flujo actual de solicitudes, reportes e incidencias gestionadas por la Oficina de Tecnologías de la Información antes de la implementación de la Mesa de Ayuda y la formalización de los procesos.



4.3 Análisis del Proceso Actual

El análisis del proceso vigente permitió identificar diversas oportunidades de mejora relacionadas con la gestión de incidencias.

Entre las principales se encuentran:

- Ausencia de un canal único de atención.
- Registro disperso de solicitudes.
- Falta de trazabilidad.
- Dificultad para realizar seguimiento.
- Ausencia de indicadores.
- Dependencia del canal utilizado por el usuario.
- Escasa disponibilidad de información estadística.

Estas limitaciones afectan la eficiencia operativa de la Oficina de Tecnologías de la Información y dificultan la evaluación del desempeño del servicio.

4.4 Procesos Prioritarios Analizados

Como resultado del diagnóstico realizado, se identificó que las solicitudes relacionadas con la recuperación de contraseñas del correo institucional y las incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE) representan una parte importante de las atenciones realizadas por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Por tal motivo, estos procesos forman parte del alcance prioritario de atención dentro de la implementación integral de la Mesa de Ayuda.

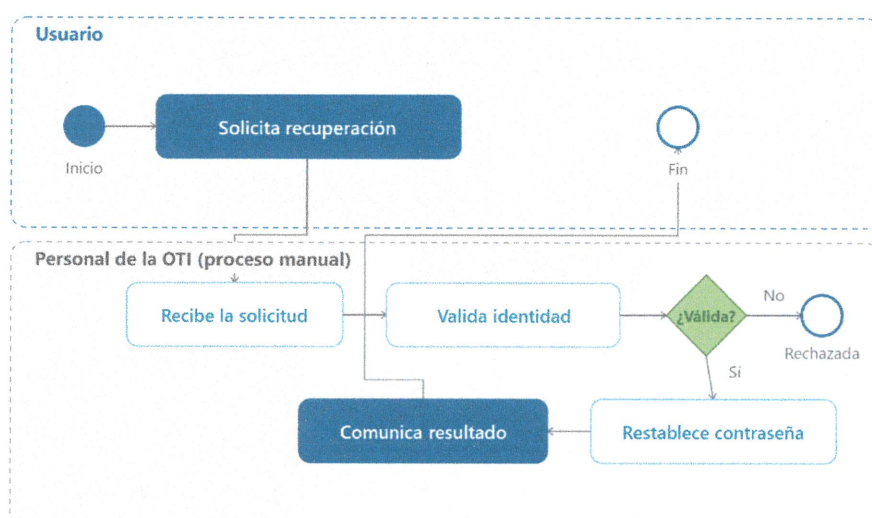
4.5 Proceso Actual de Recuperación de Contraseña

Actualmente, el proceso de recuperación de contraseña se desarrolla mediante la comunicación directa del usuario con el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Una vez recibida la solicitud, el personal procede a validar la identidad del usuario y realiza el restablecimiento correspondiente.

La comunicación del resultado se efectúa utilizando el mismo canal por el cual se registró la solicitud.

Figura 4.2. Proceso actual de recuperación de contraseña.

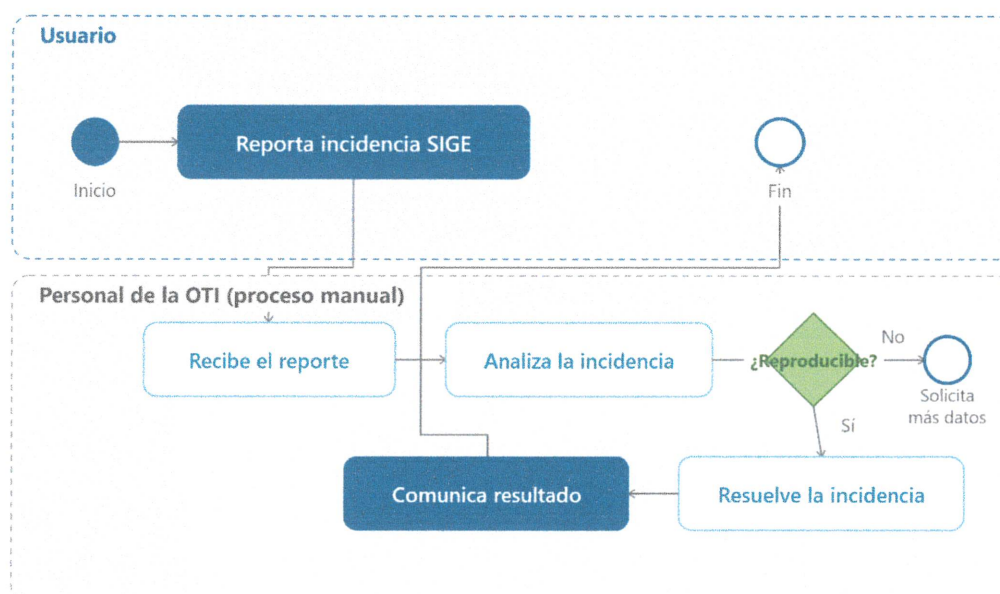


4.6 Proceso Actual de Atención de Incidencias SIGE

Las incidencias relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión Educativa son atendidas mediante un procedimiento similar.

El usuario reporta el inconveniente utilizando alguno de los canales disponibles y el personal de la Oficina de Tecnologías de la Información realiza el análisis correspondiente hasta resolver la incidencia.

Figura 4.3. Proceso actual de atención de incidencias SIGE.



4.7 Modelo Propuesto (TO-BE)

Como resultado del presente proyecto, se propone implementar un nuevo modelo de atención basado en procesos digitales y una plataforma única para el registro y seguimiento de incidencias.

En este modelo, el Portal Web Institucional se convierte en el punto único de acceso a los servicios tecnológicos y la Mesa de Ayuda centraliza la gestión de solicitudes.

El proceso propuesto permitirá:

- Registrar automáticamente las solicitudes.
- Generar un código único de seguimiento.
- Asignar responsables.
- Registrar las acciones realizadas.
- Notificar al usuario.
- Conservar un historial completo de cada incidencia.

Figura 4.4. Modelo propuesto de atención (TO-BE).

El presente modelo describe el flujo de atención de incidencias mediante la Mesa de Ayuda Institucional. Cada actor accede con su perfil de usuario y realiza las acciones correspondientes hasta la validación final del ticket por parte del Administrador de la Unidad.



4.8 Comparación entre el Modelo Actual y el Modelo Propuesto

Aspecto	Modelo Actual	Modelo Propuesto
Registro de solicitudes	Múltiples canales	Portal Web Institucional
Seguimiento	Manual	Automático mediante ticket
Historial	No disponible	Centralizado
Reportes	Limitados	Generación automática
Indicadores	No disponibles	KPIs institucionales
Comunicación	Dependiente del canal	Notificaciones del sistema
Trazabilidad	Parcial	Completa

4.9 Beneficios del Rediseño

La implementación del nuevo modelo de atención permitirá:

- Centralizar el registro de solicitudes.
- Reducir tiempos de atención.
- Mejorar la experiencia del usuario.
- Optimizar la asignación de incidencias.
- Incrementar la transparencia del proceso.
- Facilitar la generación de indicadores.
- Mejorar la planificación de los servicios tecnológicos.



Asimismo, el modelo permitirá consolidar una base sólida para administrar de manera integral los servicios tecnológicos y aplicar mejoras continuas durante la operación del proyecto.

4.10 Resultados Esperados

Con la implementación del nuevo modelo de atención se espera:

- Contar con un proceso único para la atención de incidencias.
- Reducir la dependencia de múltiples canales de comunicación.
- Mejorar la eficiencia operativa de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios.
- Obtener información confiable para la toma de decisiones.
- Fortalecer la estrategia institucional de transformación digital.

4.11 Conclusiones del Capítulo

El análisis realizado evidencia la necesidad de modernizar el proceso de atención de los servicios tecnológicos mediante la incorporación de herramientas digitales que permitan optimizar la gestión de incidencias.

La implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda permitirá sustituir el modelo actual por un proceso centralizado, trazable y orientado a la mejora continua, consolidando una estrategia integral de modernización tecnológica en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".



CAPÍTULO V

IMPLEMENTACIÓN DE LA MESA DE AYUDA INSTITUCIONAL

5.1 Introducción

Como parte del proceso de modernización de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", la Oficina de Tecnologías de la Información ha desarrollado la **Mesa de Ayuda Institucional**, una plataforma informática orientada a centralizar la gestión de solicitudes de soporte y mejorar la atención brindada a la comunidad universitaria.

La Mesa de Ayuda constituye el componente operativo del modelo de atención propuesto en el presente proyecto. Su implementación permitirá registrar, administrar, asignar, supervisar y dar seguimiento a las incidencias tecnológicas mediante procedimientos estandarizados, garantizando la trazabilidad de cada solicitud y fortaleciendo la capacidad de gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Con el propósito de asegurar una implementación integral y facilitar la adopción por parte de los usuarios, la plataforma estará orientada a la atención de los principales servicios tecnológicos institucionales:

- Recuperación de contraseña y soporte del correo institucional.
- Atención de incidencias relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE).

Esta estrategia permitirá consolidar el funcionamiento del sistema, optimizar los procedimientos internos y generar información útil para la mejora continua de los servicios tecnológicos.

5.2 Objetivos de la Mesa de Ayuda

La implementación de la Mesa de Ayuda tiene como finalidad fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos mediante una plataforma que permita registrar y administrar las solicitudes de soporte de manera organizada, transparente y eficiente.

