

RESUMEN

El objetivo es implementar y analizar una herramienta open source para la mesa de servicios de la Unidad de tecnología de la Información UTIC´S, fundamentado en ITIL 2011 V3, para la solución a los incidentes y problemas en la atención de requerimientos y necesidades de los usuarios de forma rápida y eficiente. En el primer capítulo se detallará sobre la necesidad de la implementación de este proyecto en el planteamiento del problema, realizando la formulación del problema y aplicado al objetivo que se va a cumplir. En el segundo capítulo se tratará sobre la evolución de tendencias de estudio el impacto Social y la problemática asociadas a las TIC., todo esto fundamentado en ITIL V3 2011, que nos permitirá realizar hipótesis de estudio para su posterior solución. El tercer capítulo se explicará sobre la metodología de la investigación a seguir, la utilización de técnicas y herramientas para la recolección de datos y su confiabilidad creación de un plan de recolección y procesamiento de datos y la utilización de modelos, diagramas y de la matriz causa-efecto. El cuarto capítulo se realizará el análisis y la implementación de una herramienta Open Source para la mesa de servicios de las UTIC´S y las pruebas de funcionamiento. Y finalmente en el quinto capítulo se realiza la conclusión sobre el análisis y la implementación de nuestra herramienta las recomendaciones necesarias para su correcto uso basado en ITIL V3 2011.

Palabras claves:

- **MESA DE SERVICIOS**
- **GLPI.**
- **ITIL.**
- **INCIDENTES.**

ABSTRACT

The objective is to implement and analyze an open source tool for the service desk of the UTIC'S Information Technology Unit, based on ITIL 2011 V3, for the solution to incidents and problems in meeting the requirements and needs of the users quickly and efficiently. In the first chapter will be detailed on the need for the implementation of this project in the approach of the problem, making the formulation of the problem and applied to the objective that is going to meet. In the second chapter we will discuss the evolution of study trends, the social impact and the problems associated with ICT, all this based on ITIL V3 2011, which will allow us to carry out a study hypothesis for its subsequent solution. The third chapter will explain the methodology of the research to be followed, the use of techniques and tools for data collection and its reliability, creation of a data collection and processing plan, and the use of models, diagrams and the matrix cause -effect. The fourth chapter will be the analysis and implementation of an Open Source tool for the services desk of the UTIC'S and the functional tests. And finally in the fifth chapter the conclusion about the analysis and implementation of our tool is made the necessary recommendations for its correct use based on ITIL V3 2011.

Keywords:

- **SERVICE TABLE**
- **GLPI.**
- **ITIL.**
- **INCIDENTS.**