



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

**Facultad de Ingeniería**  
**Ingeniería de Sistemas e Informática**

**Trabajo de Suficiencia Profesional:**

**“ANÁLISIS DE UN SISTEMA DE  
GESTIÓN DE INCIDENCIA Y CAMBIO  
PARA LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE  
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA  
(DGIT) DE LA SUNAT APLICANDO ITIL®  
V.3”**

**Bachiller:**

**Yoselyn Cotrina Molina**

**para optar el Título Profesional de Ingeniero de  
Sistemas e Informática**

**Lima – Perú**

**2017**

## RESUMEN

El informe de Suficiencia Profesional (ISP) que trata sobre el “Análisis de un sistema de Gestión de incidencia y cambios para la División de Gestión de Infraestructura Tecnológica (DGIT) de la SUNAT aplicando ITIL V3.0” tiene por objetivo general modelar los procesos según el análisis de madurez es de gestión de las solicitudes de incidencias y gestión de cambios basados en ITIL, para poder reducir el tiempo de ciclo de vida de estos procesos desde el reporte de un incidente hasta el cierre del mismo. El manejo inadecuado de la gestión de incidencias ocasiona la insatisfacción del usuario por ello es necesario mejorar el actual proceso de gestión de incidencias y plantear el proceso de gestión de cambios basados en las buenas prácticas de ITIL.

Este análisis se desarrolló usando la metodología de Proceso de ITIL, como resultado se definieron los roles de cada grupo de soporte que existe en la división, así como de los servicios que brindan. Se reestructuro los procesos del ciclo de vida de una incidencia y el de una solicitud de cambio realizando el análisis que permitirá posteriormente la implantación de un sistema basado en ITIL.