



Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

RESOLUCIÓN DE COMISIÓN ORGANIZADORA

N° 137-2025-UNIFSLB

Bagua, 21 de marzo del 2025.

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
FABIOLA SALAZAR LEGUÍA DE BAGUA
SECRETARÍA GENERAL
El presente documento es
COPIA FILL DEL ORIGINAL
Que he tenido
Bagua 25 MAR 2025
Mag. JOSE LUIS VILLAN CARRASCO
SECRETARIO

VISTO:

El Informe Jurídico N° 075-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 14 de marzo del 2025; Informe N° 404-2025-UNIFSLB-P/OPP, su fecha 06 de marzo del 2025; Informe N° 042-2025-UNIFSLB-P/OPP/UPPyM, su fecha 05 de marzo del 2025; Informe N° 28-2025-UNIFSLB-P/OPP/UPPyM-EMB, su fecha 03 de marzo del 2025; Informe N° 041-2025-UNIFSLB/PCO/OTI, su fecha 21 de febrero del 2025; Informe N° 05-2025-UNIFSLB/OTI-WHCS, su fecha 20 de febrero del 2025; Acuerdo de Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora Número Diez (010) de fecha 14 de marzo del 2025 y,,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley Universitaria, Ley N° 30220, en su artículo 8° establece que, *el Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normas aplicables. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes 8.4) administrativo, implica la potestad autodeterminativa para establecer los principios, técnicas y prácticas de sistemas de gestión, tendientes a facilitar la consecución de los fines de la institución Universitaria, incluyendo las de organización y administración del escalafón de su personal docente y administrativo.*

Que, la Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444, en el artículo IV del Título Preliminar establece que son principios del procedimiento administrativo el Principio de Legalidad. - Las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los cuales le fueron conferidas. Lo que significa que la actuación de las autoridades de las entidades de la administración pública, como la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, deben restringir su accionar a lo estrictamente estipulado en las facultades y funciones conferidas en la Constitución, la Ley y las normas administrativas.

Que, mediante Resolución Viceministerial N° 244-2021-MINEDU, su fecha 27 de julio del 2021, se aprobó el Documento Normativo denominado: *"Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en Proceso de Constitución"*.

En conformidad con el segundo párrafo del artículo 29° de la Ley N° 30220 Ley Universitaria, se establece que la Comisión Organizadora *"tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan"*





UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA
SECRETARÍA GENERAL
Este documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que he tenido a la vista.
Bagua, 25 MAR 2025
Mag. JOSE SAMUEL CARRASCO
DATARIO

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0306-2023-UNIFSLB, de fecha 11 de diciembre de 2023, se aprobó la Directiva denominada: "Lineamientos para la Formulación y Aprobación de Reglamentos, Directivas y Planes de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua".

El numeral I de la Directiva de Lineamientos para la Formulación y Aprobación de Reglamentos, Directivas y Planes de la UNIFSLB, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N°306-2023-UNIFSLB/CO, establece "Establecer lineamientos para la formulación, aprobación y actualización de los reglamentos y directivas de índole académico o administrativo, así como de los planes de trabajo; con el fin de regular y uniformizar el procedimiento para la emisión de la normativa interna de la Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua, en adelante UNIFSLB". Asimismo, numeral 5.1.3. indica "Plan de trabajo: es un instrumento de planificación institucional que comprende la programación de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos institucionales, por un periodo no menor de 90 días; puede dividirse en sub actividades o tareas, establecer los recursos financieros y metas físicas, así como los responsables para la ejecución de las actividades propuestas"

A la vez el numeral 5.2, precisa "CARACTERÍSTICAS DE LOS REGLAMENTOS, DIRECTIVAS Y PLANES
5.2.1 Los reglamentos, directivas y planes son redactados en forma precisa y con un lenguaje de fácil comprensión; y siguen la estructura prevista; para las directivas en el Anexo 2-A: Formato, estructura y contenido de las directivas internas, para los reglamentos internos Anexo 2-B: Formato, estructura y contenido de los reglamentos internos, para los planes Anexo 2-C: Formato, estructura y contenido de los planes de trabajo. 5.2.2 Todo reglamento o directiva, en lo posible deberá contar con un diagrama de flujo que refleja el procedimiento regulado. 5.2.3 Todo plan, en lo posible deberá contar con un cronograma de actividades".

