



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

**Implementación de un sistema de valor de servicios basado en ITIL
4 para el servicio de soporte técnico en el Organismo de Evaluación
y Fiscalización Ambiental**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Braulio Ricardo Aguilar Elías

Asesor

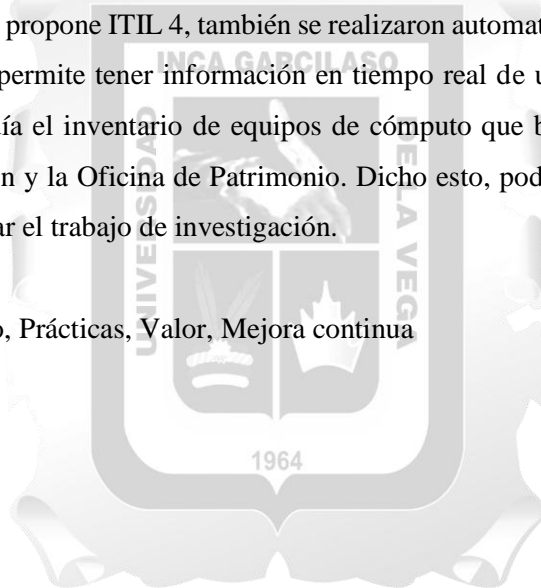
MSc. Héctor Hernán Henríquez Taboada

Lima – Perú
Setiembre de 2020

RESUMEN

La Oficina de Tecnologías de la Información del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental, la cual brinda apoyo informático a los distintas Direcciones, Oficinas Estratégicas y de Apoyo, dentro de sus funcionalidades es el servicio de mesa de ayuda a los distintos usuarios de la entidad, garantizando la continuidad de servicios, tanto el internet, acceso a las carpetas de red, correo electrónico, equipos informáticos. El servicio de la mesa de ayuda es llevado a cabo por el área de Soporte Técnico, la cual está dentro de la Gestión de Infraestructura y Servicios de TI en la Oficina de Tecnologías de la Información, la cual no cuenta con herramientas y procedimientos bien definidos para llevar a cabo esta tarea, generando demora de tiempos e insatisfacción con los usuarios de la entidad. El presente trabajo de investigación se por implementar las buenas prácticas propuestas por ITIL en su más reciente versión la cual es la 4, en donde identificaremos las entradas, componentes y salidas de un Sistema de Valor de Servicio alineándolas a la realidad en la que nos encontramos dentro del área. Los resultados obtenidos luego del desarrollo de la tesis fueron muy positivos ya que se llegaron a implementar herramientas tecnológicas que fueron de apoyo para las mejores prácticas que propone ITIL 4, también se realizaron automatizaron procesos para la mejora la gestión de activos lo cual permite tener información en tiempo real de ubicación y responsable de los activos de TI y así tener al día el inventario de equipos de cómputo que beneficia tanto a la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Patrimonio. Dicho esto, podemos dar como cumplidos los objetivos trazados al comenzar el trabajo de investigación.

Palabras clave: ITIL, Servicio, Prácticas, Valor, Mejora continua



ABSTRACT

The Information Technology Office of the Environmental Assessment and Enforcement Agency, which provides computer support to the different Directorates, Strategic and Support Offices, within its functionalities is the help desk service to the different users of the entity, guaranteeing the continuity of services, both the internet, access to network folders, email, computer equipment. The help desk service is carried out by the Technical Support area, which is within the IT Infrastructure and Services Management in the Information Technology Office, which does not have well-defined tools and procedures to carry out this task, generating time delays and dissatisfaction with the entity's users. This research work is to implement the best practices proposed by ITIL in its most recent version which is version 4, where we will identify the inputs, components and outputs of a Service Value System aligning them to the reality in which we find ourselves within the area. The results obtained after the development of the thesis were very positive since technological tools were implemented that were of support for the best practices proposed by ITIL 4, processes were also automated to improve asset management which allows to have information in real time location and responsible for IT assets and thus keep the inventory of computer equipment up to date that benefits both the Information Technology Office and the Heritage Office. Having said this, we can consider the objectives set at the beginning of the research work as fulfilled.

Keywords: ITIL, Service, Practices, Value, Continuous improvement

