



UNIVERSIDAD  
TECNOLÓGICA  
DEL PERÚ

Facultad de Ingeniería

Tesis

**“Mejora de procesos para la gestión de incidentes y gestión de solicitudes de servicio basados en ITIL V3 2011 en el área de Digital Prensa & News para el grupo económico El Comercio”**

Autores:

Acuña Bustamante, Aldrish Kioshi

Angulo Jara, Miguel Antony

Para obtener el Título Profesional de  
**Ingeniero de Sistemas e Informática**

Asesor: Quiñones Nieto, Yamil Alexander

Lima, Octubre del 2018

## **RESUMEN**

Este trabajo de investigación se ha realizado en el área de Digital Prensa & News del grupo económico El Comercio. Esta cuenta con una gestión de servicios de tecnologías de información muy rústica y/o informal debido a que no se tienen identificados los procesos, una medición de eficiencia en el servicio e incluso los roles. Se ha establecido como objetivo mejorar los procesos para la gestión de incidentes y gestión de solicitudes de servicio basados en ITIL V3 2011 en el área Digital Prensa & News para el grupo económico El Comercio.

Para el análisis, diseño e implementación de la mejora se ha utilizado el esquema de implementación de ITIL, elaborado por la organización IT Process Maps, la cual consta de diez pasos, que fueron adaptados al desarrollo de este proyecto, con los cuales se identifica la situación actual, se define la estructura de procesos, se establecen los controles y se implementan los procesos. Además, se utiliza el estándar del PMBOK edición 5 en la gestión del proyecto.

Como resultado, se han implementado las mejoras de los procesos de gestión de incidentes y gestión de solicitudes de servicio; también, se ha implementado la gestión del catálogo de servicios como un nuevo proceso; y, se diseñaron los procesos de gestión de

niveles de servicio, gestión de activos de servicio y de la configuración, y gestión del conocimiento. Además, se evidenció que la implementación de los tres procesos mencionados ha permitido una reducción de solicitudes e incidentes con alta prioridad en un 61.9%, y aquellos con alta prioridad no justificada presentan una reducción del 85.71%. Por otro lado, se comienza a evidenciar la cantidad de solicitudes e incidentes pendientes al término de cada mes y se logra reducir el tiempo de atención.

Finalmente, se demuestra que la mejora de procesos basado en ITIL V3 2011 ha permitido la reducción de tiempos de atención y la optimización de las prioridades. Se recomienda continuar con la implementación de la gestión de niveles de servicio, gestión de activos de servicio y de la configuración, y la gestión del conocimiento; y, además, continuar con el diseño e implementación de otros procesos que complementen lo mejorado.