



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INFORMÁTICA



TESIS

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADAS EN ITIL 4.0 PARA REDUCIR
TIEMPOS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE
UNA UNIVERSIDAD PRIVADA**

PRESENTADA POR:

NARDA NAOMI LANUZA BUSTAMANTE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRO EN INFORMÁTICA

**CON MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y
COMUNICACIONES**

PUNO, PERÚ

2024

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADAS EN
ITIL 4.0 PARA REDUCIR TIEMPOS EN LA
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE IN**

AUTOR

NARDA NAOMI LANUZA BUSTAMANTE

RECuento DE PALABRAS

17007 Words

RECuento DE CARACTERES

95698 Characters

RECuento DE PÁGINAS

110 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

7.1MB

FECHA DE ENTREGA

May 16, 2024 5:56 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 16, 2024 5:58 PM GMT-5

● 10% de similitud general

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

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 7% 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
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

VB CIEPG



Firmado digitalmente por LUQUE
COYLA, Ruben Jared FAU
20145496170 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 21.05.2024 15:21:12 -05:00



Firmado digitalmente por TITO LIPA
Jose Pantilo FAU 20145496170 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 16.05.2024 18:00:28 -05:00

Resumen



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INFORMÁTICA

TESIS

GESTIÓN DE INCIDENCIAS BASADAS EN ITIL 4.0 PARA REDUCIR TIEMPOS EN LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA



PRESENTADA POR:

NARDA NAOMI LANUZA BUSTAMANTE

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:


**MAESTRO EN INFORMÁTICA CON MENCIÓN EN GERENCIA DE
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


.....
M.Sc. CHARLES IGNACIO MENDOZA MOLLOCONDO

PRIMER MIEMBRO


.....
M.Sc. ELQUI YEYE PARI CONDORI

SEGUNDO MIEMBRO


.....
M.Sc. ROBERTO ELVIS ROQUE CLAROS

ASESOR DE TESIS


.....
D.Sc. JOSE PANFILO TITO LIPA

Puno, 10 de enero del 2024

ÁREA: Redes y comunicaciones.

TEMA: Gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir tiempos en la dirección de tecnologías de información de una universidad privada.

LÍNEA: GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.



DEDICATORIA

A Dios quien guía mi vida, a mi amado esposo Daniel Lopez quien con su apoyo se pudo lograr esta meta de mi vida profesional. A mis padres Francisco Lanuza y Deodata Bustamante.



AGRADECIMIENTOS

A los administradores de mi alma máter, al personal que labora en la Dirección de Tecnologías de Información quienes hicieron posible la ejecución de esta investigación. Asimismo, agradecer a mi asesor de tesis, el D.Sc. Jose Panfilo Tito Lipa por su asesoramiento y apoyo.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN	3
CAPÍTULO I	
REVISIÓN DE LITERATURA	
1.1 Marco teórico	4
1.1.1 ITIL	4
1.2 Antecedentes	30
1.2.1 Internacionales	30
1.2.2 Nacionales	30
1.2.3 Locales	32
CAPÍTULO II	
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
2.1 Identificación del problema	34
2.2 Enunciados del problema	35
2.2.1 Pregunta general	35
2.2.2 Preguntas específicas	35
2.3 Justificación	35
2.4 Objetivos	36
2.4.1 Objetivo general	36
2.4.2 Objetivos específicos	36
2.5 Hipótesis	37
2.5.1 Hipótesis general	37
2.5.2 Hipótesis específicas	37



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	Lugar de estudio	38
3.2	Población	38
3.3	Muestra	38
3.4	Método de investigación	39
	3.4.1 Tipo de investigación	39
	3.4.2 Diseño de investigación	39
3.5	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	40
	3.5.1 Procedimientos	40
	3.5.2 Análisis de los datos	46
	3.5.3 Ética	46

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Resultados a nivel general	47
4.2	Resultados a nivel de áreas	51
	4.2.1 Laboratorios	51
	4.2.2 Mesa de ayuda	52
	4.2.3 Redes y conectividad	53
	4.2.4 Soporte	53
	4.2.5 Soporte de sistemas	54
	CONCLUSIONES	56
	RECOMENDACIONES	57
	BIBLIOGRAFÍA	58
	ANEXOS	67



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Prueba de normalidad	48
2. Rangos antes y después de la aplicación de la gestión de incidencias.	49
3. Prueba U de Mann-Whitney antes y después de la aplicación la gestión de incidencias.	49
4. Tiempo promedio de incidencias.	50
5. Tiempo de incidencias en el área de laboratorios	51
6. Tiempo de incidencias en el área de mesa de ayuda	52
7. Tiempo de incidencias en el área de redes y conectividad	53
8. Tiempo de incidencias en el área de soporte	53
9. Tiempo de incidencias en el área de soporte de sistemas	54



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio	12
2. Sistema de Valor de Servicios	14
3. Cadena de Valor de Servicio	16
4. Las 34 prácticas de ITIL 4.0	18



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Capacitación al personal	68
2. Software GLPI	69
3. Base de datos antes y después.	70

RESUMEN

El Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) disponía de un sistema de información de gestión de incidencias, pero ésta no se usó correctamente según las directrices de ITIL 4.0, lo que provocó retrasos los servicios del área, por ende, se extendía el tiempo de atención al usuario. Por ello se planteó el objetivo “Implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir los tiempos de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) de una universidad privada”. El tipo de investigación fue cuantitativo, diseño pre experimental de corte transversal. La población de estudio fueron 1221 incidencias. El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico de tipo intencional, la muestra fue 319 incidencias, correspondiente al total de incidencias registradas después de la implementación de ITIL 4.0. La técnica que se utilizó en el estudio fue la observación. Para el contraste de hipótesis se manejó la prueba estadística de U de Mann Whitney. Los resultados de las pruebas estadísticas de U de Mann Whitney indicaron que el nivel de significancia bilateral 0.000 es menor al valor de alfa de 0.05 por lo cual se concluye que se redujo el tiempo de incidencias en la DTI en un 77.76%. Asimismo, se redujo la cantidad de incidencias en un 73.9%.

Palabras clave: Dirección de Tecnologías de Información, DTI, gestión de incidencias, ITIL 4, mesa de ayuda, soporte TI.

ABSTRACT

The Department of Information Technology (DTI) had an incident management information system, but it was not used correctly according to ITIL 4.0 guidelines, which caused delays in the services of the area, thus extending the time of attention to the user. Therefore, the objective was "To implement incident management based on ITIL 4.0 to reduce incident times in the Information Technology Department (ITD) of a private university". The type of research was quantitative, pre-experimental cross-sectional design. The study population was 1221 incidents. The type of sampling used was non-probabilistic, purposive, and the sample was 319 incidents, corresponding to the total number of incidents recorded after the implementation of ITIL 4.0. The technique used in the study was observation. The Mann Whitney U test was used for the hypothesis testing. The results of the Mann Whitney U statistical tests indicated that the bilateral significance level 0.000 is less than the alpha value of 0.05, which leads to the conclusion that the time of incidents in the ITD was reduced by 77.76%. Likewise, the number of incidences was reduced by 73.9%.

Keywords: DTI, incident management, Information Technology Management, ITIL 4, IT support, help desk.



Dr. Salvador G. Flores Ch.
TEACHER ENGLISH
UNA - PUNO

INTRODUCCIÓN

La finalidad de la presente investigación fue implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información para reducir las incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información (DTI) de una universidad privada. Ya que se identificó que a pesar de que se hacía uso de un sistema de información, la misma no usaba de manera correcta según los lineamientos de ITIL, provocando una demora en la restauración de servicios de sus procesos de negocio. Debido a las razones mencionadas, se implementó las buenas prácticas de la gestión de incidencias basadas en ITIL versión 4, a fin de que el tiempo de resolución de incidencias y la cantidad de las mismas se reduzcan.

