



---

## Conclusiones

La apuesta inicial estribó en el diseño y la implementación de una herramienta que ayudará en el seguimiento que se le da a los distintos tickets (problemas, trabajos ó eventos) que resuelve diariamente el área de Tecnologías de la información. Para conseguir esto se hizo un análisis exhaustivo sobre la operación que llevaban acabo, así como de algunas aplicaciones que existían en el mercado; con base en la información recabada, se decidió la escritura de un programa (usando software libre), que cumpliera con los requerimientos dados y que a su vez implementara mejores prácticas para el área en general, para ello la implementación se basó en el estado de *Servicio en Operación* que usan las buenas prácticas de ITIL.

Finalmente, la herramienta de Mesa de Ayuda desarrollada, ha aportado mediciones e información importante que impacta directamente la toma de decisiones. El sistema puede ayudar en la planeación de las compras de hardware tomando como referencia el listado de los equipos que reportan más incidentes, así como también los que fallan menos, teniendo de esta forma una justificación cabal de las compras que hay que hacer.

Otro punto de gran relevancia se capta al enlistar los usuarios que tienen un mayor número de tickets, identificando de esta manera quienes podrían necesitar capacitación, al mismo tiempo que si analizamos los tickets del usuario podemos identificar las áreas de oportunidad. De la misma forma el tiempo que respuesta es, no solo un indicador de la calidad del servicio, sino también un indicador de la capacidad de respuesta, valor relacionado directamente con el número de técnicos con los que cuenta el área de TI, por lo que un tiempo de respuesta alto o un gran número de tickets por técnico podría vincularse con la necesidad de una mayor cantidad de personal. Finalmente, este conjunto de parámetros permiten la toma de decisiones no solo para el área de TI, sino también para la Junta de Gobierno que es quien gobierna y administra al Instituto Nacional de Medicina Genómica y son ellos quienes analizan los Niveles de Servicio reportados por el área de TI. El software desarrollado cumple cabalmente con el objetivo planteado, que es la identificación, gestión, solución y medición de los diversos problemas relacionados con el área de tecnologías de la información.