Los objetivos específicos son:

- Centralizar el registro de incidencias tecnológicas.
- Optimizar la asignación de solicitudes al personal responsable.
- Facilitar el seguimiento de cada requerimiento.
- Reducir los tiempos de atención y resolución.
- Generar indicadores para la toma de decisiones.
- Mejorar la comunicación entre la OTI y la comunidad universitaria.

5.3 Alcance Integral de la Mesa de Ayuda

La implementación integral comprende la atención de los servicios tecnológicos con mayor demanda y de aquellos que requieren trazabilidad, asignación de responsables, seguimiento y control institucional.

Recuperación de Contraseña del Correo Institucional

Permitirá registrar solicitudes relacionadas con:

- Restablecimiento de contraseña.

- Bloqueo de cuentas.
- Recuperación de acceso.
- Validación de identidad.

Incidencias del Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE)

Permitirá gestionar solicitudes relacionadas con:

- Problemas de acceso.
- Errores de autenticación.
- Incidencias durante el uso del sistema.
- Consultas técnicas asociadas al funcionamiento del SIGE.

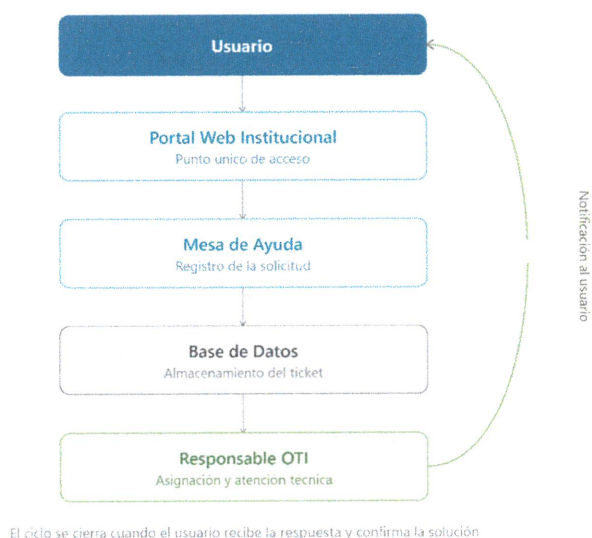
La Mesa de Ayuda permitirá organizar estos servicios mediante categorías administrables, garantizando la continuidad operativa, la asignación oportuna de responsables y la mejora continua del modelo de atención.

5.4 Arquitectura Funcional

La Mesa de Ayuda se integra con el Portal Web Institucional, constituyéndose en el punto único para el registro de solicitudes de soporte.

El flujo funcional se desarrolla de la siguiente manera:

Figura 5.1. Arquitectura funcional de la Mesa de Ayuda.



5.5 Módulos de la Plataforma

La plataforma ha sido desarrollada con una arquitectura modular, lo que facilita su administración y permite incorporar nuevos servicios sin afectar el funcionamiento general del sistema.

Los módulos implementados son los siguientes:

Portal de Registro

Permite al usuario registrar una nueva solicitud de soporte mediante formularios estructurados según el tipo de incidencia.

Figura 5.2. Registro de solicitudes.

Consulta y Seguimiento de Tickets

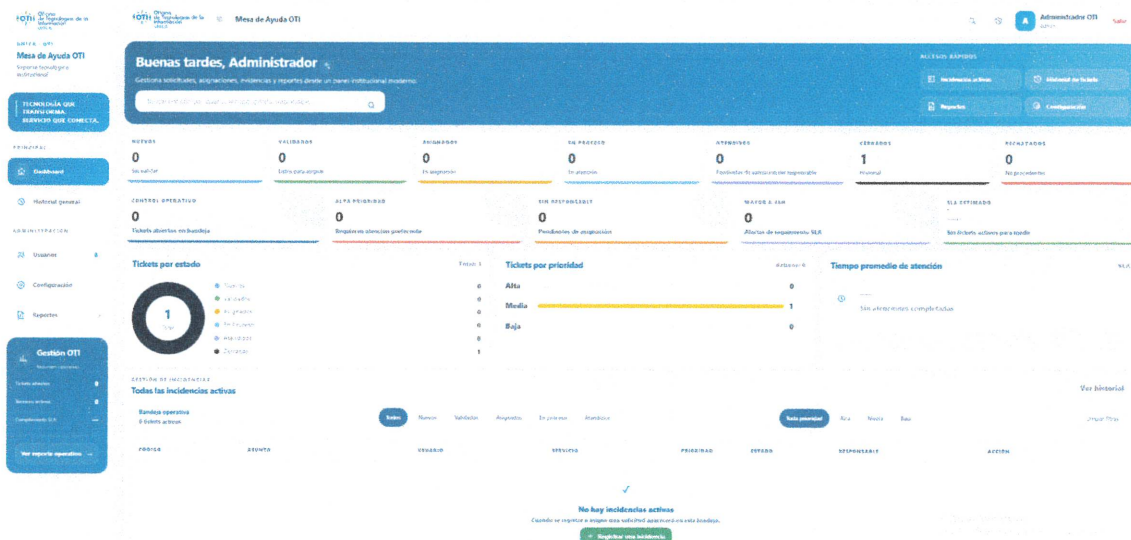
Permite a los usuarios consultar el estado de sus solicitudes utilizando el código único generado por el sistema.

Figura 5.3. Seguimiento de tickets.

Panel Administrativo

Permite a la Oficina de Tecnologías de la Información administrar las incidencias registradas, supervisar el estado de las solicitudes y realizar el seguimiento de las actividades desarrolladas por los responsables.

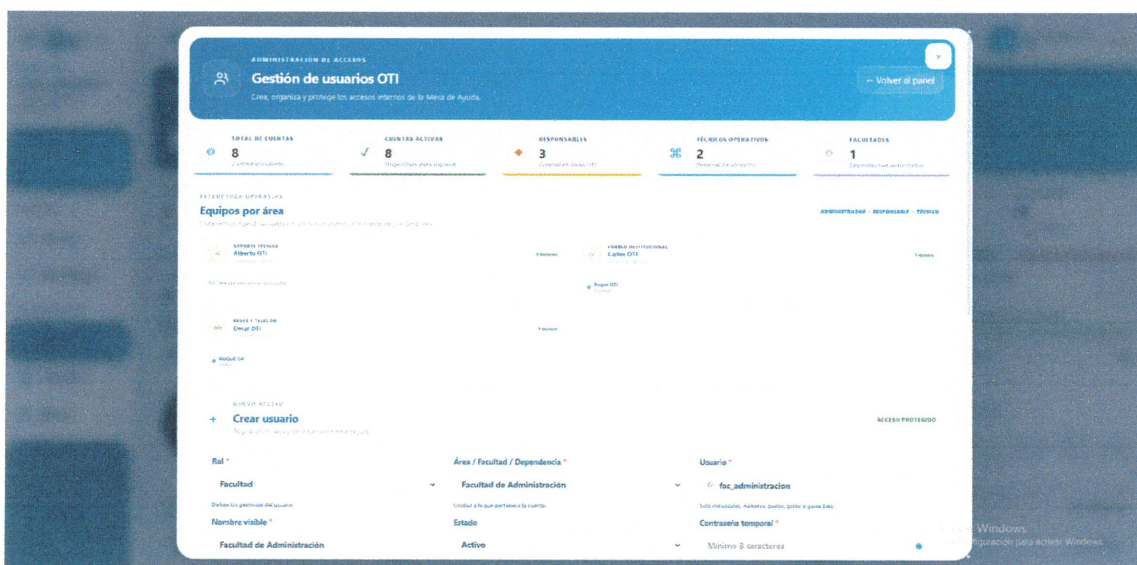
Figura 5.4. Panel administrativo.



Gestión de Responsables

Permite administrar el personal encargado de atender las incidencias y asignar solicitudes de acuerdo con el tipo de servicio.

Figura 5.5. Gestión de responsables.



Gestión de Estados

La plataforma permite controlar el ciclo de vida de cada incidencia mediante estados definidos, tales como:

- Registrado.
- En revisión.
- Asignado.
- En atención.
- Resuelto.
- Cerrado.

Esta funcionalidad facilita el seguimiento de cada solicitud y mejora la comunicación con los usuarios.

Notificaciones

El sistema incorpora un mecanismo de notificaciones automáticas que informa al usuario sobre los cambios de estado de su solicitud y las acciones realizadas por el personal de la OTI.

5.6 Roles del Sistema

La plataforma contempla diferentes perfiles de usuario, cada uno con responsabilidades específicas.

Usuario

- Registrar solicitudes.
- Adjuntar evidencias.
- Consultar el estado del ticket.
- Confirmar la solución.

Responsable Técnico

- Atender incidencias asignadas.
- Registrar actividades realizadas.
- Solicitar información adicional.
- Documentar la solución implementada.

Administrador

- Configurar el sistema.
- Gestionar usuarios.
- Administrar responsables.
- Supervisar la atención de incidencias.
- Generar reportes.

5.7 Seguridad de la Información

La plataforma incorpora mecanismos orientados a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Entre ellos destacan:

- Control de acceso por roles.
- Registro de actividades.
- Trazabilidad de incidencias.
- Protección de credenciales.
- Gestión de sesiones.
- Respaldo de la información.

Estas medidas buscan fortalecer la seguridad operativa y garantizar la confiabilidad del sistema.

5.8 Escalabilidad

La arquitectura implementada permitirá incorporar nuevos servicios tecnológicos sin modificar la estructura principal de la plataforma.