La investigación fue estructurada en cuatro capítulos, divididos de la siguiente forma:

Capítulo I: Engloba la revisión de la literatura (conceptos clave que ayudan a entender mejor la investigación) así como los antecedentes regionales, nacionales e internacionales.

Capítulo II: Se identifica el problema, se expone los objetivos e hipótesis de la investigación.

Capítulo III: Describe los materiales y recursos utilizados, así como la metodología implementada (ITIL v4) y la implementación de la gestión de incidencias.

Capítulo IV: Se enfoca en mostrar los resultados obtenidos en la investigación a fin de evaluar si éstos han alcanzado los objetivos propuestos.

Al final, se presentan las conclusiones alcanzadas a través de la investigación, así como las recomendaciones y los anexos que se han utilizado y desarrollado en el curso de la misma.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 ITIL

En todo el mundo, la tecnología está evolucionando de forma progresiva y las Instituciones utilizan constantemente herramientas tecnológicas para mejorar sus procesos. Ante este avance tecnológico global, se recomienda aplicar buenas prácticas en el campo de la tecnología de la información en todas las empresas e instituciones, ya que esta área es fundamental para los usuarios de la organización. Según E. Ayala y Gonzales (2015) la tecnología de la información ha evolucionado gracias al progreso científico en computación, permitiendo crear, acceder, comunicar y procesar datos de diversas formas y formatos. Esto ha influido en prácticamente todos los aspectos de la vida individual, así como en el día a día, dado que la tecnología juega un rol central en lo personal, laboral, académico y empresarial. A su vez, ha funcionado como el principal motor de cambio en la transformación organizacional al facilitar nuevas formas de interacción y flujo de trabajo (Ratheeswari, 2018). La República (2021) menciona que la tecnología ha sido clave para que las empresas se adapten a los avances tecnológicos y sigan vigentes. Además, en un artículo de Southern New Hampshire University (2023) se destaca que la tecnología sirve para automatizar los procesos de las organizaciones, lo que facilita las tareas y la innovación, lo que repercute en una mayor productividad y competitividad. En el Perú, las organizaciones enfrentan una problemática en la gestión de los servicios TI debido a la falta de presupuesto, personal especializado y uso de buenas prácticas. Esto genera un inadecuado control de las incidencias, lo que a su vez genera usuarios insatisfechos con el servicio brindado. El problema principal que enfrenta la Dirección de Tecnologías de Información en la gestión de servicios radica en la falta de control adecuado de los incidentes, lo que provoca insatisfacción entre los usuarios con el servicio brindado, ya que no reciben información suficiente sobre el estado de sus reportes ni los plazos de respuesta. Para solucionar este problema en la administración de servicios de tecnología de la información en Perú, es necesario implementar buenas prácticas en la gestión de servicios tecnológicos,

tales como el uso de herramientas para dar seguimiento a incidentes, comunicación efectiva con los clientes y capacitación constante del personal capacitado. Una de las mejores estrategias para administrar los servicios de TI es el modelo de gestión de servicios de tecnologías de la información de ITIL. ITIL es un marco de referencia que describe las prácticas óptimas y recomendaciones para prestar servicios en el área de tecnologías de la información con calidad y proporcionar un valor significativo a los mismos (Cagua et al., 2018).

La Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información, también conocida por sus siglas en inglés ITIL, es un conjunto de estándares y mejores prácticas utilizadas principalmente en la administración de tecnología. Esto involucra el desarrollo, implementación, mantenimiento y operación de los servicios relacionados con la informática. Dichas normas proporcionan descripciones detalladas de una amplia gama de procedimientos administrativos creados con el fin de ayudar a las organizaciones a lograr la eficiencia y calidad en las funciones de sus departamentos de tecnología (Ingenio Learning, 2020) . Es un marco de referencia que proporciona un conjunto de prácticas y procesos para la gestión de servicios de TI. Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a ajustar sus servicios de TI con las necesidades del negocio, aumentar la eficiencia operativa y ofrecer un alto nivel de calidad en la prestación de servicios. Siendo un factor clave en el éxito de los servicios ofrecidos al cliente, al entregarlos de manera efectiva (Bassim, 2023).

La implementación de ITIL tiene la capacidad no sólo de mejorar el servicio de TI, sino también de abordar diversas inquietudes comerciales y de cumplimiento. Además, ITIL es un estándar ampliamente reconocido que es muy valorado y utilizado por entidades gubernamentales y de la industria prominentes como Microsoft, Disney, el IRS, el Banco de Canadá y British Airways, entre otros (IT, 2022) .

ITIL apoya a las empresas permitiendo que TI actúe como proveedor de servicios y se convierta en una parte más estratégica de la organización. Se integra con sistemas de gestión de proyectos de terceros para optimizar los flujos de trabajo y mejorar la colaboración. El marco incluye procesos para supervisar y gestionar incidentes y problemas, garantizar la fiabilidad y prevenir futuros incidentes. ITIL también se centra en la calidad del servicio, proporcionando visibilidad de la

experiencia del cliente y una mejor gestión de sus expectativas. Permite a las empresas responder a los requisitos cambiantes con rapidez y sin interrupción del servicio, promoviendo la mejora continua. Además, ITIL permite una gestión transparente de los costes y ayuda a las empresas a mantenerse ágiles en un panorama tecnológico que cambia rápidamente, garantizando en última instancia la satisfacción del cliente (IT, 2022).

En países como el Reino Unido, Alemania y España, el uso de ITIL es habitual. Sin embargo, en la última década, su adopción en América Latina se ha ido extendiendo gradualmente, aunque no en la misma medida que en estos países, debido a razones socioeconómicas. Perú destaca como uno de los países latinoamericanos más avanzados en la implantación de ITIL, ya que las organizaciones confían en las mejores prácticas de satisfacción del cliente que proporciona la versión 3 de ITIL (Sánchez, 2021).

A. Historia de ITIL

En los años 80, el gobierno británico se dio cuenta de que la calidad de sus servicios informáticos no estaba a la altura. Se encargó a la Agencia Central de Informática y Telecomunicaciones (CCTA), más tarde llamada como Oficina Comercial del Gobierno (OGC), que creara un conjunto de prácticas normalizadas que pudieran unir de forma más eficaz los sistemas informáticos de los sectores público y privado. El objetivo era desarrollar un marco más eficaz y una forma financieramente viable de utilizar los recursos informáticos (TRAINING, 2018). Estos no eran necesariamente no apto para el propósito, pero el gobierno reconoció el beneficio de un conjunto estandarizado de mejores prácticas que todos puedan seguir. Después de su publicación inicial en 1989, los libros en su marco de trabajo crecieron en más de 30 volúmenes. Las versiones posteriores de ITIL se simplificaron, primero a nueve volúmenes y luego a cinco, para hacer el marco más accesible y asequible, esto ayudó a fomentar la popularidad de ITIL y en 2005 estas prácticas fueron incorporadas al ISO 2000, el cual es el estándar internacional que describe las mejores prácticas de gestión de servicios de TI (Irwin, 2019).

B. ITIL 1.0

ITIL 1.0 (Information Technology Infrastructure Library) fue la primera versión de ITIL, publicada en la década de 1980. Esta versión se centró en procesos de gestión de incidentes, problemas, cambios y configuraciones. ITIL es un conjunto de directrices conceptuales para las mejores prácticas en la gestión de servicios de TI ITSM (García, 2010). A lo largo de los años, ITIL ha experimentado varias versiones, que se han actualizado para reflejar las necesidades y cambios en la industria de la tecnología.

En la versión 1.0, ITIL se centró en los siguientes aspectos:

- Proporcionar un marco de referencia para la gestión de servicios de TI.
- Establecer un conjunto de procesos y funciones relacionadas con la gestión de servicios de TI.
- Ser una guía para la implementación y el mantenimiento de sistemas de gestión de servicios de TI.

Aunque ITIL 1.0 fue un avance significativo en la gestión de servicios de TI, las versiones posteriores de ITIL han introducido mejoras y actualizaciones para adaptarse a las necesidades cambiantes de la industria y las organizaciones.