Que, con el Informe N° 05-2025-UNIFSLB/OTI-WHCS, su fecha 20 de febrero del 2025, el Gestor de la Información de la UNIFSLB, remite al Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información, la presentación del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB; asimismo, refiere lo siguiente: "(...) Esta solución permitirán mejorar significativamente los tiempos de respuesta, garantizar la trazabilidad de las incidencias y proporcionar herramientas avanzadas de análisis y generación de reportes para facilitar la toma de decisiones estratégicas: - El proyecto se desarrollará en cuatro fases principales: - Desarrollo y pruebas (enero-febrero) – Desarrollo y pruebas (enero-febrero 2025) – Fase piloto (marzo 2025) – Capacitación (abril 2025) – Despliegue final (abril-diciembre 2025)".

Que, el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, tiene como "Descripción del Plan. La aplicación permitirá a los usuarios reportar incidencias, realizar seguimiento a sus solicitudes y recibir soporte técnico de manera ágil y eficiente. Además, incluirá herramientas de análisis y generación de reportes para facilitar la toma de decisiones estratégicas". Asimismo, tiene como "objetivos: Implementar una plataforma digital eficiente para la gestión de soporte técnico. Reducir los tiempos de respuestas y mejorar la calidad de atención. Proporcionar herramientas de análisis y reportes para la mejora continua de los servicios tecnológicos".

Que, a través del Informe N° 041-2025-UNIFSLB/PCO/OTI, su fecha 21 de febrero del 2025, el Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información de la UNIFSLB, remite al Presidente (e) de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST); asimismo, refiere lo siguiente: "(...) se solicita la revisión y aprobación del Plan de



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA
SECRETARIO GENERAL
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que he tenido a la vista.
Bagua, ... 25 MAR 2025
Mag. JOSÉ LUIS SAMILLAN CARRASCO
DATARIO

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST), la cual optimizará la atención de solicitudes de soporte técnico, permitiendo una solución más ágil e inmediata (...).

Que, mediante el Informe N° 28-2025-UNIFSLB-P/OPP/UPPyM-EMB, su fecha 03 de marzo del 2025, la Profesional II-UPPyM de la UNIFSLB, remite al Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización, el Informe de Revisión del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB; asimismo, concluye lo siguiente: "(...) que cumple con los requisitos mínimos establecidos en la Directiva para la Formulación y Aprobación de Reglamentos, Directivas y Planes de la UNIFSLB, aprobada mediante la Resolución de Comisión Organizadora N° 0306-2023-UNIFSLB/CO; así con los lineamientos de la Guía para la Elaboración y Codificación de Documentos de Gestión de la UNIFSLB, aprobada mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0124-2023-UNIFSLB/CO".

Que, con el Informe N° 042-2025-UNIFSLB-P/OPP/UPPyM, su fecha 05 de marzo del 2025, el Jefe de la Unidad de Planeamiento, Presupuesto y Modernización de la UNIFSLB, remite al Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, el Informe de Revisión del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, concluyendo lo siguiente: "(...) que el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, cumple con los requisitos mínimos establecidos en el numeral 5.2.1. de la Directiva para la Formulación y Aprobación de reglamentos, Directivas y Planes de la UNIFSLB".

Que, a través del Informe N° 404-2025-UNIFSLB-P/OPP, su fecha 06 de marzo del 2025, la Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, el informe de revisión del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, concluyendo lo siguiente: "(...) el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, está en condiciones de ser implementado de acuerdo con lo planificado. Por lo tanto, se remite opinión favorable respecto a la ejecución de este plan (...)".

Que, con el Informe Jurídico N° 075-2025-UNIFSLB/P/OAJ, su fecha 14 de marzo del 2025 el Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la UNIFSLB, remite al Presidente de la Comisión Organizadora de la UNIFSLB, indicando en el asunto del referido documento lo siguiente: respecto de la aprobación del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB; asimismo, concluye lo siguiente: "(...) que resulta procedente la aprobación del Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB".

Que, en Sesión Ordinaria de Comisión Organizadora Número Diez (010), de fecha 14 de marzo 2025, después de los documentales vistas, oralizadas y después del debate respectivo se acuerda por unanimidad aprobar el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB.

Que, de conformidad con el artículo 59° de la Ley Universitaria N° 30220 y el artículo 33° del Estatuto de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía" de Bagua.



