

RESUMEN

El presente proyecto, describe el Diseño e Implementación de un modelo de Gestión de Incidentes y Cumplimiento de Solicitudes, basado en el marco de referencia ITIL V.3, para la institución Agrocalidad oficina de Quito. El desarrollo se basó inicialmente en determinar el nivel madurez de las aplicaciones que se tienen en Agrocalidad, respecto a las buenas prácticas para la gestión de TI. El diseño que se plantea busca crear un marco de trabajo organizacional más eficiente, mediante la asignación de responsabilidades, cumplimiento de tareas en tiempos establecidos y una interacción más eficaz entre usuarios, personal técnico y proveedores de servicios de la institución. La implementación de una herramienta que permita automatizar esos procesos, agilizará la Gestión de Incidentes y Cumplimiento de Solicitudes, brindando así un canal de comunicación y un medio de información permanente entre los involucrados en la oficina de Agrocalidad Quito. La herramienta mediante una interfaz web brindará ayuda a los usuarios finales en la resolución de las incidencias. La Tesis consta de cuatro capítulos en los que se desarrolla la investigación realizada. Al final se detallan recomendaciones basadas en los resultados de la investigación. En el capítulo I se habla sobre los objetivos, alcance y problemática de Agrocalidad. En el Capítulo II se describe el marco teórico de metodologías relacionadas y se profundiza en el tema de ITIL, referencia principal para el desarrollo del trabajo. El capítulo III describe a la institución Agrocalidad y su portafolio de Servicios, los niveles de madurez de sus procesos de Gestión de Incidencias y se realiza una evaluación de la gestión de estos procesos. Posteriormente se realizará el diseño que se propone para mejorar la Gestión de Incidencias y Cumplimiento de Solicitudes de la institución. En el Capítulo IV se muestra el resultado que se obtiene al aplicar una herramienta informática en pro de mejora de la gestión de incidencias en Agrocalidad, en base a lo que determina ITIL. La Tesis busca responder si el Diseñar e Implementar un modelo de Gestión de Incidencias y Cumplimiento de Solicitudes permitirá mejorar el proceso de Gestión de Incidencias de TI para Agrocalidad en la oficina de Quito.

PALABRAS CLAVE

- **AGROCALIDAD,**

- **GESTIÓN DE INCIDENCIAS DE AGROCALIDAD,**
- **GLPI AGROCALIDAD,**
- **ITSM APLICADO EN AGROCALIDAD (IT SERVICES MANAGEMENT PORTAL, PORTAL DE SERVICIOS IT),**
- **GESTIÓN TECNOLÓGICA AGROCALIDAD,**
- **INFRAESTRUCTURA AGROCALIDAD,**
- **AGROCALIDAD SANIFLORES,**
- **AGROCALIDAD SIFAE,**
- **PRODUCTOS AGRÍCOLAS AGROCALIDAD,**
- **PRODUCTOS VETERINARIOS AGROCALIDAD.**