Entre los servicios considerados dentro del alcance integral se encuentran:

- Soporte al correo institucional.
- Incidencias de infraestructura tecnológica.
- Redes y conectividad.
- Equipos de cómputo.
- Laboratorios.
- Software institucional.
- Telefonía IP.
- Servicios audiovisuales.

5.9 Beneficios de la Implementación

La puesta en funcionamiento de la Mesa de Ayuda permitirá:

- Centralizar la atención de solicitudes.
- Reducir los tiempos de respuesta.
- Fortalecer la trazabilidad de las incidencias.
- Mejorar la comunicación con los usuarios.
- Optimizar la distribución del trabajo.
- Generar información estadística para la toma de decisiones.



- Incrementar la calidad del servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información.

5.10 Conclusiones del Capítulo

La implementación de la Mesa de Ayuda constituye el componente operativo del proceso de modernización propuesto por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Su integración con el Portal Web Institucional permitirá consolidar un modelo de atención centralizado, organizado y orientado a la mejora continua, fortaleciendo la estrategia de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".



CAPÍTULO VI

ARQUITECTURA FUNCIONAL Y TECNOLÓGICA DE LA SOLUCIÓN

6.1 Introducción

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye una solución tecnológica integrada, diseñada para centralizar la atención de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

La arquitectura propuesta busca garantizar un funcionamiento organizado, seguro y escalable, permitiendo la interacción entre los usuarios, las plataformas institucionales y el personal responsable de la atención de incidencias.

Su diseño considera principios de modularidad, interoperabilidad, disponibilidad y evolución continua, permitiendo incorporar nuevos servicios tecnológicos sin afectar la estructura principal del sistema.

6.2 Visión General de la Solución

El proyecto integra dos componentes principales:

- Portal Web Institucional.
- Mesa de Ayuda.

Ambos funcionan como un ecosistema único de atención tecnológica.

El Portal Web constituye el punto de acceso para toda la comunidad universitaria, mientras que la Mesa de Ayuda administra el ciclo de vida completo de las solicitudes de soporte.

Figura 6.1. Visión General del Proyecto.



6.3 Arquitectura Funcional

La arquitectura funcional describe la relación entre los diferentes módulos que conforman la solución.

Los principales componentes son:

- Portal Web Institucional.
- Catálogo de Servicios.
- Noticias y Comunicados.
- Estado de Servicios.
- Guías y Manuales.
- Formulario de Registro de Incidencias.
- Consulta de Tickets.
- Panel Administrativo.
- Gestión de Responsables.
- Reportes.

Cada uno de estos módulos interactúa de manera coordinada para brindar una experiencia uniforme al usuario.

Figura 6.2. Arquitectura Funcional del Sistema.



Arquitectura funcional del sistema — Portal Web Institucional y Mesa de Ayuda

6.4 Arquitectura Tecnológica

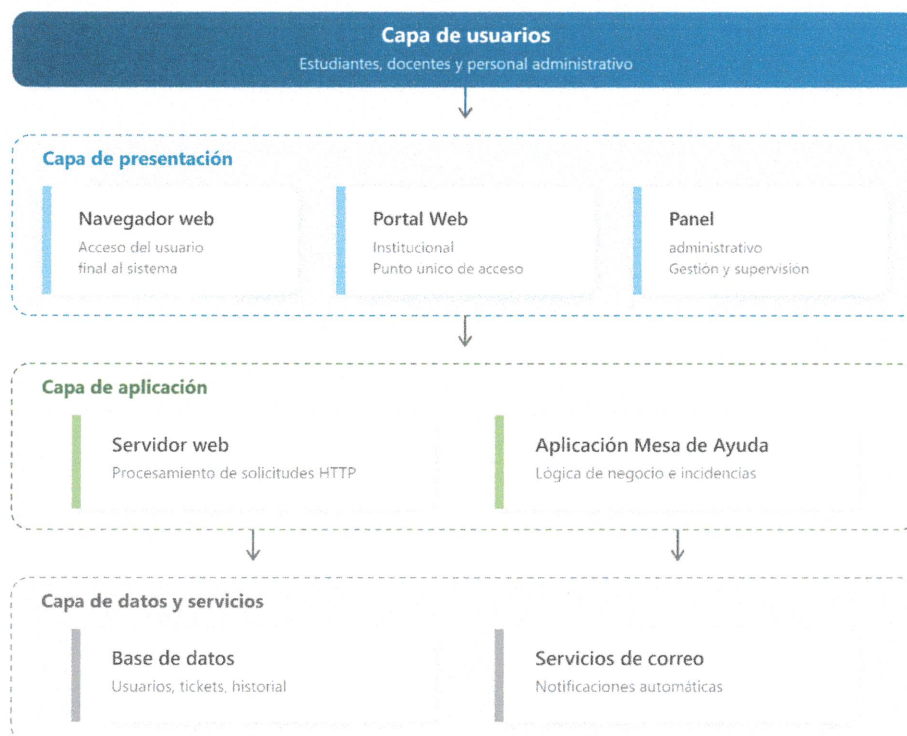
Desde el punto de vista tecnológico, la solución se encuentra organizada en diferentes capas, permitiendo separar las funciones de presentación, lógica de negocio y almacenamiento de información.

La arquitectura contempla los siguientes componentes:

- Navegador Web.
- Portal Web Institucional.
- Servidor Web.
- Aplicación Mesa de Ayuda.
- Base de Datos.
- Servicios de Correo Electrónico.
- Panel Administrativo.
- Usuarios finales.

Esta distribución facilita el mantenimiento del sistema y permite escalar la plataforma conforme aumente la demanda institucional.

Figura 6.3. Arquitectura Tecnológica de la Solución.



Arquitectura tecnológica de la solución — capas de usuarios, presentación, aplicación y datos



6.5 Componentes del Sistema

Portal Web Institucional

Constituye el punto de acceso principal para la comunidad universitaria.

Permite:

- Consultar información.
- Acceder a servicios.
- Registrar incidencias.
- Consultar el estado de tickets.

Mesa de Ayuda

Administra el proceso de atención de incidencias.

Permite:

- Registrar solicitudes.
- Asignar responsables.
- Gestionar estados.
- Registrar evidencias.
- Generar reportes.

Base de Datos

Almacena toda la información relacionada con:

- Usuarios.
- Tickets.
- Historial.
- Responsables.
- Estados.
- Reportes.

Panel Administrativo

Permite administrar la plataforma y supervisar las actividades realizadas por los responsables.

Sistema de Notificaciones

Informa automáticamente a los usuarios sobre el estado de sus solicitudes mediante correos electrónicos y mensajes generados por el sistema.

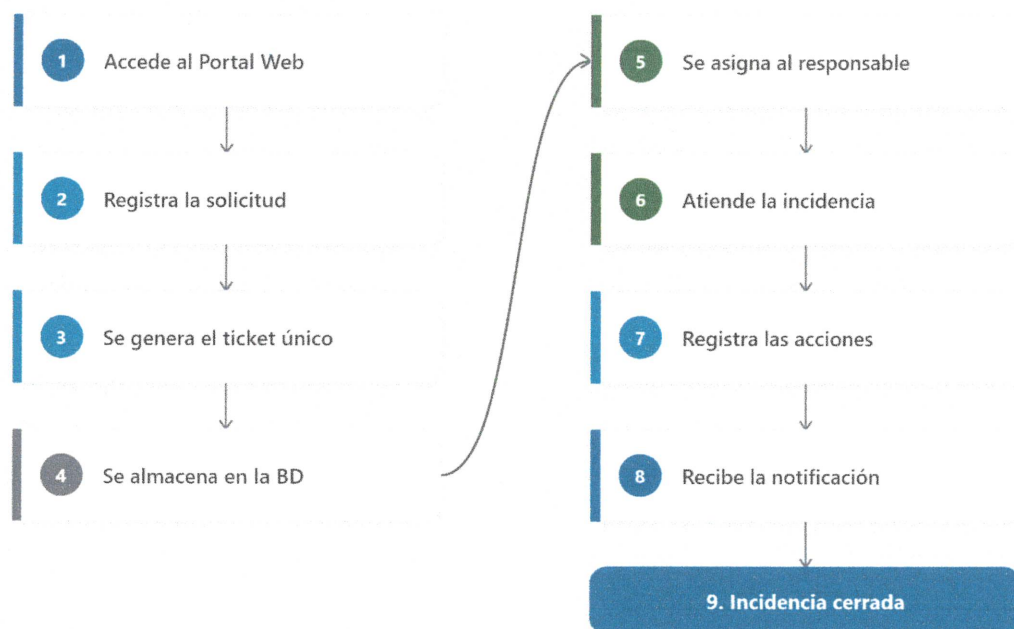
6.6 Flujo General de Información

La información circula siguiendo un proceso estructurado que garantiza la trazabilidad de cada solicitud.

El flujo general comprende las siguientes etapas:

1. El usuario accede al Portal Web.
2. Registra una solicitud en la Mesa de Ayuda.
3. El sistema genera un ticket único.
4. La incidencia es almacenada en la base de datos.
5. La solicitud es asignada al responsable correspondiente.
6. El responsable atiende la incidencia.
7. El sistema registra las acciones realizadas.
8. El usuario recibe una notificación.
9. La incidencia es cerrada.

Figura 6.4. Flujo General de Información.



6.7 Seguridad de la Solución

La arquitectura considera diferentes mecanismos para proteger la información institucional y garantizar la continuidad del servicio.

Entre ellos destacan:

- Control de acceso por perfiles.
- Gestión de autenticación.
- Registro de auditoría.
- Protección de sesiones.
- Respaldo de la base de datos.
- Control de permisos.
- Integridad de la información.
- Trazabilidad de las acciones realizadas por los usuarios.

