



FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE COMPUTACIÓN Y SISTEMAS

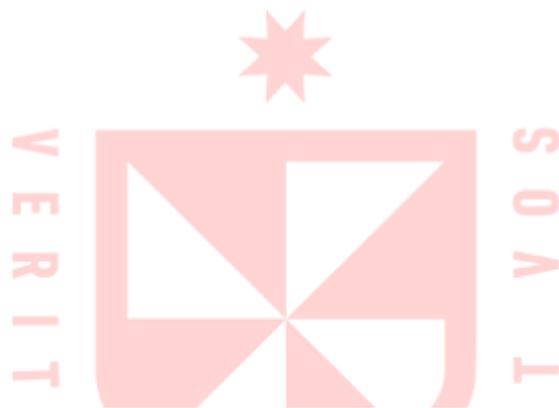
**DISEÑAR LOS PROCESOS PARA GESTIONAR LOS
INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE
TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA
DEL CENARES**

**PRESENTADO POR
CESAR EDUARDO PALOMINO GALINDO**

**ASESOR
GENER VICTOR ZAMBRANO LOLI**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE
COMPUTACIÓN Y SISTEMAS**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE COMPUTACION Y SISTEMAS

DISEÑAR LOS PROCESOS PARA GESTIONAR LOS INCIDENTES
Y REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE TÉCNICO A LA
INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA DEL CENARES

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE COMPUTACION
Y SISTEMAS

PRESENTADO POR:

CESAR EDUARDO PALOMINO GALINDO

ASESOR

GENER VICTOR ZAMBRANO LOLI

Lima – Perú

2024

NOMBRE DEL TRABAJO

DISEÑAR LOS PROCESOS PARA GESTIONAR LOS INCIDENTES Y REQUERIMIENTOS DEL SOPORTE TÉCNICO A LA INFRAESTRUCTURA

AUTOR

CESAR EDUARDO PALOMINO GALINDO

RECuento DE PALABRAS

11935 Words

RECuento DE CARACTERES

64746 Characters

RECuento DE PÁGINAS

64 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.6MB

FECHA DE ENTREGA

Jun 27, 2024 8:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 27, 2024 8:14 AM GMT-5

● **8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 6% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



RESUMEN

En el primer capítulo de este trabajo se detalla toda mi trayectoria laboral donde se detallan las empresas donde reforcé el conocimiento adquirido durante mis estudios y gane experiencia, la cual me ayudo bastante en la ejecución de este trabajo.

Una de las grandes preocupaciones del área de Informática del CENARES era la mala percepción que tenían los usuarios sobre las atenciones de incidentes y requerimientos del servicio de Soporte Técnico, ya que estos no eran atendidos adecuadamente.

Inicialmente no había un orden establecido para estas atenciones, por lo que en el segundo capítulo se detalla la problemática y se plantea la solución, se optó por la metodología ITIL para implementar los procesos que nos permitan atender eficientemente los incidentes y requerimientos, no se tenía claro los pasos que se tenían que realizar cuando surgía uno de estos casos, y si esto conllevaba a cambio de equipos o componentes defectuosos, tampoco se tenía claro los procedimientos para gestionar las garantías o compras ante los proveedores.

Al finalizar esta tarea se logró mejorar grandemente la opinión de los usuarios sobre el trabajo que realiza el servicio de Soporte Técnico del área de Informática, se dio inicio a que más adelante los otros servicios de Informática puedan organizar sus actividades.

Palabras clave: soporte técnico, gestión de incidentes, gestión de requerimientos, informe técnico, proceso de gestión de incidentes, proceso de gestión de requerimientos, inventario de software, inventario de hardware, mantenimiento de equipos informáticos, infraestructura tecnológica, cronograma de mantenimiento.

ABSTRACT

The first chapter of this work details my entire work history, detailing the companies where I reinforced the knowledge acquired during my studies and gained experience, which helped me a lot in the execution of this work.

One of the great concerns of the CENARES IT area was the poor perception that users had about the attention of incidents and requirements of the Technical Support service, since these were not adequately attended to.

Initially there was no established order for these attentions, so in the second chapter the problem is detailed and the solution is proposed, the ITIL methodology was chosen to implement the processes that allow us to efficiently address the incidents and requirements, the procedure to follow was not clear had to be taken when one of these cases occurred, and whether this led to the exchange of defective equipment or components, the procedures for managing guarantees or purchases from suppliers were also unclear.

At the end of this task, users' opinion of the work carried out by the Technical Support service of the IT area was greatly improved, and the other IT services began to be able to organize their activities later.

Keywords: technical support, incident management, requirements management, technical report, incident management process, requirements management process, software inventory, hardware inventory, maintenance of computer equipment, technological infrastructure, maintenance schedule.