C. ITIL 2.0

ITIL 2.0 es la segunda versión de ITIL, lanzada en el año 2000. Esta versión se enfocó en reducir la biblioteca original de 30 volúmenes en una colección más concisa de 7 libros. La versión 2 de ITIL emergió entre los años 1996 y 1998 en la forma de nueve libros, teniendo ya una estructura más clara y definida que la versión anterior. Esta versión se enfocó en la eliminación de asientos duplicados, el mejoramiento de la calidad de los procesos y la incorporación de nuevas prácticas. Además, varios procesos ya conocidos de ITIL v1 fueron complementados por una serie de nuevos procesos, con el objetivo de conseguir que, con ITIL 2.0, se pudiera ofrecer una gestión de servicios de TI más completa y eficiente. Aunque ITIL 2.0 ya no es la versión más reciente de ITIL, sigue siendo

relevante para muchas empresas y organizaciones que aún utilizan sus prácticas y procesos (Freshworks, 2024c).

D. ITIL 3.0

ITIL v3 es la tercera versión de la guía ITIL para la gestión de servicios de TI. Fue publicada en junio de 2007 y ha sido revisada y actualizada en varias ocasiones desde entonces. La introducción de ITIL v3 se centró en los siguientes aspectos:

- **Estructura de ciclo de vida del servicio:** La principal diferencia entre ITIL v3 y v2 radica en la nueva estructura del ciclo de vida del servicio, orientada a una oferta de servicios de TI más exitosa a largo plazo para el cliente. La prestación de servicios, dividida en ITIL v2 en las dos disciplinas básicas "Service Support" y "Service Delivery", se reestructuró en favor del ciclo de vida del servicio (Service Lifecycle) en una nueva estructura (ITIL, 2017).
- **Cadena de valor del servicio:** Este componente del Sistema de Valor del Servicio (SVS) en ITIL v3 presenta uno de los cinco componentes del ciclo de vida de servicios, que es un enfoque clave en la gestión de servicios de TI (IONOS, 2021).
- **Colaboración entre la OGC y actores privados:** El desarrollo de ITIL v3 involucró a la creciente comunidad ITIL y, de hecho, ha exigido una colaboración estrecha entre la Oficina de Comercio del Gobierno británica (OGC) y actores privados del mundo de los negocios y la tecnología (ITIL, 2017).
- **Enfoque en resultados:** A diferencia de ITIL v2, ITIL v3 se centra en los resultados que se pueden conseguir si se consigue ITIL. Esto implica un enfoque más resultado-orientado en la gestión de servicios de TI (ITIL, 2017).

E. ITIL 4.0

La última versión de ITIL se publicó en 2019. La 4.0 ofrece un enfoque más práctico de la utilización de ITIL, concretamente en entornos

colaborativos. Esto permite a las organizaciones alinear perfectamente ITIL con las metodologías DevOps, Agile y Lean. Con la versión 4, ITIL ha adoptado una filosofía más holística hacia la gestión de servicios, haciéndola más completa e inclusiva para el entorno de TI moderno. Su diseño garantiza un sistema flexible, coordinado e integrado para el gobierno y la gestión eficaces de los servicios habilitados para TI (Aranda Software, 2019).

F. Diferencias entre ITIL 3.0 e ITIL 4.0

Las diferencias entre ITIL v3 y ITIL 4 son significativas y reflejan la evolución de las prácticas de gestión de servicios de TI a lo largo del tiempo. ITIL 4 se basa en las décadas de progreso de ITIL, evolucionando las prácticas establecidas de ITSM en el contexto más amplio de la experiencia del cliente, los flujos de valor y la transformación digital. Algunas de las principales diferencias son las siguientes:

- **Enfoque en la transformación digital:** ITIL 4 se centra en la transformación digital y la alta velocidad (HVIT), lo que refleja los cambios en la cultura corporativa donde el trabajo en equipo y la comunicación integrando la TI en la estructura general del negocio (Anaya, 2020).
- **Sistema de Valor del Servicio:** Mientras que ITIL v3 se centraba en el ciclo de vida del servicio, ITIL 4 introduce el concepto de sistema de valor del servicio, con la cadena de valor del servicio embebida. Este enfoque más amplio refleja la importancia creciente de la experiencia del cliente y los flujos de valor en la prestación de servicios de TI (Anaya, 2020).
- **Prácticas en lugar de procesos:** ITIL 4 reemplaza el concepto de proceso con el de práctica, lo que refleja un enfoque más ágil y flexible para la gestión de servicios de TI. Este cambio reconoce la necesidad de adaptabilidad y personalización en un entorno empresarial en constante cambio (Anaya, 2020).
- **Enfoque en resultados y valor:** ITIL 4 se centra más en los conceptos de costos, resultados, riesgos y valor. Esto implica un enfoque más

resultado-orientado en la gestión de servicios de TI, lo que refleja la creciente importancia de la entrega de valor a los clientes y al negocio (Anaya, 2020).

- **Automatización:** ITIL 4 hace hincapié en la automatización, reconociendo el papel cada vez más importante de la tecnología en la prestación de servicios de TI eficientes y efectivos (Anaya, 2020).

G. Roles y responsabilidades en ITIL 4.0

En ITIL 4, se definen varios roles y responsabilidades clave que son fundamentales para la entrega efectiva de servicios de TI. Algunos de los roles y responsabilidades más destacados incluyen:

- **Propietario del proceso:** El propietario del proceso es responsable de garantizar que los procesos específicos que posee operen según lo previsto. Se aseguran de que los procesos acordados cumplan sus objetivos y se ejecuten según lo documentado. También pueden ser responsables de varios procesos y de la estructura, patrocinio y gestión del cambio de los mismos, así como de las métricas relacionadas (Biswas, 2022).
- **Propietario del servicio:** El propietario del servicio es responsable de la entrega de un servicio específico dentro de los niveles de servicio acordados, el mantenimiento de las relaciones con los clientes y la alineación de los servicios con las necesidades del negocio. Los propietarios de servicios pueden gestionar varios servicios y liderar un equipo de especialistas técnicos (Biswas, 2022).
- **Gerente de relaciones con el servicio:** Este rol actúa como enlace entre el proveedor de servicios y uno o más clientes. Es responsable de establecer, mantener y mejorar la relación entre las partes, así como de facilitar la comunicación, la colaboración y la coordinación (LINKEDIN, 2024).
- **Analista de aplicaciones:** Es responsable de la gestión y el mantenimiento de las aplicaciones de software utilizadas para respaldar los servicios de TI (Kempter & Kempter, 2023).

- **Gerente de Disponibilidad:** Responsable de garantizar que todos los servicios de TI, infraestructura, herramientas, etc., estén disponibles en todo momento (Kempter y Kempter, 2023).

Estos roles y responsabilidades son fundamentales para garantizar la eficiencia y la efectividad en la entrega de servicios de TI, así como para mantener la alineación con las necesidades empresariales en constante evolución.

H. Gestión de Servicios

En ITIL 4.0, hallamos que la gestión de servicios es un "conjunto de capacidades organizativas especializadas que permiten ofrecer valor a los clientes en forma de servicios" (ServiceTonic, 2021a).

Para desarrollar esas capacidades es necesario entender su naturaleza, el alcance de los actores implicados, asimismo la creación de valor mediante los servicios (AXELOS, 2021).

La gestión de servicios consta de cuatro dimensiones que apoyan la facilitación eficaz y eficiente del valor desde una perspectiva holística:

- Organizaciones y personas.
- Información y tecnología.
- Socios y proveedores.
- Flujo de valor y procesos.

Figura 1

Las cuatro dimensiones de la gestión del servicio



Nota. ITIL foundation.