Estas medidas buscan garantizar la confiabilidad y disponibilidad de la plataforma.

6.8 Escalabilidad

La solución ha sido diseñada considerando el crecimiento futuro de los servicios tecnológicos.

Su arquitectura permitirá incorporar nuevos módulos sin modificar la estructura principal del sistema.

Entre las funcionalidades consideradas para la evolución y mejora continua de la plataforma se encuentran:

- Inventario tecnológico.
- Gestión de activos informáticos.
- Solicitudes de mantenimiento preventivo.
- Gestión de licencias de software.
- Dashboard ejecutivo.
- Indicadores institucionales.
- Chatbot institucional.
- Encuestas de satisfacción.
- Aplicación móvil.

6.9 Beneficios de la Arquitectura Propuesta

La arquitectura implementada permitirá:

- Centralizar la atención de los servicios tecnológicos.
- Reducir tiempos de atención.
- Facilitar la administración del sistema.
- Mejorar la disponibilidad de la información.
- Incrementar la seguridad de los datos.



- Permitir la evolución continua de la plataforma.
- Optimizar el mantenimiento de la solución.

6.10 Conclusiones del Capítulo

La arquitectura funcional y tecnológica propuesta constituye la base sobre la cual se desarrollará la estrategia de modernización de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Su diseño modular permitirá garantizar la continuidad operativa del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda, facilitando la administración integral de los servicios tecnológicos y fortaleciendo el proceso de transformación digital impulsado por la Oficina de Tecnologías de la Información.



CAPÍTULO VII

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO



7.1 Introducción

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye un proceso de modernización que involucra aspectos tecnológicos, organizacionales y operativos. Su éxito no depende únicamente del desarrollo de la plataforma informática, sino también de una adecuada planificación, coordinación institucional y adopción por parte de la comunidad universitaria.

Por ello, la presente propuesta contempla una estrategia de implementación integral, orientada a minimizar riesgos, facilitar la adaptación de los usuarios y garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos durante todo el proceso.

La ejecución por etapas permitirá validar el funcionamiento de la solución, optimizar los procedimientos internos y consolidar la administración integral de los servicios tecnológicos.

7.2 Estrategia de Implementación

La implementación del proyecto se desarrollará de manera ordenada, priorizando aquellos servicios con mayor demanda, criticidad operativa y frecuencia de uso.

Esta estrategia permitirá fortalecer la capacidad operativa de la Oficina de Tecnologías de la Información y asegurar una adecuada adopción por parte de la comunidad universitaria.

Las etapas de ejecución integral son las siguientes:

Etapas I – Puesta en Producción Inicial

Comprende la puesta en funcionamiento del Portal Web Institucional y la habilitación de la Mesa de Ayuda para la atención de los servicios tecnológicos priorizados:

- Recuperación de contraseña y soporte del correo institucional.
- Incidencias relacionadas con el Sistema Integrado de Gestión Educativa (SIGE).

Esta etapa forma parte del alcance integral del presente proyecto.

Etapas II – Consolidación de Servicios

Con la operación estable de la plataforma, se consolidarán las categorías de atención relacionadas con:

- Correo institucional.
- Redes y conectividad.
- Infraestructura tecnológica.
- Laboratorios de cómputo.
- Equipos multimedia.
- Software institucional.

Etapa III – Optimización y Mejora Continua

En esta etapa se incorporarán funcionalidades orientadas a fortalecer la gestión tecnológica institucional, tales como:

- Inventario tecnológico.
- Gestión de activos informáticos.
- Indicadores institucionales.
- Dashboard ejecutivo.
- Encuestas de satisfacción.
- Reportes gerenciales.

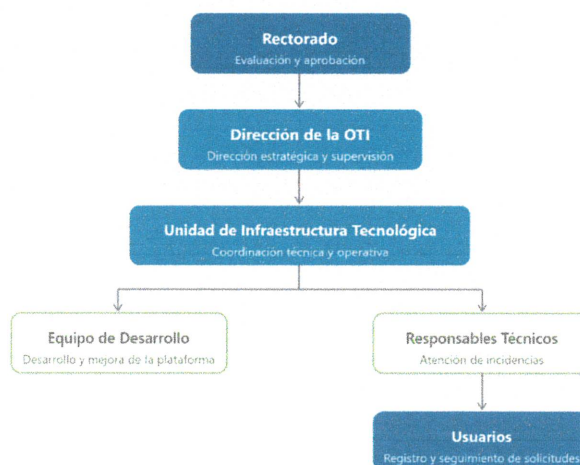
7.3 Organización del Proyecto

La ejecución del proyecto requerirá la participación coordinada de diferentes actores institucionales.

Los principales responsables son:

Rol	Responsabilidad
Rectorado	Evaluación y aprobación del proyecto.
Dirección de la OTI	Dirección estratégica y supervisión general.
Unidad de Infraestructura Tecnológica	Coordinación técnica y operativa.
Equipo de Desarrollo	Desarrollo, mantenimiento y mejora de la plataforma.
Responsables Técnicos	Atención de incidencias y soporte operativo.
Usuarios	Registro y seguimiento de solicitudes.

Figura 7.1. Estructura organizacional del proyecto.



7.4 Recursos Requeridos

Para la implementación integral del proyecto se consideran los siguientes recursos:

Recursos Humanos

- Director de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Jefe de la Unidad de Infraestructura Tecnológica.
- Equipo técnico de la OTI.
- Personal responsable de la atención de incidencias.

Recursos Tecnológicos

- Servidor Web.
- Base de Datos.
- Infraestructura de red.
- Equipos de cómputo.
- Plataforma Portal Web.
- Plataforma Mesa de Ayuda.

Recursos Institucionales

- Acceso a los sistemas institucionales.
- Manuales y documentación técnica.
- Políticas de seguridad de la información.
- Normativa institucional vigente.

7.5 Capacitación

Como parte del proceso de implementación se desarrollarán actividades orientadas a facilitar el uso de la plataforma.

Las acciones previstas comprenden:

- Capacitación al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Elaboración de manuales de usuario.
- Publicación de guías rápidas en el Portal Web.
- Difusión de videos tutoriales.
- Socialización del nuevo procedimiento de atención.

Estas actividades permitirán reducir la resistencia al cambio y promover la adopción de la plataforma.

7.6 Gestión del Cambio

La incorporación de nuevas herramientas tecnológicas implica cambios en la forma en que los usuarios interactúan con los servicios institucionales.

Por ello, la implementación del Portal Web y de la Mesa de Ayuda será acompañada por un proceso de gestión del cambio orientado a:

- Informar oportunamente a la comunidad universitaria.
- Promover el uso del Portal Web como canal oficial de atención.
- Reducir la dependencia de canales informales.
- Fortalecer la cultura de utilización de herramientas digitales.

La estrategia de comunicación será coordinada entre la Oficina de Tecnologías de la Información y las autoridades universitarias.

7.7 Factores Críticos de Éxito

Para garantizar el éxito del proyecto será necesario considerar los siguientes factores:

- Compromiso de las autoridades universitarias.
- Participación activa de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Capacitación de los usuarios.
- Disponibilidad de infraestructura tecnológica.
- Difusión permanente de la plataforma.
- Seguimiento continuo de los indicadores de desempeño.

7.8 Resultados Esperados

Con la implementación integral del proyecto se espera:

- Contar con un Portal Web Institucional actualizado y funcional.
- Disponer de un canal único para la atención de solicitudes relacionadas con los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Reducir los tiempos de atención.
- Incrementar la satisfacción de la comunidad universitaria.
- Generar información confiable para la toma de decisiones.
- Consolidar una plataforma escalable para la gestión integral y la mejora continua de los servicios tecnológicos.



7.9 Conclusiones del Capítulo

La implementación integral del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá consolidar un modelo de atención moderno, organizado y escalable, orientado a mejorar la calidad de los servicios tecnológicos brindados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

La estrategia propuesta reduce los riesgos asociados a la incorporación de nuevas herramientas, facilita la adopción por parte de los usuarios y establece una hoja de ruta clara para la mejora continua del proyecto.



CAPÍTULO VIII

SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO

8.1 Introducción

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá establecer un modelo de atención basado en información objetiva y medible. A diferencia del esquema tradicional, la plataforma registrará automáticamente cada solicitud, generando datos que facilitarán el seguimiento del servicio, la evaluación del desempeño y la toma de decisiones por parte de la Oficina de Tecnologías de la Información.

El presente capítulo define los principales indicadores de desempeño (KPIs), los mecanismos de evaluación y las herramientas de monitoreo que permitirán medir el impacto de la implementación integral del proyecto.

8.2 Objetivo del Seguimiento

El seguimiento del proyecto tiene como finalidad verificar que la Mesa de Ayuda y el Portal Web Institucional contribuyan efectivamente a mejorar la atención de los servicios tecnológicos, asegurando el cumplimiento de los objetivos planteados y promoviendo la mejora continua.

Los resultados obtenidos permitirán identificar oportunidades de optimización, establecer prioridades y planificar mejoras continuas de la plataforma.

8.3 Indicadores de Desempeño (KPIs)

Con el propósito de evaluar la eficacia de la plataforma, se propone el siguiente conjunto de indicadores.

Indicador 1 – Solicitudes Registradas

Objetivo: Medir el volumen de solicitudes registradas en la Mesa de Ayuda.

Fórmula:

Número total de tickets registrados durante el período evaluado.

Frecuencia: Mensual.

Responsable: Oficina de Tecnologías de la Información.

