



**Título :** PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN CENTRO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN AL USUARIO BASADO EN ITIL V3 PARA LA DIRECCIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

**Autores :** - Shirley Liliana Peña Carlos  
- Diana Melanie Fuentes Vargas

**Fecha :** 16-02-2016

## RESUMEN

Hoy en día todas las empresas utilizan las tecnologías de información para facilitar la administración operacional. Se apoyan en dichas herramientas para brindar servicios de alta calidad y lograr la satisfacción de sus clientes bajo las expectativas que esperan por los servicios.

Debido a esta tendencia de utilizar herramientas tecnológicas, la Dirección de Tecnologías de Información y Telecomunicaciones (DTTI) es analizada bajo los conceptos de ITIL V3 para determinar las funciones, objetivos y servicios que presta hacia los usuarios. Bajo el análisis previo se establece la propuesta de mejora bajo las buenas prácticas de ITIL v3 para lograr prestar servicios que satisfagan a sus usuarios y un desempeño operacional bien definido. A continuación se realizó el diseño de un centro de servicio (Service Desk), cuyo objetivo principal es proveer un único punto de contacto para dar asesoramiento y soporte técnico a las solicitudes de los servicios de los usuarios.

Se especificó los roles, responsabilidades y perfiles de personal de centro de servicios de TI; se elaboró los prototipos del Acuerdo de nivel de servicios (SLA's) y el Catálogo de Servicios; se elaboró los diagramas de actividad de los procesos en la gestión de Petición de servicio, Incidencias y Problemas basado en ITIL V3 y finalmente se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones. Es importante destacar la colaboración del personal de la DTTI de la Universidad para la exitosa culminación de la presente tesis.



## **ABSTRACT.**

Today all companies use information technology to facilitate operational management. They rely on these tools to provide high quality services and achieve customer satisfaction under expectations waiting for services

Because of this tendency to use technological tools, the Directorate of Information Technology and Telecommunications (DTTI) is analyzed under the concepts of ITIL V3 to determine the functions, objectives and services provided to users. Under the previous analysis, the proposed improvements under the best practices of ITIL v3 is set to achieve provide services that meet their users and a well-defined operational performance. Then design a service center (Service Desk) was performed, whose main objective is to provide a single point of contact to provide advice and support to requests for services from users.

The roles, responsibilities and staff profiles IT service center specified; prototypes of Service Level Agreement (SLA) and the Service Catalogue is produced; activity diagrams of the processes developed in the Service Request Management, Incident and Problem based on ITIL V3 and finally the conclusions and recommendations were developed. Importantly collaboration DTTI staff of the University for the Successful Completion of this thesis.