- **Organizaciones y personas:** Esta dimensión se enfoca en la cultura de la organización, roles, responsabilidades, sistemas de autoridad y comunicación. La organización y las personas son fundamentales para garantizar que el servicio se entregue correctamente y cumpla con los objetivos acordados (Roche, 2024).
- **Socios y proveedores:** Esta dimensión se refiere a la tecnología necesaria para la gestión de los servicios y sus relaciones (Alvarado, 2022). La información y la tecnología son esenciales para entender, administrar y mejorar los servicios ofrecidos (Roche, 2024).
- **Información y tecnología:** La colaboración y coordinación con socios y proveedores externos son cruciales para el éxito de un servicio (Alvarado, 2022). ITIL 4 considera la importancia de establecer y mantener relaciones sólidas con estos actores para garantizar la correcta entrega de valor (Roche, 2024).
- **Flujo de valores y procesos:** Esta dimensión define los pasos necesarios y cómo cada elemento (organizaciones, personas, información y tecnología, socios y proveedores) trabaja juntas para lograr los objetivos acordados. La cuarta dimensión ayuda a responder preguntas fundamentales para el diseño, la entrega y la mejora del

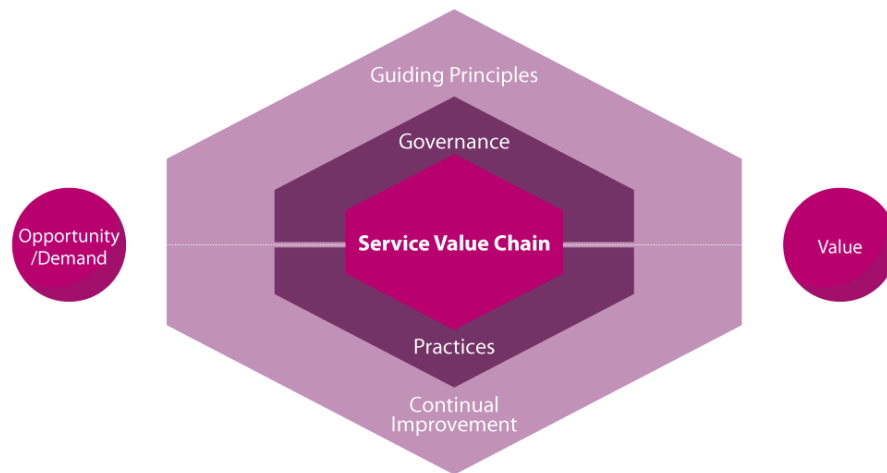
servicio, como el modelo de entrega genérico, el funcionamiento y los flujos de valor involucrados en la entrega (Alvarado, 2022).

I. Sistemas de Valor de Servicios (SVS)

El sistema de valor de servicio ITIL (SVS) es esencial en el marco ITIL 4. Su objetivo es garantizar que la organización genere valor de manera continua en colaboración con todas las partes interesadas, a través de la gestión y el uso de productos y servicios. El SVS de ITIL describe cómo los diferentes componentes y actividades de la organización se integran como un sistema para facilitar la creación de valor (Interpolados, 2020; DIGITAL, 2020). SVS como ITIL v4 emplean un enfoque holístico, que permite a las organizaciones disponer de un modelo operativo flexible. "ITIL v4 no prescribe procesos específicos, lo que permite a los proveedores de servicios la libertad de diseñar procesos personalizados que funcionen mejor para sus organizaciones" (Hiberus, 2019). El Sistema de Valor del Servicio (SVS) incluye principios rectores, gobernanza, cadena de valor del servicio, prácticas, mejora continua y prácticas de gestión ITIL. Los principios rectores son recomendaciones que guían a las organizaciones en cualquier circunstancia. La gobernanza se refiere a cómo se dirige y controla una organización. La cadena de valor del servicio consiste en actividades interconectadas que ofrecen productos o servicios valiosos y facilitan la realización del valor. Las prácticas son recursos organizativos diseñados para alcanzar objetivos. La mejora continua es una actividad permanente para satisfacer las expectativas de las partes interesadas. Las prácticas de gestión ITIL se adaptan de los ámbitos de la gestión general, la gestión de servicios y la gestión técnica (Hiberus, 2019).

Figura 2

Sistema de Valor de Servicios



Nota: Elaborado por AXELOS (2024).

J. Principios rectores

Los principios rectores de ITIL 4 son una serie de pautas y directrices que guían la gestión de servicios de TI en una organización. Estos principios son universales y aplicables a prácticamente cualquier iniciativa, tipo de organización o proveedor de servicios, y a todas las relaciones con otros departamentos o externos

A continuación, se detallan los siete principios rectores de ITIL 4:

- **Centrarse en el valor:** Este principio enfatiza la importancia de aportar valor a la empresa y a los clientes, concentrándose en los servicios y resultados deseado (ATLASSIAN, 2024b) .
- **Empieza donde estás:** Este principio implica comenzar con las acciones y recursos disponibles, aprovechando las oportunidades y capacidades actuales de la organización (CGI, 2020).
- **Progreso iterativo con retroalimentación:** Este principio promueve un enfoque de mejora continua y adaptativo, utilizando la retroalimentación para ajustar y mejorar las acciones y procesos (CGI, 2020).

- **Colaborar y promover la visibilidad:** Este principio fomenta la cooperación y el trabajo en equipo, así como la transparencia y el intercambio de información entre los diferentes roles y departamentos (CGI, 2020).
- **Mantenlo simple y práctico:** Este principio busca simplificar y optimizar los procesos y servicios, eliminando la complejidad innecesaria y facilitando la adopción y el uso (CGI, 2020).
- **Optimizar y automatizar:** Este principio implica mejorar y ahorrar tiempo y recursos mediante la optimización y automatización de los procesos y servicios, definiendo métricas y utilizando herramientas adecuadas (CGI, 2020).
- **Como se pueden replicar o ampliar las prácticas:** Este principio busca aprender de los éxitos y fracasos pasados, aplicando las lecciones aprendidas para mejorar y expandir los servicios y prácticas en la organización (CGI, 2020).

Estos principios rectores interactúan y dependen unos de otros, por lo que las organizaciones deben adoptarlos y adaptarlos según sus necesidades y circunstancias (CGI, 2020). La implementación de los principios rectores de ITIL 4 puede mejorar la eficiencia, la efectividad y la satisfacción de los clientes, así como facilitar la gestión de servicios y la adopción de nuevas tecnologías (ATLASSIAN, 2024b).

K. Gobierno

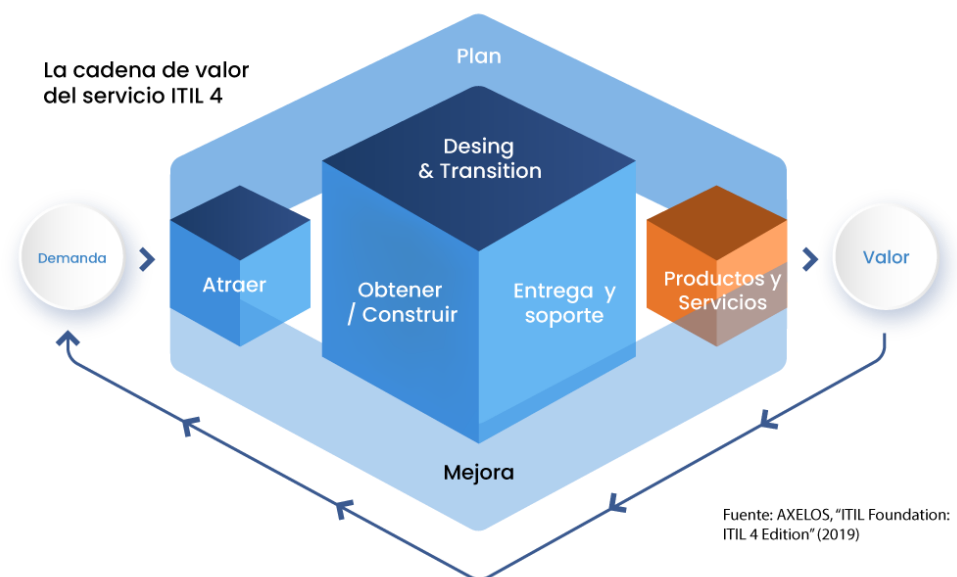
El gobierno en ITIL 4 se basa en un conjunto de principios rectores que orientan la gestión de servicios de TI. Estos principios proporcionan una base para que las organizaciones adapten los servicios de TI a la creación de valor para la empresa. Algunos de los principios guía de ITIL 4 incluyen el enfoque en el valor, el progreso iterativo con retroalimentación, la colaboración y la promoción de la visibilidad, entre otros (ATLASSIAN, 2024b). Estos principios son universales y perdurables, y se aplican a prácticamente cualquier iniciativa y tipo de proveedor de servicios, lo que los hace fundamentales para la gestión de servicios de TI en cualquier organización (CGI, 2020).