Indicador 2 – Tiempo Promedio de Atención

Objetivo: Determinar el tiempo promedio requerido para atender una solicitud desde su registro hasta el inicio de la atención.

Unidad de medida: Horas.

Frecuencia: Mensual.

Indicador 3 – Tiempo Promedio de Resolución

Objetivo: Medir el tiempo requerido para resolver completamente una incidencia.

Unidad de medida: Horas.

Frecuencia: Mensual.

Indicador 4 – Incidencias Resueltas

Objetivo: Medir el porcentaje de incidencias resueltas durante el período evaluado.

Fórmula:

$(\text{Tickets resueltos} / \text{Tickets registrados}) \times 100$

Indicador 5 – Solicitudes por Servicio

Este indicador permitirá identificar los servicios tecnológicos con mayor demanda.

Entre ellos:

- Correo Institucional.
- SIGE.
- Redes.
- Infraestructura.
- Laboratorios.
- Otros servicios.

Indicador 6 – Cumplimiento del Tiempo de Atención

Permitirá determinar el porcentaje de solicitudes atendidas dentro del tiempo establecido por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Indicador 7 – Estado de las Solicitudes

Permitirá conocer la distribución de incidencias según su estado.

- Registradas.
- Asignadas.
- En atención.
- Resueltas.
- Cerradas.

8.4 Tablero de Control

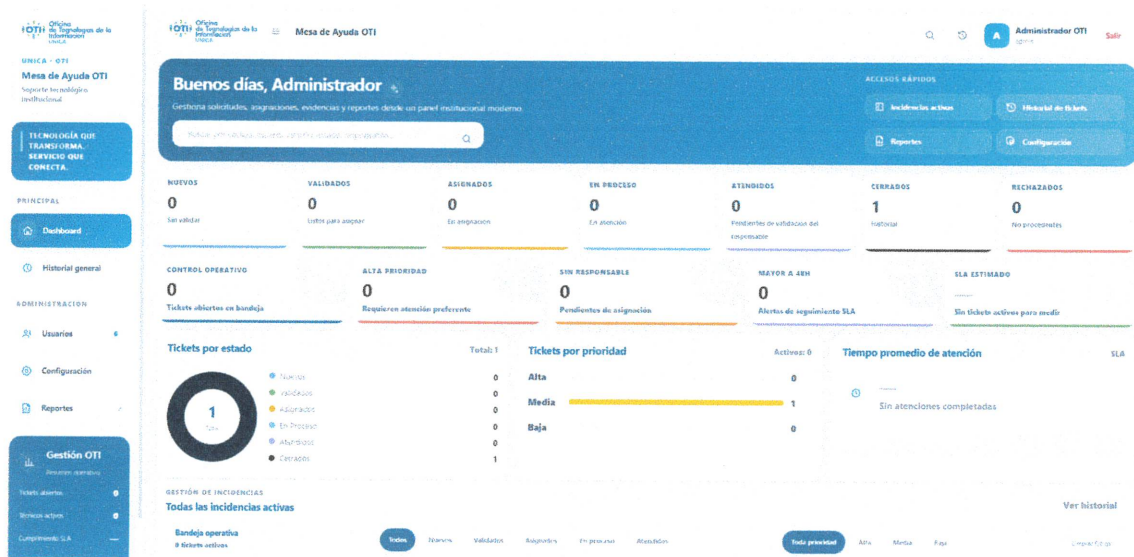
Como parte del proceso de mejora continua, la Mesa de Ayuda permitirá generar un tablero de control para el seguimiento de los principales indicadores de desempeño.

Este tablero facilitará la visualización de información estratégica relacionada con:

- Número de solicitudes registradas.
- Solicitudes por tipo de servicio.

- Solicitudes atendidas.
- Tiempo promedio de atención.
- Tiempo promedio de resolución.
- Estado de las incidencias.
- Responsables con mayor carga de trabajo.

Figura 8.1. Dashboard Ejecutivo de Indicadores.



8.5 Reportes Institucionales

La plataforma permitirá generar reportes orientados a fortalecer la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Entre ellos:

- Reporte de incidencias por período.
- Reporte por responsable.
- Reporte por tipo de servicio.
- Reporte por estado.
- Reporte de tiempos de atención.
- Reporte de tiempos de resolución.
- Reporte histórico de incidencias.

Estos reportes facilitarán la planificación de actividades, la asignación de recursos y la toma de decisiones.

8.6 Evaluación Continua

Los indicadores obtenidos serán analizados periódicamente con el propósito de identificar oportunidades de mejora.

Los resultados permitirán:

- Optimizar procesos.
- Redistribuir cargas de trabajo.
- Detectar servicios con mayor demanda.
- Evaluar la eficiencia operativa.
- Planificar futuras mejoras de la plataforma.

8.7 Beneficios de la Medición

La incorporación de indicadores permitirá:

- Medir objetivamente el desempeño de los servicios tecnológicos.
- Fortalecer la transparencia institucional.
- Disponer de información para la toma de decisiones.
- Mejorar continuamente los procesos de atención.
- Optimizar la asignación de recursos.
- Incrementar la calidad del servicio.

8.8 Resultados Esperados

Con la utilización de indicadores de desempeño se espera:

- Incrementar la eficiencia operativa de la Oficina de Tecnologías de la Información.
- Reducir los tiempos de respuesta.
- Mejorar el seguimiento de las solicitudes.
- Fortalecer la planificación institucional.
- Consolidar una cultura de mejora continua.

8.9 Conclusiones del Capítulo

La implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación permitirá que la Oficina de Tecnologías de la Información disponga de información confiable para evaluar el desempeño de los servicios tecnológicos y orientar la toma de decisiones.

La generación automática de indicadores constituye uno de los principales beneficios de la Mesa de Ayuda, ya que transforma la información operativa en conocimiento útil para la gestión institucional y el fortalecimiento de la estrategia de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".



CAPÍTULO IX

ALINEAMIENTO DEL PROYECTO CON LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS INSTITUCIONALES

9.1 Introducción

La transformación digital constituye uno de los principales desafíos para las instituciones de educación superior, debido a la creciente necesidad de optimizar sus procesos administrativos, fortalecer la prestación de servicios y mejorar la experiencia de los usuarios mediante el uso de tecnologías de la información.

En este contexto, la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", viene impulsando acciones orientadas al fortalecimiento de sus capacidades tecnológicas, promoviendo la modernización de sus procesos y la incorporación progresiva de soluciones digitales que contribuyan al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

El presente proyecto se desarrolla como una iniciativa de la Oficina de Tecnologías de la Información que busca fortalecer la atención de los servicios tecnológicos mediante la implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda, constituyendo un componente fundamental dentro del proceso de transformación digital de la Universidad.

9.2 Contribución a la Modernización Institucional

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda permitirá reemplazar procedimientos basados en múltiples canales de atención por un modelo digital, organizado y centralizado.

Esta transformación contribuirá a:

- Optimizar la gestión de los servicios tecnológicos.
- Reducir procesos manuales.
- Fortalecer la transparencia institucional.
- Incrementar la eficiencia operativa.
- Facilitar la toma de decisiones mediante información confiable.
- Mejorar la experiencia de la comunidad universitaria.

La modernización de estos procesos permitirá consolidar una cultura institucional orientada al uso eficiente de las tecnologías de la información.

9.3 Fortalecimiento de la Transformación Digital

La transformación digital no consiste únicamente en incorporar nuevas herramientas tecnológicas, sino en rediseñar los procesos institucionales para ofrecer servicios más eficientes, accesibles y orientados a las necesidades de los usuarios.

El Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda constituyen un componente central de esta estrategia, permitiendo establecer una plataforma integral que se consolide como el principal canal de atención tecnológica de la Universidad.

Entre los principales aportes destacan:

- Digitalización de procesos.
- Automatización del registro de solicitudes.
- Integración de servicios.

- Centralización de la información.
- Generación de indicadores para la mejora continua.

9.4 Beneficios para la Comunidad Universitaria

La implementación del proyecto generará beneficios directos para los diferentes grupos de interés de la Universidad.

Estudiantes

- Acceso rápido a los servicios tecnológicos.
- Registro sencillo de incidencias.
- Seguimiento en línea de solicitudes.
- Reducción de tiempos de espera.

Docentes

- Acceso centralizado a servicios tecnológicos.
- Mayor disponibilidad de información.
- Atención organizada de incidencias.
- Mejor comunicación con la Oficina de Tecnologías de la Información.

Personal Administrativo

- Canal único para registrar solicitudes.
- Mejor seguimiento de requerimientos.
- Mayor eficiencia en la atención.

Oficina de Tecnologías de la Información

- Organización de los procesos de soporte.
- Administración centralizada.
- Información estadística.
- Indicadores de gestión.
- Optimización del trabajo del personal técnico.

Autoridades Universitarias

- Información para la toma de decisiones.
- Mayor control sobre la gestión tecnológica.
- Seguimiento del desempeño de los servicios.
- Evidencia para la planificación institucional.

9.5 Contribución a la Calidad del Servicio

La implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda permitirá fortalecer la calidad del servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información mediante:

- Procesos estandarizados.
- Atención organizada.
- Seguimiento permanente.
- Registro histórico de incidencias.
- Mejora continua.
- Indicadores de desempeño.

Estos elementos contribuirán a incrementar la confianza de la comunidad universitaria en los servicios tecnológicos institucionales.

9.6 Sostenibilidad del Proyecto

La arquitectura modular implementada permitirá incorporar nuevos servicios sin modificar la estructura principal de la solución.