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA
SECRETARIO GENERAL
El presente documento es
COPIA FIEL DEL ORIGINAL
Que he tenido a la vista
Bagua, 25 MAR 2025

Mag. JOSE LUIS SAMILLAN CARRASCO
SECRETARIO

Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguía de Bagua

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR, el Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) – UNIFSLB, el mismo que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER, que la Dirección General de Administración efectúen los trámites correspondientes a efectos de dar cumplimiento a lo resuelto en el artículo primero de la presente resolución.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLIQUESE, la presente resolución en el portal web de la Universidad Nacional Intercultural "Fabiola Salazar Leguía de Bagua".

ARTÍCULO CUARTO: DEJAR SIN EFECTO, todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, CÚMPLASE Y ARCHÍVESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA

DR. JOSÉ OCTAVIO RUIZ TEJADA
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN ORGANIZADORA

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL
"FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA

Mag. JOSÉ LUIS SAMILLAN CARRASCO
SECRETARIO GENERAL

C.c.
Dirección General de Administración.
Oficina de Tecnologías de la Información.
Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Interesado.
Archivo.



Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB

Oficina de Tecnologías de la Información

Código OTI-MST-01

Versión 1.0

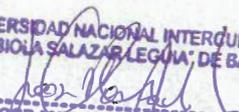
Fecha 20/02/2025

Página

Página: 1 de 9



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LA APLICACIÓN WEB DE LA MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS (MST) - UNIFSLB

Elaborador por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Ing. José Luis Pomachari Seminario Jefe de la OTI</p>  <p>Ing. Wilmer Henry Chapoñan Sandoval Gestor de la Información-OTI</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL "FABIOLA SALAZAR LEGUÍA" DE BAGUA</p>  <p>Ing. JOSÉ LUIS POMACHARI SEMINARIO Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información</p>	

	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 2 de 9

INDICE

Contenido

I.	RESUMEN EJECUTIVO	3
II.	INTRODUCCIÓN	4
III.	OBJETIVO(S)	4
IV.	METODOLOGÍA	4
V.	ACTIVIDADES/TAREAS	6
VI.	RECURSOS	7
VII.	PRESUPUESTO	8
VIII.	EVALUACIÓN.....	9
IX.	ANEXOS	10



	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 3 de 9

I. RESUMEN EJECUTIVO

El presente plan tiene como objetivo implementar la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) en la Universidad Nacional Intercultural “Fabiola Salazar Leguía” de Bagua (UNIFSLB). Esta plataforma centralizará y optimizará la gestión de incidencias relacionadas con equipos informáticos, sistemas, redes y correos electrónicos, mejorando la eficiencia, trazabilidad y tiempos de respuesta en la atención de soporte técnico.

La implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) no solo responde a las necesidades específicas de la UNIFSLB, sino que también se alinea con los objetivos nacionales de transformación digital establecidos en el Plan de Gobierno Digital en las Entidades del Estado. Este plan representa un paso significativo hacia la modernización institucional, promoviendo la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios tecnológicos, en beneficio de toda la comunidad universitaria y en consonancia con las políticas públicas de digitalización del Estado peruano.



Descripción del Plan:

La aplicación permitirá a los usuarios reportar incidencias, realizar seguimiento a sus solicitudes y recibir soporte técnico de manera ágil y eficiente. Además, incluirá herramientas de análisis y generación de reportes para facilitar la toma de decisiones estratégicas.

Objetivos:

1. Implementar una plataforma digital eficiente para la gestión de tickets de soporte técnico.
2. Reducir los tiempos de respuesta y mejorar la calidad de atención.
3. Proporcionar herramientas de análisis y reportes para la mejora continua de los servicios tecnológicos.

Metodología:

El proyecto se desarrollará en **cuatro fases principales**: desarrollo y pruebas, fase piloto, capacitación y despliegue final. Cada fase contará con un cronograma detallado y un plan de seguimiento para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Recursos:

- **Recursos Humanos:** Equipo de desarrollo, personal de soporte técnico y administradores de la plataforma.
- **Infraestructura:** Servidores institucionales con capacidad adecuada para alojar la aplicación.
- **Materiales:** Documentación técnica, manuales de usuario y guías de capacitación.
- **Institucionales:** Apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información (TI) de la UNIFSLB.

	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 4 de 9

II. INTRODUCCIÓN

Contexto y Justificación:

Actualmente, la UNIFSLB enfrenta desafíos significativos en la gestión de solicitudes de soporte técnico debido a la falta de un sistema centralizado. Esto genera demoras en la resolución de incidencias, dificultades en el seguimiento de solicitudes y una gestión ineficiente de los recursos técnicos.