L. Cadena del Valor del Servicio

La cadena de valor del servicio en ITIL 4 es un modelo operativo que describe los seis elementos centrales necesarios para responder a la demanda y facilitar la creación de valor en la gestión de servicios. Estos elementos son: planificación, mejora continua, compromiso, diseño y transición, entrega y soporte. Cada uno de estos elementos puede ser utilizado para crear flujos de valor que permitan la co-creación de valor entre la organización proveedora y el cliente. La cadena de valor del servicio es parte del Service Value System (SVS), que es el modelo que representa cómo todos los componentes y actividades de la organización proveedora trabajan juntos para crear valor para el cliente (InvGate, s/f-a).

Figura 3

Cadena de Valor de Servicio



Nota: Elaborado por InvGate (2022).

La cadena de valor del servicio en ITIL 4 consta de seis elementos centrales que son: Engage, Planificar y mejorar, Diseñar y transicionar, Obtener y construir, Entregar y soportar, y Valor. La cadena de valor del servicio es un modelo operativo que describe las actividades clave necesarias para crear valor con un producto o servicio (InvGate, 2022).

- **Engage:** Este elemento se enfoca en la interacción con los clientes y en comprender sus necesidades y expectativas. También se refiere a la gestión de las relaciones con los clientes y a la creación de una experiencia positiva para ellos (InvGate, 2022).
- **Planificar y mejorar:** Este elemento se enfoca en la planificación estratégica y en la mejora continua de los servicios. Incluye la definición de objetivos, la medición del desempeño y la identificación de oportunidades de mejora (InvGate, 2022).
- **Diseñar y transicionar:** Este elemento se enfoca en el diseño y la transición de nuevos servicios o mejoras en los servicios existentes. Incluye la gestión de cambios, la gestión de la configuración y la gestión del conocimiento (InvGate, 2022).
- **Obtener y construir:** Este elemento se enfoca en la adquisición y construcción de los componentes necesarios para ofrecer los servicios. Incluye la gestión de proveedores, la gestión de activos y la gestión financiera (InvGate, 2022).
- **Entregar y soportar:** Este elemento se enfoca en la entrega y el soporte de los servicios. Incluye la gestión de incidentes, la gestión de problemas, la gestión de cambios y la gestión de niveles de servicio (InvGate, 2022).
- **Valor:** Este elemento se enfoca en la evaluación del valor que se está creando con los servicios. Incluye la medición del desempeño, la evaluación de la satisfacción del cliente y la identificación de oportunidades de mejora (InvGate, 2022).

M. Mejora continua

La mejora continua en ITIL 4 es una práctica que busca optimizar productos, servicios y procesos para hacer más eficiente la rutina de trabajo. ITIL V4 propone siete pasos para la mejora continua de procesos en diversos sectores, que incluyen identificar problemas específicos en la empresa, definir métricas objetivas para evaluar mejoras o empeoramientos, recopilar datos relevantes relacionados con los problemas identificados, procesar y analizar los datos para detectar tendencias y comportamientos repetitivos, transformar los datos en

conocimiento útil para tomar decisiones informadas, y actuar para implementar mejoras. La mejora continua implica la búsqueda constante de formas de mejorar la efectividad y eficiencia de los servicios, haciendo mejoras alcanzables y actuando sobre el feedback de la organización (Zendesk, 2024).

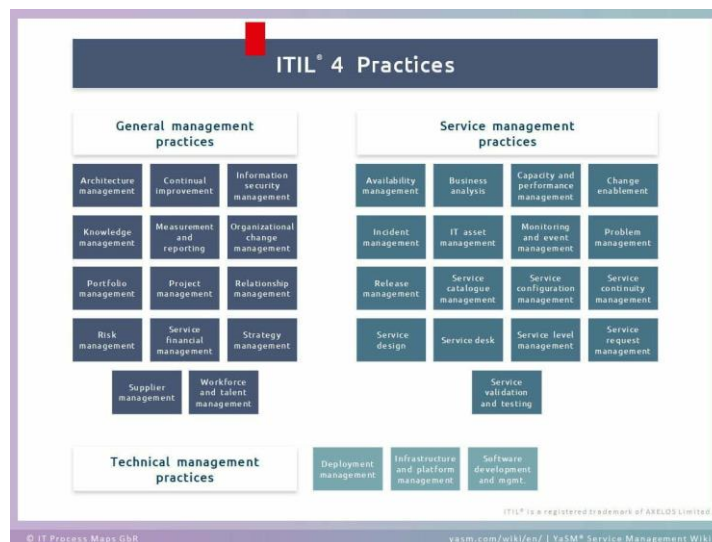
La mejora continua en ITIL 4 ofrece varios beneficios, incluyendo la alineación de los servicios de TI con las necesidades cambiantes del negocio, la optimización de la eficacia y eficiencia de los servicios, la reducción de costos, la identificación proactiva de oportunidades, y la creación de una cultura de mejora continua en toda la organización (InvGate, 2020).

N. Prácticas en ITIL 4.0

En ITIL 4, se definen 34 prácticas que se dividen en tres categorías: prácticas de gestión general, prácticas de gestión del servicio y prácticas de gestión técnica.

Figura 4

Las 34 prácticas de ITIL 4.0



Nota: Elaborado por Kempter y Kempter (2022).

A continuación, se detalla las categorías de ellas:

- **Prácticas de gestión general:** Estas prácticas provienen del mundo empresarial y se centran en la gestión propia del negocio. Al aplicar estas prácticas, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia, reducir costos y aumentar la calidad de los servicios de TI (Academy, 2023). A continuación, se describen las mismas:
 - Gestión estratégica: Establecer una visión y una estrategia para la organización y los servicios de TI alineados con los objetivos empresariales y las necesidades del negocio (IONOS, 2022).
 - Gestión de cartera: Identificar y gestionar los activos y las relaciones de la organización, incluyendo los servicios de TI, los proveedores y los socios (IONOS, 2022).
 - Gestión de arquitectura: Diseñar y mantener un sistema de referencia arquitectónico claro y coherente que describa cómo los componentes de la infraestructura de TI interseccionan para satisfacer los requisitos de los servicios (IONOS, 2022).
 - Gestión de servicios financieros: Planificar, gestionar y controlar el costo de los servicios de TI, incluyendo la asignación de recursos, la gestión de presupuestos y la evaluación de la rentabilidad de los servicios (IONOS, 2022).
 - Gestión del personal y el talento: Reclutar, gestionar y desarrollar habilidades y competencias del personal de TI para satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización (IONOS, 2022).
 - Mejora continua: Establecer y mantener un proceso de mejora continua para los servicios de TI, identificando y implementando mejoras basadas en la medición y el análisis de los resultados (IONOS, 2022).
 - Medición e informes: Recopilar, analizar y comunicar datos relevantes sobre la prestación de los servicios de TI para tomar decisiones informadas y apoyar la toma de decisiones (IONOS, 2022).

