

# PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO A PROYECTOS TIC 2024

---

9 ENERO

---

ARS SEMMA

Creado por: *Ing. Patricia Arias*

*Enc. Administración de Proyectos, Depto. TIC*



---

# Informe de seguimiento al proyecto de Implementación ServiceDesk Plus

## ALCANCE DEL PROYECTO

Se proyecta el Road MAP de la implementación del Proyecto en sus cinco fases.

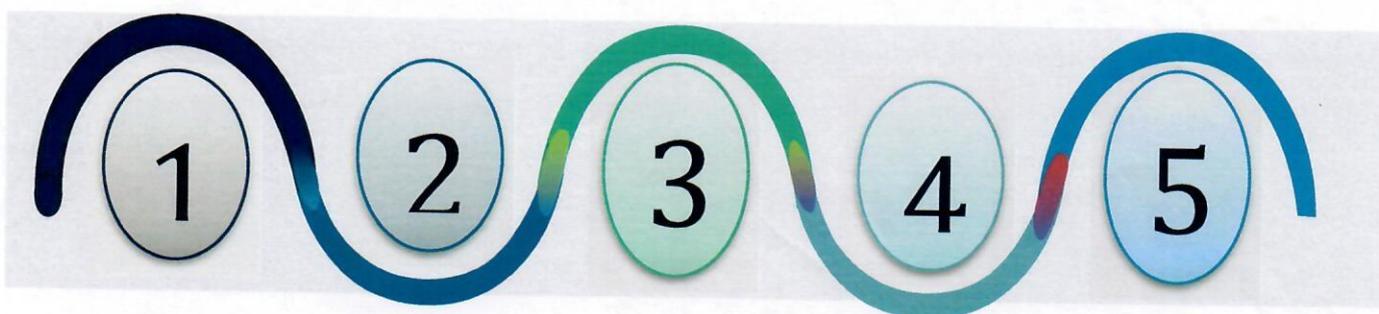
**Fase 1:** Entendimiento General del Proyecto y Aprobación Técnica entre las partes.

**Fase 2:** Implementación de la herramienta a nivel de configuración, customización y migración de la data actual.

**Fase 3:** Inducción de la solución al equipo técnico de la ARS SEMMA y el proceso de arranque y control del sistema de manera planificada, a fin de verificar que la fase anterior se ha ejecutado correctamente.

**Fase 4:** Monitoreo y evaluación continua del desempeño proyectado por la herramienta a los fines de aplicar mejoras mediante ajustes necesarios para garantizar su eficacia.

**Fase 5:** Se realiza una revisión final de la solución en todas las etapas a los fines de verificar la integridad y seguridad de la data, recopilación de documentos y el cierre formal del proyecto.



---

El proyecto se encuentra en las 2 primeras fases iniciales del sistema, anteriormente el equipo técnico junto al encargado de TIC de ARS SEMMA sostuvo una sesión técnica virtual con los consultores de la empresa contratista a los fines de comprender las fases definidas para la implementación del sistema Service Desk Plus, llegando a un acuerdo entre ambas entidades.

Se solicitó realizar una próxima reunión para reprogramar el plan de trabajo ajustado a la nueva fecha en enero 2024; el 5 de enero la encargada de proyectos junto al encargado del Departamento TIC procedieron a llamar al Sr. Saul Soldevila de Go Tech, en referencia al inicio del proyecto y la reestructuración del plan de trabajo, por lo que informaron que el consultor asignado al proyecto se encuentra de vacaciones y que a su regreso se pondrá en contacto para reagendar el cronograma.

La División de Administración de Servicios TIC y la División de Operaciones TIC se encuentran trabajando en la documentación inicial requerida por la empresa contratista para definir la Instancia de Helpdesk TI (ajustes del servidor de correo entrante y saliente y la administración de usuarios) ajustes generales (ajustes del portal de auto servicio, listas de departamentos), importación de usuarios ( descripción de los grupos de usuarios y grupos de técnicos), personalizador de la mesa de ayuda (mostrar la lista de categorías del ticket de la incidencia y los demás módulos, escaneo de dominios de windows que son parte de la red, definición de los SLA, y la clasificación de los activos de TI).