Esta característica garantizará la continuidad del proyecto y facilitará su evolución conforme crezcan las necesidades tecnológicas de la Universidad.

La evolución continua del proyecto podrá incorporar:

- Inventario tecnológico.
- Gestión de activos.
- Mantenimiento preventivo.
- Gestión documental.
- Solicitudes administrativas.
- Chat institucional.
- Aplicación móvil.
- Inteligencia de negocios.

9.7 Impacto Institucional Esperado

La ejecución del presente proyecto permitirá generar un impacto positivo en diferentes niveles de la organización.

Impacto Operativo

- Reducción de tiempos de atención.
- Organización del trabajo.
- Mayor productividad.

Impacto Administrativo

- Disponibilidad de información para la gestión.
- Mejor planificación de recursos.
- Seguimiento de actividades.

Impacto Tecnológico

- Integración de plataformas.
- Centralización de servicios.
- Fortalecimiento de la infraestructura digital.

Impacto Institucional

- Modernización de los procesos tecnológicos.
- Fortalecimiento de la transformación digital.
- Mejora de la percepción del servicio por parte de la comunidad universitaria.

9.8 Proyección del Proyecto

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye el punto de partida para la consolidación de un ecosistema de servicios digitales administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Se proyecta que la plataforma se consolide como un sistema integral de gestión tecnológica que incorpore nuevos módulos y funcionalidades, permitiendo atender un mayor número de servicios y fortaleciendo el proceso de modernización institucional.

Esta visión de crecimiento garantizará que la inversión realizada genere beneficios sostenibles en el tiempo y contribuya al desarrollo tecnológico de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

9.9 Conclusiones del Capítulo

El análisis realizado evidencia que el Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda no constituyen únicamente herramientas tecnológicas, sino componentes estratégicos para la modernización de los servicios administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Su implementación permitirá fortalecer la transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", mejorar la calidad de la atención brindada a la comunidad universitaria y consolidar una plataforma orientada a optimizar la gestión institucional.



CAPÍTULO X

GESTIÓN DE RIESGOS DEL PROYECTO

10.1 Introducción

Todo proyecto de implementación tecnológica conlleva riesgos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos, el cronograma de ejecución o la adopción por parte de los usuarios. La identificación temprana de estos riesgos permite establecer acciones preventivas y correctivas que contribuyan al éxito de la iniciativa.

En el presente capítulo se analizan los principales riesgos asociados a la implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda, proponiendo medidas de mitigación que permitan reducir su impacto y asegurar la continuidad del proyecto.

La gestión de riesgos será una actividad permanente durante la ejecución y operación de la plataforma, siendo responsabilidad de la Oficina de Tecnologías de la Información realizar el seguimiento y actualización de este análisis conforme evolucione el proyecto.

10.2 Objetivo de la Gestión de Riesgos

El objetivo de la gestión de riesgos es identificar, evaluar y controlar los factores que podrían afectar el desarrollo, implementación y operación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda, garantizando que el proyecto se ejecute dentro de los parámetros de calidad, tiempo y alcance establecidos.

10.3 Metodología de Evaluación

Para el análisis de riesgos se utilizará una metodología basada en dos criterios principales:

- **Probabilidad:** posibilidad de que el riesgo ocurra.
- **Impacto:** nivel de afectación que tendría sobre el proyecto.

La combinación de ambos criterios permitirá determinar el nivel de criticidad de cada riesgo y definir las acciones de tratamiento correspondientes.

10.4 Matriz de Riesgos

Código	Riesgo Identificado	Probabilidad	Impacto	Nivel	Estrategia de Mitigación
R-01	Baja adopción del Portal Web por parte de los usuarios	Media	Alta	Alto	Campañas de difusión, capacitación y acompañamiento a los usuarios.
R-02	Resistencia al cambio en los procedimientos de atención	Media	Alta	Alto	Sensibilización al personal y comunicación permanente de los beneficios del proyecto.
R-03	Incremento inesperado de solicitudes durante la puesta en marcha	Alta	Media	Alto	Implementación integral y monitoreo continuo de la carga de trabajo.
R-04	Fallas de infraestructura tecnológica	Baja	Alta	Alto	Respaldo de la información, monitoreo

						del servidor y mantenimiento preventivo.
R-05	Errores en la configuración inicial del sistema	Media	Media	Medio		Pruebas funcionales, ambiente de pruebas y validación previa al despliegue.
R-06	Pérdida de información por errores operativos	Baja	Alta	Alto		Políticas de respaldo automático y procedimientos de recuperación.
R-07	Accesos no autorizados al sistema	Baja	Muy Alta	Alto		Control de acceso por roles, autenticación segura y auditoría de actividades.
R-08	Cambios en los requerimientos institucionales	Media	Media	Medio		Arquitectura modular y planificación de nuevas versiones.

10.5 Clasificación de Riesgos

Los riesgos identificados se agrupan en las siguientes categorías:

Riesgos Organizacionales

Relacionados con la adopción del proyecto, la participación del personal y la aceptación de los nuevos procesos institucionales.

Riesgos Tecnológicos

Asociados a la infraestructura tecnológica, servidores, bases de datos, conectividad y seguridad de la información.

Riesgos Operativos

Relacionados con la administración de la plataforma, atención de incidencias y continuidad del servicio.

Riesgos Externos

Vinculados a factores fuera del control directo de la Oficina de Tecnologías de la Información, como interrupciones eléctricas, problemas de conectividad o cambios institucionales.

10.6 Estrategias de Mitigación

Con el propósito de reducir el impacto de los riesgos identificados, se implementarán las siguientes acciones:

Capacitación permanente

Se desarrollarán jornadas de capacitación dirigidas al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y a los usuarios finales, promoviendo el uso adecuado de la plataforma.

Difusión institucional

El Portal Web y la Mesa de Ayuda serán difundidos mediante comunicados oficiales, publicaciones en redes institucionales y actividades de sensibilización.

Respaldo de la información

La base de datos será respaldada periódicamente para garantizar la disponibilidad de la información ante cualquier eventualidad.

Monitoreo continuo

La infraestructura tecnológica será supervisada permanentemente para detectar oportunamente posibles incidentes y asegurar la continuidad del servicio.

Control de accesos

Se implementarán mecanismos de autenticación y autorización basados en roles, garantizando que cada usuario acceda únicamente a la información correspondiente a sus funciones.

10.7 Plan de Contingencia

En caso de presentarse eventos que afecten la disponibilidad de la plataforma, la Oficina de Tecnologías de la Información ejecutará las siguientes acciones:

- Activación del procedimiento de recuperación del servicio.
- Restauración de la base de datos desde los respaldos disponibles.
- Comunicación inmediata a los usuarios mediante los canales institucionales.
- Evaluación del incidente y aplicación de medidas correctivas.
- Registro y documentación del evento para prevenir recurrencias.

10.8 Seguimiento de Riesgos

La gestión de riesgos será revisada de forma periódica por la Oficina de Tecnologías de la Información, evaluando:

- Nuevos riesgos identificados.
- Cambios en el nivel de probabilidad o impacto.
- Efectividad de las medidas implementadas.
- Necesidad de establecer nuevas acciones de mitigación.

Esta revisión permitirá mantener actualizado el plan de riesgos y fortalecer la capacidad de respuesta ante situaciones imprevistas.



10.9 Beneficios de la Gestión de Riesgos

La incorporación de un proceso formal de gestión de riesgos permitirá:

- Incrementar la probabilidad de éxito del proyecto.
- Reducir el impacto de eventos imprevistos.
- Garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos.
- Fortalecer la seguridad de la información.
- Optimizar la planificación institucional.
- Generar confianza en la implementación de la solución.

10.10 Conclusiones del Capítulo

La identificación y tratamiento de los riesgos asociados al Portal Web Institucional y a la Mesa de Ayuda constituye un componente esencial para asegurar la correcta implementación y sostenibilidad del proyecto.

La aplicación de las medidas de mitigación propuestas permitirá reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos que afecten el funcionamiento de la plataforma, fortaleciendo la capacidad de la Oficina de Tecnologías de la Información para brindar servicios tecnológicos confiables, seguros y orientados a la mejora continua.



CAPÍTULO XI

SOSTENIBILIDAD, GOBERNANZA Y MEJORA CONTINUA DEL PROYECTO

11.1 Introducción

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda representa el inicio de un proceso permanente de modernización de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”. En consecuencia, resulta indispensable establecer mecanismos que garanticen la sostenibilidad de la solución, su adecuada administración y su evolución conforme a las necesidades institucionales.

La sostenibilidad del proyecto no dependerá únicamente de la infraestructura tecnológica implementada, sino también de la existencia de procedimientos de administración, mantenimiento, actualización y mejora continua que permitan preservar la calidad de los servicios ofrecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información.

11.2 Modelo de Gobernanza

La gobernanza del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda estará a cargo de la Oficina de Tecnologías de la Información, la cual asumirá la responsabilidad de planificar, administrar y supervisar la evolución de la plataforma.

La estructura propuesta comprende los siguientes niveles:

Nivel Estratégico

Responsable de establecer lineamientos generales, aprobar mejoras del proyecto y priorizar iniciativas tecnológicas alineadas con los objetivos institucionales.

Responsable: Dirección de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Nivel Táctico

Responsable de coordinar las actividades operativas relacionadas con el mantenimiento, actualización y mejora de la plataforma.

Responsable: Unidad de Infraestructura Tecnológica.

Nivel Operativo

Responsable de la administración diaria del Portal Web y de la Mesa de Ayuda, incluyendo la atención de incidencias, la actualización de contenidos y el soporte técnico a los usuarios.