- Gestión del riesgo: Identificar y gestionar riesgos y amenazas que podrían afectar la prestación de los servicios de TI, asegurando la continuidad y la calidad de los servicios (IONOS, 2022).
- Gestión de la seguridad de información: Establecer y mantener políticas y procedimientos para proteger la integridad, la disponibilidad y la confidencialidad de la información y los datos de la organización (IONOS, 2022).
- Gestión del conocimiento: Identificar, capturar, compartir y gestionar el conocimiento y las mejores prácticas de la organización para mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios de TI (IONOS, 2022).
- Gestión del cambio en la organización: Planificar, gestionar y controlar cambios en la organización y los servicios de TI, incluyendo la gestión de proyectos, la migración y la adopción de nuevas tecnologías (IONOS, 2022).
- Gestión de proyectos: Planificar, ejecutar y cerrar proyectos de implementación de servicios de TI en tiempo y dentro de los recursos asignados, incluyendo la gestión de requisitos, riesgos y cambios (Academy, 2023).
- Gestión de relaciones: Establecer y mantener relaciones saludables y productivas con terceros interesados, como proveedores, socios y clientes, para satisfacer las necesidades de los servicios de TI y los objetivos comerciales de la organización (Academy, 2023).
- Gestión de suministradores y análisis de negocios: Seleccionar y gestionar a los proveedores y socios de servicios de TI de manera eficiente y efectiva, y analizar el impacto de los contratos y relaciones en los servicios de TI y la organización (Academy, 2023).

- **Prácticas de gestión técnica:** Este grupo de prácticas se centra en aspectos técnicos y de infraestructura de TI e incluye actividades como la gestión de la infraestructura y la plataforma, la gestión de software, y la gestión de datos y bases de datos (Academy, 2023).
 - Gestión de la infraestructura y plataforma: Esta práctica se centra en la gestión de la infraestructura y la plataforma de TI, incluyendo la gestión de la configuración, la gestión de la disponibilidad y la capacidad, la gestión de la continuidad del servicio, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de la monitorización y el control (Academy, 2023).
 - Gestión de software: Esta práctica se centra en la gestión del ciclo de vida del software, incluyendo la gestión de la configuración del software, la gestión de la disponibilidad y la capacidad del software, la gestión de la continuidad del servicio del software, la gestión de la seguridad del software y la gestión de la monitorización y el control del software (Academy, 2023).
 - Gestión de datos y bases de datos: Esta práctica se centra en la gestión de los datos y las bases de datos, incluyendo la gestión de la configuración de los datos y las bases de datos, la gestión de la disponibilidad y la capacidad de los datos y las bases de datos, la gestión de la continuidad del servicio de los datos y las bases de datos, la gestión de la seguridad de los datos y las bases de datos y la gestión de la monitorización y el control de los datos y las bases de datos (Academy, 2023).

Estas prácticas de gestión técnica son esenciales para garantizar que la infraestructura de TI esté disponible, segura y funcione de manera eficiente y efectiva.

- **Prácticas de gestión de servicios TI:** Las Prácticas de gestión de servicios de TI son un conjunto de actividades y procesos diseñados para la gestión de servicios de TI. Estas prácticas se centran en la optimización del rendimiento y la infraestructura digital en el mundo empresarial actual. La gestión de servicios de TI es una característica

importante de los departamentos de TI de las organizaciones, y es esencial para maximizar la calidad del servicio, optimizar los procesos, permitir la innovación y garantizar un entorno de TI estable y fiable (Sanchez, 2019). A continuación, se describen las mismas:

- Gestión del catálogo de servicios: La Gestión del Catálogo de Servicios en ITIL 4 es un proceso que se encarga de asegurar que se realice y se edite debidamente un Catálogo de Servicios que contenga detalles de servicios, estatus actual e interdependencia de los mismos (Kempter, 2016e). Este catálogo provee información fundamental para el resto de los procesos de Gestión de Servicios, y es la única parte del Portafolio de Servicios que es publicada para los clientes. Incluye información sobre servicios disponibles, precios, puntos de contacto y procesos de pedidos y requisiciones (Mancuzo, 2020).

El objetivo de este proceso es proporcionar a los clientes y al personal de TI un panorama general de los servicios ofrecidos, facilitando la interacción entre los clientes y los proveedores del servicio de TI, mejorando la satisfacción del cliente y simplificando el proceso de solicitud de servicios de TI (InvGate, 2021c). El Catálogo de Servicios ITIL es desarrollado por el equipo de sistemas de TI con el fin de medir, posicionar, optimizar y crear nuevos servicios para el usuario final (Mancuzo, 2020). Este catálogo es una base de datos centralizada de servicios activos del portafolio de servicios de TI, y su gestión es responsabilidad del Gestor del Catálogo de Servicios, quien se encarga de mantener la precisión de la información contenida en el catálogo (Kempter, 2016e).

- Diseño de servicios: El diseño de servicios en ITIL 4 es una fase fundamental que se centra en la creación de un anteproyecto detallado de prestaciones de TI eficaces, eficientes y adecuadas para su uso y propósito. Esta fase sigue a la estrategia de servicio, que establece los objetivos y directrices que sustentan

todo el proceso. El diseño de servicios se enfoca en aspectos como la funcionalidad, el nivel de servicio, los plazos de entrega, los recursos y las restricciones, con el fin de garantizar que los servicios de TI satisfagan las necesidades de la organización (Danby, 2023).

El diseño de servicios en ITIL 4 se basa en cuatro dimensiones clave: organización y personas, información y tecnología, socios y proveedores, y flujos de valor y procesos (Arión, 2022). Estas dimensiones son fundamentales para garantizar que los servicios de TI no solo cumplan con los requisitos técnicos, sino que también estén alineados con las necesidades del negocio y proporcionen un valor real a la organización. Por ejemplo, la dimensión de organización y personas se centra en los roles, competencias y responsabilidades necesarios para el diseño y la entrega de servicios, mientras que la dimensión de información y tecnología abarca los requisitos de información y las herramientas tecnológicas necesarias para respaldar los servicios de TI.

El diseño de servicios en ITIL 4 también se apoya en un conjunto de prácticas y procesos específicos, como la coordinación del diseño, la gestión de la disponibilidad, la gestión de la capacidad, la gestión de la continuidad del servicio, la gestión de la seguridad de la información y la gestión de proveedores. Estos procesos y prácticas son esenciales para garantizar que los servicios de TI se diseñen, implementen y gestionen de manera efectiva y eficiente, y que cumplan con los requisitos de calidad, costos y riesgos de la organización (Danby, 2023).

- Gestión de nivel de servicios: La gestión del nivel de servicio (Service Level Management, SLM) en ITIL 4 es una práctica que ayuda a garantizar que los servicios de TI sean eficientes y

eficaces, y que se ajusten a las necesidades de los clientes y del negocio. La gestión del nivel de servicio se centra en establecer objetivos claros basados en el negocio para los servicios y en medir el cumplimiento de esos objetivos utilizando métricas e indicadores clave de rendimiento KPI (InvGate, 2021b). En ITIL 4, los acuerdos de nivel de servicio (SLA) son un acuerdo formal negociado para ayudar a identificar expectativas, definir responsabilidades y facilitar la comunicación entre dos partes, generalmente el proveedor del servicio y el usuario del servicio (Wiranti et al., 2020). Estos son fundamentales para establecer expectativas claras entre el proveedor de servicios y el cliente, y para definir las responsabilidades y compensaciones en caso de incidencias o problemas en los servicios. Los SLAs en ITIL 4 son más prácticos y abarcan todos los aspectos de la prestación de servicios, ya sea entre la empresa y el cliente, entre la empresa y la empresa o entre la empresa y un tercero (Ambit, 2022).

- Gestión de disponibilidad: La gestión de disponibilidad en ITIL 4 se refiere a la capacidad de un servicio de TI o elemento de soporte para realizar sus funciones cuando se requiere. El propósito de la gestión de disponibilidad es garantizar que los servicios brinden los niveles de disponibilidad acordados con los clientes y usuarios, y que se cumplan los objetivos de negocio. Es una función crítica en la gestión de servicios de TI, ya que la disponibilidad de los servicios es esencial para el éxito del negocio (Insitech, s/f).