La División de Operaciones TIC ha solicitado a la empresa contratista analizar la posibilidad de realizar la migración en el cloud, adicional a la implementación On Premises con el objetivo de instalar uno de los dos, siempre y cuando no incurran en costos adicionales a la Institución, estamos a la espera de respuesta de la solicitud.

Para finalizar se envió a los consultores de la entidad contratista el documento de planificación del proyecto sobre la implementación del gestor de incidencias para integración del nuevo cronograma del plan de trabajo, firma y sello correspondiente.

A continuación se muestra la matriz de monitoreo y seguimiento del proyecto según las fases.

Proyecto	Proyecto Implementación Herramienta ServiceDesk Plus	Ciudad	Administración de Servicios TIC/Mildred Rossó	Tiempo Estimado	☹️
Project Manager	Ing. Patricia Arias	Fecha del Informe	08-Enero-2024	Tiempo actual	☹️
Objetivos	Mejorar la gestión y la calidad de los servicios técnicos ofrecidos a todos los usuarios de la Institución mediante la actualización y la implementación del sistema de gestión de incidentes ServiceDesk Plus.			Costos	😊
Empresa Contratista	Go Tech, SRL.			Cronograma	☹️
				Recursos por ARS SEMMA	😊
				Recursos por Contratista	😐

Estado & Avances	Cifras imp.	Planificado	Estimación fin   Actual
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fase de entendimiento y aceptación del proyecto: <b>Estado Completada a un 100 %.</b></li> <li>✓ Matriz de requerimientos iniciales, configuración del sistema: <b>Estado de avance a un 25 %.</b></li> <li>✓ Entornos de preparación a nivel Hardware en la infraestructura: <b>Estado Pendiente</b></li> <li>✓ Solicitud de cambio de instalación del software adquirido de On Premises a Cloud Help Desk: <b>Estado en proceso de investigación.</b></li> <li>✓ Remisión de documentación Project Plan ARS SEMMA para firma por GO TECH: <b>Estado Pendiente.</b></li> <li>✓ Actualización del Cronograma del Plan de Trabajo por GO TECH: <b>Estado Pendiente</b></li> <li>✓ Remisión de requerimientos de recursos para instalación del servicio en referencia al hardware: <b>Estado Pendiente</b></li> </ul>	<p>Costes (RD \$ 1,011,040.00 anual)</p> <p>Plazo entrega</p>	<p>30 Licencias</p> <p>Enero-24</p>	<p>30</p> <p>Enero-24</p>

Problemas (P) o Riesgos (R)	Acciones / Recomendaciones	Quién	Fecha
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (R) Retraso en el cronograma del plan de trabajo proyecto.</li> </ul>	Fijar los plazos para cumplir con éxito cada tarea planificada.	Go Tech	10-Enero
<ul style="list-style-type: none"> <li>• (P) El proceso de ejecución del software ha llevado más tiempo para comenzar la implementación que lo establecido inicialmente en el plan, se invertirá más horas de trabajo de las planificadas debido a que nos encontramos en fechas festivas y el personal técnico, puede no encontrarse disponible. Peligro de desmotivación del equipo técnico.</li> </ul>	Recuperar el retraso mediante acciones correctivas y evitar que se produzcan nuevos retrasos durante la fase de ejecución del proyecto, Monitorear de cerca las tareas que se van a realizar para evitar una secuencia de retrasos en el plan de trabajo.	Go Tech/ ARS SEMMA	10- Enero

Atentamente,

**Ing. Patricia Arias**  
Encargada División Administración de Proyectos TIC  
ARS SEMMA



**Lic. Antonio De León**  
Encargado Departamento de TIC  
ARS SEMMA