La implementación de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) busca automatizar y optimizar estos procesos, brindando un canal formal de comunicación entre los usuarios y el equipo de soporte técnico.

Problemática:

- Ausencia de un sistema centralizado para la gestión de incidencias.
- Demoras en la atención y resolución de problemas técnicos.
- Dificultades en el seguimiento y trazabilidad de las solicitudes.

Importancia del Proyecto:

La implementación de esta plataforma mejorará la eficiencia en la atención de soporte técnico, sino que también contribuirá a la mejora continua de los servicios tecnológicos de la universidad, impactando positivamente en la experiencia de los usuarios y en la productividad institucional.

III. OBJETIVO(S)

1. **Implementar una plataforma digital** para la gestión centralizada de tickets de soporte técnico, que permita a los usuarios reportar incidencias y realizar seguimiento a sus solicitudes.
2. **Reducir los tiempos de respuesta** en la solución de incidencias tecnológicas, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la satisfacción de los usuarios.
3. **Proporcionar herramientas de análisis y reportes** para facilitar la toma de decisiones informadas sobre la asignación de recursos y la mejora de los servicios tecnológicos.

IV. METODOLOGÍA

El proyecto se llevará a cabo en **cuatro fases principales**, cada una con actividades específicas y un cronograma detallado:

1. **Fase de Desarrollo y Pruebas (enero - febrero):**

	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 5 de 9

- **Actividades:**
 - Desarrollo de la aplicación web.
 - Configuración del entorno de pruebas.
 - Pruebas de funcionalidad y rendimiento.
- **Responsables:** Equipo de desarrollo y administradores de TI.
- **Entregables:** Aplicación web funcional en entorno de pruebas.



2. Fase Piloto (marzo):

- **Actividades:**
 - Selección de usuarios piloto (20 usuarios).
 - Capacitación inicial a los usuarios seleccionados.
 - Pruebas en entorno real con retroalimentación.
- **Responsables:** Administradores de TI y equipo de soporte.
- **Entregables:** Reporte de resultados de la fase piloto y ajustes necesarios.

3. Fase de Capacitación (abril):

- **Actividades:**
 - Realización de sesiones de formación para el personal administrativo y técnico.
 - Elaboración de manuales de usuario y guías de capacitación.
- **Responsables:** Equipo de soporte y administradores de TI.
- **Entregables:** Personal capacitado y documentación de soporte.

4. Fase de Despliegue (abril - diciembre):

- **Actividades:**
 - Despliegue de la aplicación en producción.
 - Monitoreo continuo y ajustes según retroalimentación.
 - Capacitación masiva a todos los usuarios finales.
- **Responsables:** Oficina de TI y equipo de soporte.
- **Entregables:** Aplicación web en funcionamiento y usuarios finales capacitados.

	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 6 de 9

V. ACTIVIDADES/TAREAS

1. Instalación y Configuración del Sistema:

- **Tareas:**
 - Configuración de servidores institucionales.
 - Instalación de la aplicación web.
 - Pruebas de conectividad y seguridad.
- **Responsables:** Equipo de desarrollo y administradores de TI.

2. Pruebas de Funcionalidad y Rendimiento:

- **Tareas:**
 - Pruebas de carga y estrés.
 - Pruebas de usabilidad.
 - Corrección de errores y optimización.
- **Responsables:** Equipo de desarrollo y QA.

3. Selección de Usuarios Piloto y Capacitación Inicial:

- **Tareas:**
 - Selección de 20 usuarios representativos.
 - Capacitación en el uso de la plataforma.
 - Recopilación de retroalimentación.
- **Responsables:** Administradores de TI y equipo de soporte.

4. Evaluación de la Fase Piloto y Ajustes Finales:

- **Tareas:**
 - Análisis de resultados de la fase piloto.
 - Implementación de ajustes y mejoras.
- **Responsables:** Equipo de evaluación y desarrollo.

5. Implementación Definitiva y Capacitación Masiva:

- **Tareas:**
 - Despliegue final de la aplicación.
 - Capacitación a todos los usuarios finales.
 - Monitoreo continuo y soporte post-implementación.
- **Responsables:** Oficina de TI y equipo de soporte.



