



# Facultad de Ingeniería de Sistemas y Electrónica

## **Carrera Profesional de Ingeniería de Sistemas**

### **Informe de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas**

### **“Modelado de la Gestión de Incidentes según ITIL® V3.0 en la Unidad de Tecnologías de la Información del OSCE”**

Bachiller:

Chávez Huamán, Bettina Rebeca

Lima – Perú  
2015

## **RESUMEN**

La Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) del OSCE, no contaba con una mesa de ayuda estructurada de acuerdo a las buenas prácticas de ITIL® V3.0, es por ello que muchas veces el personal de la UTI no tiene definido los procesos para la atención de los incidentes, ni roles para su personal.

Es por ello, que tomando en cuenta la necesidad de la Unidad de Tecnologías de la Información (UTI), se presenta el siguiente informe, para poder tener los procesos definidos de gestión de incidentes, para el análisis de los procesos y subprocesos de la gestión de incidentes se basará en las mejores prácticas recomendadas por ITIL® V3.0.

Los resultados del informe se basaron en el grado de satisfacción del cliente y los reportes obtenidos mediante los indicadores establecidos por la Unidad de Tecnologías de la Información del OSCE.