

IT Service Management Model based on ITIL for the Information Technology and Communications Unit of the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Campus Latacunga

Alex Omar Zambrano Peñaherrera – [aозambrano@espe.edu.ec](mailto:aozambrano@espe.edu.ec)

Victor Manuel Páliz Osorio – vmpaliz@espe.edu.ec

Diciembre 2020

<http://www.ijimt.org/vol11/898-FN016.pdf>

RESUMEN

La Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Latacunga es una institución de Educación Superior que ofrece servicios de TI a través de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones tanto al cliente interno y externo; sin embargo una de las problemáticas encontradas en el estudio es la falta de gestión que permita solventar los incidentes al no tener procesos definidos de sus actividades y tareas generando así retrasos o la resolución parcial de problemas. En la presente investigación se desarrolla un modelo de Gestión de Servicio de TI basado en ITIL para la optimización de servicios de la UTIC. El modelo está fundamentado en la metodología ITIL versión 3, puesto que es el principal referente en la gestión de servicios por su flexibilidad y adaptabilidad a cualquier tipo de organización. El modelo de gestión de servicios de TI propicia un mejor desempeño de la mesa de servicios a través de la generación de un tablero de control que cuenta con indicadores que permite la toma de decisiones para mejorar los procesos y realizar un seguimiento y control para la reducción del tiempo de atención y satisfacer las necesidades con calidad, eficacia y eficiencia.

Palabras Clave

- **MEJORA CONTINUA DE PROCESOS;**
- **NIVELES DE SERVICIO;**
- **ESTRATEGIA DE SERVICIO;**
- **CICLO DE VIDA DEL SERVICIO;**
- **ORGANIZACIÓN DE TI.**

IT Service Management Model based on ITIL for the Information Technology and Communications Unit of the Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Campus Latacunga

Alex Omar Zambrano Peñaherrera – aozambrano@espe.edu.ec

Victor Manuel Páliz Osorio – vmpaliz@espe.edu.ec

Diciembre 2020

<http://www.ijimt.org/vol11/898-FN016.pdf>

ABSTRACT

The Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Campus Latacunga is a Higher Education institution that offers IT services through the Information and Communications Technology Unit to both internal and external customers. However, one of the problems identified in the study is the lack of management to deal with the incidents by not having defined processes of their activities and tasks, thus generating delays or partial problem-solving. In this research is developed an IT Service Management model based on ITIL for the optimization of UTIC services. The model is based on the methodology ITIL version 3, it is the main reference in the management of services for its flexibility and adaptability to any type of organization. The IT services management model promotes a better performance of the service desk through the generation of a dashboard with indicators that allows decision-making to improve processes and monitor and control for reduction time of care and meet needs with quality, effectiveness and efficiency.

Keywords

- **CONTINUOUS PROCESS IMPROVEMENT;**
- **SERVICE LEVELS;**
- **SERVICE STRATEGY;**
- **SERVICE LIFE CYCLE;**
- **IT ORGANIZATION.**