	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 7 de 9

VI. RECURSOS

1. Recursos Humanos:

- **Equipo de Desarrollo:** Programadores, diseñadores y QA.

Nombre	Rol	Responsabilidades en el Proyecto
Ing. José Luis Pomachari Seminario	QA (Quality Assurance) Aseguramiento de la Calidad	Supervisar y coordinar todas las actividades del proyecto, responsable de garantizar la calidad y funcionalidad de la aplicación.
Ing. Wilmer Henry Chapoñan Sandoval	Diseñador y Programador	Responsables de la construcción técnica de la aplicación web y de la experiencia de usuario (UX) y la interfaz de usuario (UI) de la aplicación.
Ing. Jorge Luis Barrera Torres	Diseñador y Programador	

- **Personal de Soporte:** Técnicos especializados en soporte técnico.

Nombre	Rol	Responsabilidades en el Proyecto
Ing. Wilson Joel Lujan Llacsahuanga	Especialista TI	Responsable de la atención, resolución y seguimiento de incidencias relacionadas con los equipos informáticos
Ing. Freddy Cubas Fernández	Jefe de la Unidad de Soporte Técnico de equipos informáticos	
Ing. Wilmer Henry Chapoñan Sandoval	Gestor de la Información	

- **Administradores de la Plataforma:** Responsables de la configuración y mantenimiento del sistema.

Nombre	Rol	Responsabilidades en el Proyecto
Ing. José Luis Pomachari Seminario	Jefe de la Oficina de Tecnologías	Responsables de la configuración, mantenimiento y gestión del correcto funcionamiento de la aplicación web de Mesa de Ayuda.
Ing. Wilmer Henry Chapoñan Sandoval	Gestor de la Información	

	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01	
		Versión	1.0	
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025	
		Página	Página: 8 de 9	

2. Infraestructura:

- **Servidores:** Equipos con capacidad adecuada para alojar la aplicación.
- **Redes:** Conectividad de alta velocidad para garantizar el acceso a la plataforma.

3. Materiales:

- **Documentación:** Manuales de usuario, guías de capacitación y documentación técnica.
- **Herramientas de Desarrollo:** Software y herramientas necesarias para el desarrollo y pruebas.

4. Institucionales:

- **Apoyo de la Oficina de TI:** Recursos institucionales y apoyo logístico.

VII. PRESUPUESTO

Descripción	Cantidad	Costo Unitario (S/.)	Costo Total (S/.)	Comentarios
Servidor Virtual	1	0.00	0.00	Recursos tecnológicos proporcionados por la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
Herramientas de software	2	0.00	0.00	Soluciones basadas en tecnologías de código abierto: MySQL Community Edition y PyCharm Community Edition
Desarrollo, pruebas, implementación y evaluación	2	0.00	0.00	Recursos humanos de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
Capacitación y documentación	2	0.00	0.00	Recursos humanos de la Oficina de Tecnologías de la Información (OTI).
Total		0.00	0.00	



	Plan de Implementación de la Aplicación Web de la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) - UNIFSLB	Código	OTI-MST-01
		Versión	1.0
	Oficina de Tecnologías de la Información	Fecha	20/02/2025
		Página	Página: 9 de 9

VIII. EVALUACIÓN

El desempeño del sistema será evaluado a través de los siguientes indicadores clave:

- **Reducción en tiempos de respuesta de soporte.**
- **Cantidad de incidencias resueltas.**
- **Satisfacción de usuarios** mediante encuestas de retroalimentación.
- **Eficiencia en la gestión de tickets** (tiempo promedio de resolución, número de tickets abiertos vs. cerrados).





IX. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Programación de Actividades

Nº	Actividad Operativa	Tareas	Unidad de Medida	Meta	Programación Mensual	Responsable
1	Desarrollo y pruebas	Implementación del entorno de pruebas	Fases completadas	2	Enero - Febrero	Equipo de Desarrollo
2	Prueba piloto	Selección de usuarios y capacitación	Usuarios capacitados	20	Marzo	Administradores TI
3	Capacitación personal del	Realización de sesiones de formación	Sesiones realizadas	5	Abril	Equipo de Soporte
4	Implementación definitiva	Despliegue en producción y ajustes	Implementación completada	1	Abril - Diciembre	Oficina de TI
5	Evaluación y mejoras	Recopilación retroalimentación	de Reportes generados	3	Agosto - Dic	Equipo de Evaluación