Responsables: Equipo técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información.

11.3 Administración del Portal Web

El Portal Web Institucional deberá mantenerse permanentemente actualizado para garantizar que la información publicada sea oportuna, confiable y útil para la comunidad universitaria.

Las principales actividades de administración comprenderán:

- Actualización de noticias y comunicados.
- Publicación de nuevas guías y manuales.
- Actualización del estado de los servicios tecnológicos.

- Incorporación de nuevos servicios institucionales.
- Revisión periódica del contenido publicado.
- Optimización de la experiencia de navegación.

11.4 Administración de la Mesa de Ayuda

La Mesa de Ayuda será administrada por la Oficina de Tecnologías de la Información mediante procedimientos definidos para garantizar la continuidad del servicio.

Entre las principales actividades se encuentran:

- Administración de usuarios.
- Gestión de responsables técnicos.
- Configuración de categorías de incidencias.
- Seguimiento de tickets.
- Control de tiempos de atención.
- Generación de reportes institucionales.
- Supervisión del cumplimiento de los procedimientos establecidos.

11.5 Mantenimiento de la Plataforma

Con el propósito de asegurar la continuidad operativa del sistema, se propone la ejecución de actividades periódicas de mantenimiento.

Mantenimiento Preventivo

Comprende acciones orientadas a prevenir fallas y garantizar el funcionamiento adecuado de la plataforma.

Entre ellas:

- Actualización de software.
- Optimización de bases de datos.
- Verificación del servidor.
- Monitoreo de rendimiento.
- Revisión de copias de seguridad.

Mantenimiento Correctivo

Corresponde a las acciones destinadas a solucionar incidencias detectadas durante la operación del sistema.

Estas actividades serán ejecutadas por el personal técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información conforme a los procedimientos internos establecidos.

Mantenimiento Evolutivo

Considera la incorporación de nuevas funcionalidades, mejoras de la interfaz y adaptación de la plataforma a nuevos requerimientos institucionales.

Este tipo de mantenimiento permitirá garantizar el crecimiento continuo del proyecto.

11.6 Gestión de Versiones

La evolución de la plataforma será administrada mediante un esquema de control de versiones que permita documentar los cambios realizados y mantener la trazabilidad de las mejoras implementadas.

Cada versión deberá incluir:

- Número de versión.
- Fecha de publicación.
- Funcionalidades incorporadas.
- Mejoras implementadas.
- Corrección de errores.
- Responsable de la actualización.

11.7 Capacitación Permanente

La sostenibilidad del proyecto requiere fortalecer continuamente las capacidades del personal responsable de la administración de la plataforma y de los usuarios finales.

Se propone desarrollar un programa permanente de capacitación que contemple:

- Talleres para el personal técnico.
- Capacitación a nuevos responsables.
- Guías de usuario actualizadas.
- Videos tutoriales.
- Charlas dirigidas a estudiantes y docentes.

11.8 Plan de Mejora Continua

La Oficina de Tecnologías de la Información promoverá un proceso permanente de mejora basado en la información obtenida mediante la Mesa de Ayuda.

Las principales fuentes de información serán:

- Indicadores de desempeño.
- Reportes estadísticos.
- Retroalimentación de los usuarios.
- Incidencias recurrentes.

- Evaluaciones internas.

Con base en esta información se planificarán nuevas funcionalidades y mejoras de la plataforma.

11.9 Hoja de Ruta para la Gestión Integral del Proyecto

Con el propósito de consolidar una estrategia de transformación digital, se propone el siguiente esquema integral de servicios y evolución:

Componente I

- Portal Web Institucional.
- Recuperación de contraseña y soporte del correo institucional.
- Incidencias del SIGE.

Componente II

- Servicios de infraestructura tecnológica.
- Redes y conectividad.
- Laboratorios de cómputo.
- Equipos multimedia.

Componente III

- Inventario tecnológico.
- Gestión de activos informáticos.
- Gestión de licencias de software.
- Mantenimiento preventivo.

Componente IV

- Dashboard ejecutivo.
- Inteligencia de negocios.
- Analítica de datos.
- Encuestas de satisfacción.

Componente V

- Aplicación móvil.
- Chatbot institucional.
- Integración con otros sistemas universitarios.
- Automatización de procesos.

11.10 Beneficios de la Sostenibilidad del Proyecto

La aplicación de un modelo de gobernanza y mejora continua permitirá:

- Garantizar la continuidad operativa de la plataforma.
- Optimizar la administración de los servicios tecnológicos.
- Facilitar la incorporación de nuevas funcionalidades.
- Incrementar la vida útil de la solución.
- Fortalecer la estrategia institucional de transformación digital.
- Consolidar un modelo de atención moderno y escalable.

11.11 Conclusiones del Capítulo

La sostenibilidad del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye un elemento fundamental para garantizar el éxito del proyecto a largo plazo.

La implementación de un modelo de gobernanza, mantenimiento y mejora continua permitirá que la Oficina de Tecnologías de la Información administre de manera eficiente la plataforma, fortalezca los servicios tecnológicos y responda de forma oportuna a las necesidades de la comunidad universitaria.

De esta manera, la solución propuesta se consolida como un componente estratégico para la modernización de los servicios tecnológicos de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", y para el fortalecimiento de su proceso de transformación digital.

CAPÍTULO XII

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA MAESTRO

12.1 Introducción

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye un proceso planificado que requiere la coordinación de actividades técnicas, administrativas y operativas para garantizar su correcta puesta en funcionamiento.

El presente capítulo describe la estrategia de implementación integral del proyecto, estableciendo las actividades, responsables, entregables y cronograma general que permitirán asegurar una ejecución ordenada y controlada.

La implementación se desarrollará de forma ordenada, permitiendo validar cada etapa antes de avanzar hacia la siguiente, reduciendo riesgos y facilitando la adaptación de los usuarios a los nuevos procedimientos.

12.2 Estrategia General de Implementación

La estrategia de implementación considera cuatro etapas principales:

Etapas I – Preparación

Durante esta etapa se realizarán las actividades necesarias para dejar preparada la plataforma antes de su puesta en producción.

Comprende:

- Validación funcional del Portal Web.
- Validación funcional de la Mesa de Ayuda.
- Revisión de infraestructura.
- Configuración del servidor.
- Verificación de la base de datos.
- Configuración de respaldos.
- Elaboración de manuales.

Etapas II – Implementación Piloto

En esta etapa se habilitará la plataforma para un grupo controlado de usuarios.

Los objetivos son:

- Validar el funcionamiento.
- Detectar incidencias.
- Ajustar configuraciones.
- Recibir retroalimentación.

Etapas III – Implementación Institucional

Una vez superada la etapa piloto, el Portal Web y la Mesa de Ayuda serán puestos a disposición de toda la comunidad universitaria.

Esta etapa contempla:

- Publicación oficial del Portal.
- Habilitación del registro de incidencias.
- Difusión institucional.
- Monitoreo permanente.

Etapa IV – Seguimiento y Optimización

Después de la puesta en producción se realizará un seguimiento continuo para evaluar el desempeño del sistema y aplicar mejoras.

Las actividades comprenden:

- Monitoreo de indicadores.
- Revisión de tiempos de atención.
- Corrección de incidencias.
- Optimización de procesos.
- Incorporación de mejoras.

12.3 Actividades del Proyecto

La siguiente tabla resume las principales actividades previstas para la implementación integral del proyecto.

Código	Actividad	Responsable	Entregable
A-01	Validación funcional del Portal Web	Equipo de Desarrollo OTI	Portal validado
A-02	Validación funcional de la Mesa de Ayuda	Equipo de Desarrollo OTI	Sistema validado
A-03	Configuración del servidor	Unidad de Infraestructura	Servidor operativo
A-04	Configuración de la base de datos	Equipo Técnico	Base de datos implementada
A-05	Elaboración de manuales	Equipo OTI	Manuales de usuario
A-06	Capacitación al personal	OTI	Personal capacitado
A-07	Implementación piloto	OTI	Informe de validación
A-08	Ajustes finales	Equipo Técnico	Versión final
A-09	Puesta en producción	OTI	Sistema operativo
A-10	Seguimiento inicial	OTI	Informe de resultados

- Mesa de Ayuda operativa.
- Registro correcto de solicitudes.
- Generación automática de tickets.
- Asignación adecuada de responsables.
- Consulta del estado de incidencias.
- Notificaciones funcionando correctamente.
- Reportes disponibles.
- Personal capacitado para la administración del sistema.

12.7 Plan de Comunicación

Con el propósito de asegurar la adopción del nuevo modelo de atención, la Oficina de Tecnologías de la Información desarrollará un plan de comunicación que incluirá:

- Publicación de comunicados institucionales.
- Difusión mediante el Portal Web.
- Publicaciones en redes sociales institucionales.
- Envío de correos informativos.
- Elaboración de material gráfico.
- Talleres de difusión.

Estas actividades permitirán informar oportunamente a la comunidad universitaria sobre el nuevo canal oficial de atención tecnológica.

12.8 Seguimiento de la Implementación

Durante los primeros meses de operación se realizará un monitoreo continuo para verificar:

- Disponibilidad del Portal.
- Funcionamiento de la Mesa de Ayuda.
- Cantidad de solicitudes registradas.
- Tiempos de atención.
- Incidencias detectadas.
- Nivel de utilización de la plataforma.

La información obtenida permitirá realizar ajustes y fortalecer el funcionamiento de la solución.