La gestión de disponibilidad se encarga de asegurar que la infraestructura, los procesos, las herramientas y las funciones de TI sean apropiados en el renglón de disponibilidad y según el nivel de servicio acordado con los clientes y usuarios, asimismo se encarga de la planificación, el diseño, la medición, el análisis y la mejora continua de la disponibilidad de los servicios de TI, es responsable de definir, analizar, planificar,

medir y mejorar todo lo concerniente a la disponibilidad de servicios de TI (Kempster, 2016d).

- Gestión de capacidad y rendimiento: La gestión de capacidad y rendimiento en ITIL 4 es una práctica que permite a las organizaciones monitorear y optimizar la utilización de sus recursos tecnológicos, garantizando que los servicios sean eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades de los usuarios (Freshworks, 2024c). Esta práctica se enfoca en la planificación, asignación y seguimiento de la capacidad de los sistemas y la infraestructura de TI, asegurando que puedan cumplir con las demandas y expectativas de los clientes (Kempster, 2016b).
- Gestión de continuidad del servicio: La gestión de continuidad del servicio en ITIL 4 es un proceso destinado a respaldar la gestión de la continuidad empresarial (BCM) y garantizar la continuidad de los servicios de TI en caso de eventos de desastre. El objetivo principal de la gestión de continuidad del servicio es reducir el tiempo de inactividad y garantizar la disponibilidad durante y después de un incidente a nivel de desastre (ATLASSIAN, 2024a). Este proceso incluye la identificación de funciones empresariales vitales, la evaluación de riesgos y la creación de planes de recuperación (Kempster, 2016c).
- Gestión de monitorización y eventos: La Gestión de Monitorización y Eventos en ITIL 4 es una práctica que se centra en la detección y la respuesta a eventos significativos en los servicios de TI (Freshworks, 2024b). Tiene como objetivo garantizar que los elementos de configuración (CI) y los servicios sean monitoreados constantemente, así como descartar y categorizar eventos antes de decidir qué acciones son las adecuadas (Kempster, 2016a).

Se divide en dos subprocesos principales: Mantenimiento de mecanismos y reglas de monitorización de

eventos y Gestión de eventos. El primer subproceso se centra en establecer y mantener los mecanismos para generar reglas efectivas para los procesos de descarte y categorización de eventos. El segundo subproceso se centra en la detección y notificación de eventos, así como en la clasificación y dimensionamiento de su impacto en el servicio (Kempter, 2016a).

La Gestión de Monitorización y Eventos en ITIL 4 es importante porque permite a las organizaciones detectar y resolver problemas en los servicios de TI de manera más rápida y eficiente (ITSBusiness, 2019). Además, esta práctica contribuye a la mejora continua de los servicios de TI, la alineación de los servicios de TI con las necesidades del negocio y la optimización de la eficacia y eficiencia de los servicios (Freshworks, 2024b).

- Centro de asistencia: El centro de asistencia en ITIL 4, también conocido como "service desk", es definido en el Glosario de ITIL 4 como "el punto de contacto único entre el proveedor de servicios y los usuarios". Es el lugar donde los usuarios pueden reportar incidentes, solicitar servicios y buscar asistencia. El centro de asistencia típico gestiona solicitudes de asistencia e incidentes, y su objetivo es ofrecer un servicio puntual y de alta calidad a los usuarios (ATLASSIAN, 2024c). Esta definición es respaldada por la descripción de las prácticas de ITIL 4, que incluyen la gestión de incidentes, la gestión de petición de servicio y la gestión de problemas, todas las cuales están relacionadas con las funciones de un centro de asistencia (Academy, 2023).
- Gestión de petición de servicio: La gestión de petición de servicio en ITIL 4 se refiere a la práctica que se centra en la recepción y gestión de solicitudes de servicio por parte de los usuarios. Esta práctica está diseñada para garantizar que las solicitudes de servicio se registren, se clasifiquen y se gestionen de manera eficiente y efectiva, con el fin de satisfacer las

necesidades de los usuarios y del negocio. La gestión de petición de servicio también se encarga de proporcionar información a los usuarios sobre la disponibilidad de servicios y cómo acceder a ellos, así como de asegurar la entrega de los servicios estándar solicitados (ServiceTonic, 2021b).

Según ITIL 4, la gestión de petición de servicio es fundamental para mantener la satisfacción de los usuarios finales y del cliente a través del manejo eficiente de las solicitudes, así como para informar a los usuarios finales y clientes sobre la disponibilidad de servicios y cómo acceder a ellos. Además, esta práctica también se encarga del abastecimiento y entrega de los servicios estándar solicitados, y de proporcionar asistencia con información general sobre el estado de la petición a través de los tickets (ServiceTonic, 2021b).

- Gestión de problemas: La gestión de problemas en ITIL 4 se refiere al proceso de identificar, registrar, investigar y resolver los problemas que afectan a los servicios de TI, con el fin de reducir la probabilidad y el impacto de los incidentes mediante la identificación de las causas y la gestión de soluciones y errores conocidos. Esta práctica busca remover aquello que causa incidentes repetidos y su impacto, diferenciándose de la gestión de incidentes en la necesidad de una resolución más proactiva y en la gestión de soluciones a largo plazo (InvGate, s/f-b). La gestión de problemas, bien realizada, puede ser muy beneficiosa para los departamentos de IT y las empresas a las que sirven, ya que puede aumentar las tasas de reparación, reducir el volumen de incidentes y los costos relacionados, y mejorar la experiencia del servicio, la experiencia del empleado y/o la experiencia del cliente (InvGate, 2021a).

La importancia de la gestión de problemas radica en su contribución a la continuidad del negocio, la mejora de la calidad del servicio, la reducción de los costos de TI y la facilitación de la mejora continua del proceso. La resolución

rápida y efectiva de los problemas reduce el tiempo de inactividad y el costo asociado, y la identificación de problemas recurrentes ayuda a identificar áreas donde se pueden realizar mejoras (LINKEDIN, 2023). Por lo tanto, la gestión de problemas desempeña un papel crítico en la optimización del rendimiento de los servicios de TI y en la satisfacción del cliente.

- Gestión de versión: La gestión de versión en ITIL 4 se refiere a una práctica que se enfoca en capacitar a los sistemas y servicios de una organización para cambiar y apoyar las cambiantes necesidades del negocio. Esta práctica se incluye en la categoría de prácticas de gestión técnica de ITIL 4, que se centra en la gestión técnica de la infraestructura de TI (Freshworks, 2024a).

La gestión de versión se enfoca en la planificación, el control y la entrega de versiones de software y hardware, y se asegura de que los cambios se realicen de manera controlada y sin interrupciones en los servicios. La gestión de versión también se enfoca en la documentación y el seguimiento de los cambios, y en la comunicación con los usuarios y otros interesados (Freshworks, 2024a).

La práctica que se utilizó en la presente investigación fue la gestión de incidencias. La cual se detalla en el siguiente acápite.

O. Gestión de incidencias

El objetivo de la gestión de incidencias es minimizar el impacto negativo y restablecer el servicio lo antes posible. Tiene un impacto significativo en la satisfacción de los clientes y usuarios. Cada incidencia debe registrarse y gestionarse para garantizar su resolución dentro de unas expectativas realistas (Interpolados, 2020). Este proceso pretende evitar o restablecer rápidamente cualquier interrupción del servicio y minimizar el impacto en las operaciones empresariales. Primero se aplican soluciones temporales, seguidas de las permanentes, el service desk en ITIL4 ha pasado de ser una función a un componente estratégico dentro de las

organizaciones. Sirve como único punto de contacto para los usuarios, garantizando que no se pasen por alto las limitaciones o la priorización de incidentes. Esto evita que se ignoren los incidentes de alta prioridad (TEAM, 2020).