12.9 Conclusiones del Capítulo

La planificación propuesta permitirá ejecutar la implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda de manera ordenada, minimizando riesgos y asegurando la continuidad de los servicios tecnológicos.



El enfoque por etapas facilitará la validación de la plataforma y permitirá a la Oficina de Tecnologías de la Información consolidar un modelo de atención moderno, eficiente y alineado con las necesidades de la comunidad universitaria.



CAPÍTULO XIII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

13.1 Conclusiones

Como resultado del análisis desarrollado durante el presente proyecto, se concluye lo siguiente:

Primera

La Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, ha fortalecido progresivamente el uso de tecnologías de la información para el desarrollo de sus actividades académicas y administrativas. Sin embargo, el crecimiento de los servicios tecnológicos ha incrementado significativamente la demanda de soporte por parte de la comunidad universitaria, evidenciando la necesidad de modernizar los mecanismos de atención administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Segunda

El diagnóstico institucional permitió identificar que la atención de solicitudes tecnológicas se realiza actualmente mediante diversos canales de comunicación, generando procesos descentralizados, limitando la trazabilidad de las incidencias y dificultando la obtención de información para la toma de decisiones.

Tercera

La implementación del Portal Web Institucional permitirá consolidar un canal único de comunicación entre la Oficina de Tecnologías de la Información y la comunidad universitaria, centralizando información, servicios tecnológicos, manuales, comunicados y el acceso a la Mesa de Ayuda.

Cuarta

La Mesa de Ayuda constituye un componente estratégico para la modernización del proceso de atención de incidencias, permitiendo registrar, administrar y realizar el seguimiento de las solicitudes mediante procedimientos estandarizados, fortaleciendo la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Quinta

La implementación integral, orientada a centralizar la atención de los servicios tecnológicos institucionales, permitirá consolidar el funcionamiento de la plataforma, mejorar la trazabilidad de las solicitudes y fortalecer la gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Sexta

La arquitectura funcional y tecnológica propuesta garantiza una solución modular, escalable y sostenible, permitiendo que la plataforma evolucione conforme a las necesidades institucionales sin afectar su funcionamiento.

Séptima

La incorporación de indicadores de desempeño, reportes institucionales y mecanismos de seguimiento permitirá transformar la información operativa en conocimiento útil para la planificación estratégica, fortaleciendo la capacidad de gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información.

Octava

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda constituye una iniciativa alineada con los principios de modernización de la gestión pública y con el proceso de transformación digital de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de los servicios tecnológicos brindados a la comunidad universitaria.

13.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos durante el desarrollo del presente proyecto, se formulan las siguientes recomendaciones:

Primera

Aprobar la implementación integral del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda como canal oficial para la atención de solicitudes relacionadas con los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Segunda

Promover el uso del Portal Web Institucional como punto único de acceso a los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, reduciendo la utilización de canales informales de atención.

Tercera

Implementar un programa permanente de capacitación dirigido al personal de la Oficina de Tecnologías de la Información y a la comunidad universitaria, con la finalidad de facilitar la adopción de la nueva plataforma y fortalecer el uso de los servicios digitales institucionales.

Cuarta

Realizar el seguimiento periódico de los indicadores de desempeño definidos en el presente proyecto, utilizando la información generada por la Mesa de Ayuda como herramienta para la mejora continua de los servicios tecnológicos.

Quinta

Fortalecer la cobertura de la Mesa de Ayuda, priorizando aquellos procesos que generan mayor demanda por parte de la comunidad universitaria, tales como infraestructura tecnológica, redes de datos, laboratorios de cómputo, soporte de software y gestión de activos tecnológicos.

Sexta

Mantener un proceso continuo de actualización y mejora del Portal Web Institucional, garantizando la disponibilidad de información oportuna, la publicación de manuales y la difusión permanente de los servicios tecnológicos administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información.

Séptima

Fortalecer la estrategia institucional de transformación digital mediante la incorporación de herramientas tecnológicas que permitan optimizar los procesos administrativos y mejorar la experiencia de los usuarios.

Octava

Considerar el presente proyecto como la plataforma base para el desarrollo de un ecosistema institucional de servicios digitales administrados por la Oficina de Tecnologías de la Información, que integre módulos, plataformas y mecanismos de atención orientados a consolidar una gestión tecnológica moderna, eficiente y sostenible.

13.3 Consideraciones Finales

El presente proyecto representa una iniciativa institucional orientada a fortalecer la gestión de los servicios tecnológicos mediante la incorporación de soluciones digitales que permitan mejorar la atención brindada a la comunidad universitaria.

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda no constituye únicamente el desarrollo de una plataforma tecnológica, sino la consolidación de un proceso de transformación que permitirá modernizar la forma en que la Oficina de Tecnologías de la Información interactúa con estudiantes, docentes y personal administrativo.

Su ejecución contribuirá a consolidar una cultura de innovación, fortalecer la gestión institucional e impulsar nuevas iniciativas de transformación digital que favorezcan el desarrollo tecnológico de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

CAPÍTULO XIV

ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO E IMPACTO INSTITUCIONAL

14.1 Introducción

Toda iniciativa de modernización tecnológica debe demostrar que los beneficios obtenidos justifican el esfuerzo institucional requerido para su implementación.

En ese sentido, el presente capítulo analiza el impacto esperado del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda desde una perspectiva operativa, administrativa, tecnológica e institucional, evidenciando los beneficios que generará para la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga".

Cabe precisar que el desarrollo de la presente solución ha sido realizado por la Oficina de Tecnologías de la Información utilizando recursos tecnológicos institucionales y capacidades técnicas propias del personal, lo cual representa una optimización de los recursos disponibles y una reducción significativa de costos frente a alternativas de adquisición de soluciones comerciales.

14.2 Beneficios Operativos

La implementación del Portal Web Institucional y la Mesa de Ayuda permitirá optimizar el proceso de atención de los servicios tecnológicos mediante la estandarización de procedimientos y la automatización de actividades.

Entre los principales beneficios se encuentran:

- Centralización del registro de solicitudes.
- Eliminación de registros dispersos.
- Reducción de tiempos de atención.
- Mejor organización del trabajo.
- Mayor control de las incidencias.
- Seguimiento permanente de cada solicitud.

14.3 Beneficios Administrativos

Desde el punto de vista administrativo, la solución permitirá fortalecer la capacidad de gestión de la Oficina de Tecnologías de la Información mediante la disponibilidad de información estructurada para la toma de decisiones.

Entre los beneficios destacan:

- Generación automática de reportes.
- Disponibilidad de indicadores.
- Historial institucional de incidencias.
- Evidencia objetiva del trabajo realizado.
- Mejor planificación de recursos.

14.4 Beneficios Tecnológicos

La arquitectura desarrollada permitirá:

- Integrar diferentes servicios tecnológicos.
- Facilitar mejoras y ampliaciones controladas.
- Mejorar la seguridad.
- Optimizar el mantenimiento.
- Garantizar la continuidad operativa.

14.5 Beneficios para la Comunidad Universitaria

La comunidad universitaria contará con un mecanismo moderno para acceder a los servicios tecnológicos.

Los principales beneficios serán:

- Atención organizada.
- Canal oficial de comunicación.
- Seguimiento de solicitudes.
- Mayor transparencia.
- Menores tiempos de espera.
- Mejor experiencia de usuario.

14.6 Optimización de Recursos Institucionales

Uno de los principales beneficios del proyecto radica en el aprovechamiento de los recursos humanos y tecnológicos existentes en la Oficina de Tecnologías de la Información.

Al haber sido concebido y desarrollado utilizando capacidades institucionales, el proyecto fortalece la autonomía tecnológica de la Universidad y reduce la dependencia de soluciones externas.

Asimismo, esta estrategia facilita la evolución continua de la plataforma conforme a las necesidades institucionales, garantizando su sostenibilidad y permitiendo que las mejoras puedan ser desarrolladas por el propio equipo técnico de la OTI.

14.7 Impacto Institucional

Se espera que la implementación del proyecto genere impactos positivos en distintos niveles de la Universidad.

Impacto Académico

- Mayor disponibilidad de los servicios tecnológicos.
- Reducción de incidencias relacionadas con el acceso a plataformas.
- Mejor soporte a estudiantes y docentes.

Impacto Administrativo

- Optimización de procesos.
- Mayor eficiencia.

- Información para la toma de decisiones.

Impacto Tecnológico

- Fortalecimiento de la infraestructura digital.
- Integración de servicios.
- Escalabilidad.

Impacto Estratégico

- Impulso al proceso de transformación digital.
- Modernización institucional.
- Fortalecimiento de la imagen de la OTI.
- Mejora de la calidad del servicio.

14.8 Relación Costo – Beneficio

La implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda representa una inversión estratégica para la Universidad, debido a que sus beneficios operativos, administrativos y tecnológicos superan ampliamente los recursos necesarios para su puesta en funcionamiento.

La utilización de infraestructura institucional existente y el desarrollo realizado por personal de la Oficina de Tecnologías de la Información permiten reducir significativamente los costos de implementación, al tiempo que fortalecen las capacidades técnicas internas de la Universidad.

Asimismo, la plataforma ha sido diseñada bajo un enfoque escalable, lo que permitirá incorporar nuevas funcionalidades sin requerir cambios estructurales en la solución tecnológica.

14.9 Conclusiones del Capítulo

El análisis realizado demuestra que la implementación del Portal Web Institucional y de la Mesa de Ayuda generará beneficios sostenibles para la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga", fortaleciendo la gestión tecnológica, optimizando la atención de los servicios institucionales y contribuyendo al proceso de transformación digital impulsado por la Oficina de Tecnologías de la Información.