A continuación, se presenta el paso a paso para gestionar las incidencias según las pautas de ITIL 4.0:

- **Detección:** Disponer de un sistema de monitorización que permita detectar incidencias es fundamental. Las incidencias pueden ser reportadas por los propios usuarios a través de diversas herramientas como formularios web, correo electrónico, chatbots, etc. (TEAM, 2020).
- **Registro:** Es importante contar con un sistema de registro de incidencias que permita llevar un seguimiento detallado de los problemas y su resolución (TEAM, 2020).
- **Categorización:** Clasificar las incidencias según su naturaleza, gravedad e impacto en el servicio permite priorizar y gestionar de manera eficiente los problemas (TEAM, 2020).
- **Priorización:** Evaluar la importancia de cada incidencia en función de factores como la gravedad, el impacto en el servicio y la urgencia, permitiendo asignar recursos de manera óptima (TEAM, 2020)
- **Diagnóstico inicial:** Investigar e identificar la causa de la incidencia para proponer soluciones adecuadas (TEAM, 2020)
- **Escalado:** Según la complejidad del incidente, se escala el mismo, ya que la mayoría de veces, estos no son resueltos por la mesa de ayuda por lo cual estos se asignan a un miembro del equipo o a un área en específica (TEAM, 2020).
- **Investigación y diagnóstico:** Es necesario investigar la causa del incidente y proporcionar un diagnóstico para así proponer una solución (TEAM, 2020).
- **Resolución:** Una vez identificadas las causas y establecidas las soluciones, se implementan las acciones necesarias para solucionar el incidente. Esto puede incluir la implementación de soluciones

temporales o permanentes, y la monitoreo de los resultados para asegurar que el problema ha sido resuelto (TEAM, 2020).

- **Cierre:** Es la culminación del ciclo de vida de la misma, abordando su resolución. Es esencial que al concluirse se haya categorizado (TEAM, 2020).

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

ITIL tiene un impacto positivo en la calidad de la relación de outsourcing de TI, la calidad de los servicios de outsourcing de TI, la eficiencia de las operaciones de outsourcing de TI y la satisfacción del cliente con los servicios de outsourcing de TI (Ali, 2013).

La implementación de la gestión de servicios de TI y el marco de trabajo de ITIL tienen un impacto significativo en las empresas, mejorando su eficiencia operativa y su capacidad para satisfacer las necesidades de los clientes (Al-Ashmoery et al., 2021).

La implementación de una Mesa de Servicios basada en ITIL v4 y utilizando herramientas ágiles puede mejorar la eficiencia y la experiencia del usuario en la Corporación Proauto 2022 (Pizarro, 2023).

1.2.2 Nacionales

La implementación de ITIL V3, aumenta la dimensión fiabilidad en del 50%, capacidad de respuesta el 78%, capacitación del personal el 73%, atención al cliente el 76%, dimensión imagen el 72%. Logró así determinar qué mejora de manera significativa las 5 dimensiones mencionados anteriormente, entonces se determina que mejora la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017 (Melgarejo, 2018).

La correcta implementación de buenas prácticas de ITIL en la Gestión de Incidentes minimiza el tiempo del procedimiento de soporte a usuarios, desde su hallazgo y registro hasta la solución. Reduce más del 50% los costos de atención, referente al servicio de mesa de ayuda. Reduce el número de incidente a un 27%, así como los incidentes repetitivos (Gómez, 2018).

Realizar el mapeo de área de TI de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, identifica las debilidades por las que atraviesa el proceso de incidencias y de cambios, asimismo establece las oportunidades de mejora de los procesos, permitiendo el rediseño de los mismos, tales como los controles basados en ITIL : la gestión de incidencias y de cambios teniendo en cuenta que son los necesarios para poder mantener una buena administración de los servicios de TI, haciendo uso de métricas para la gestión de incidencia y de cambios (Chayan, 2018).

El desarrollo e implementación del software de incidencias como parte del enfoque de ITIL, reduce significativamente en un 70% el tiempo de atención de incidencias del Laboratorio de Cómputo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana Los Andes. La comparación entre los periodos académicos 2018-I y 2018-II demuestra que reduce en un 62% las incidencias (Arroyo, 2019).

La aplicación basada en ITIL influye de manera positiva en el proceso de atención de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP Consulting ya que incrementa el porcentaje de incidencias resueltas en primer nivel, el porcentaje de incidencias resueltas-SLA y reduce el tiempo promedio de resolución de incidencias (Rivera, 2019).

Existe relación significativa entre ITIL V3 y la calidad del servicio en los usuarios de la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión en el 2018 (Marquez, 2021)

Las buenas prácticas de ITIL ayudan notablemente la gestión de servicios a clientes de la institución San José Marelló de la ciudad de Huaraz. (NOLASCO, 2018) .

La implementación del Proceso de Gestión de Incidentes, influye significativamente en el servicio de atención y soporte de TI en el área de Help Desk del proyecto Gold Fields Salares Norte (Becerra, 2021).

La gestión de conocimiento mejora significativamente la gestión de incidentes de la CSJ-Lima, se incrementó el promedio de incidencias de 46% al 67%; reduce el tiempo promedio de resolución de incidencias de 50.51% a

47.87%; reduce el promedio de incidencias no atendidas de 54% a 33% (Chumpitaz, 2021).

La implementación de un marco de desarrollo basado en ITIL v4.0 ayuda a mejorar la gestión de incidentes y requerimientos en el área de sistemas de una institución educativa, brindando un enfoque más eficiente y orientado al servicio en la resolución de problemas y solicitudes de los usuarios (Carrasco, 2022).

La implementación del manual de buenas prácticas ITIL en la Minera Chinalco S.A. conlleva a la mejora de la calidad de los servicios de TI, ya que se basa en un enfoque probado y reconocido a nivel mundial para la gestión de servicios de TI. Reduce el tiempo promedio de resolución de incidentes y problemas, aumenta la disponibilidad de los servicios de TI y disminuye los tiempos de inactividad no planificados. Estos resultados son el producto directo de la implementación de ITIL y su enfoque en la mejora continua de los procesos y la gestión de servicios (Oquendo, 2021).

La implementación de un sistema informático basado en ITIL v3 permite mejorar la resolución de las incidencias atendidas en un 17.93%, asimismo mejora la resolución de las incidencias reabiertas en un 15.5. Se comprueba que el sistema informático basado en ITIL v3 mejora el control de incidencias en la entidad pública UGEL N° 06 (Lloclla, 2019).

La implementación de ITIL 4 tiene una relación significativa con la mejora de la gestión de incidencias del Poder Judicial en el año 2021 (Aznaran, 2023).

El uso de las buenas prácticas de ITIL reduce el tiempo de atención de averías de una empresa de telefonía en un 5% (Meloni, 2018).

1.2.3 Locales

La calidad de servicios TI en Electro Puno S.A.A. mejora en un 40% gracias al el modelo de gestión de servicios basado en ITIL V3 (Llanqui, 2015).

El proceso de resolución de problemas basado en ITIL mejora la calidad de los servicios TI que se brinda en la UNA-PUNO, al validar el modelo comparando condiciones pre y post prueba, se mejoró en un 30% (Cutipa, 2018).



A través del análisis de la satisfacción del usuario final, la identificación de la gestión del servicio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito “Los Andes” para las primeras funciones de gobierno y gestión de TI, y el apoyo del tiempo de monitoreo, se identificó el primer nivel de este sistema identificando ocho procesos de soporte técnico, los cuales fueron asistidos por la gerencia TI (Anchapuri y Angles, 2017).

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

La gestión de incidencias es un proceso fundamental en las áreas de TI de las empresas, ya que permite detectar, registrar, categorizar, priorizar, investigar, resolver y hacer seguimiento a las interrupciones no planificadas del servicio que afectan a los usuarios y al negocio. Sin embargo, muchas veces las empresas no gestionan eficazmente estas incidencias, lo que provoca retrasos en los servicios, falta de procedimientos de escalado establecidos, niveles de servicio basados en la prioridad, identificación de las causas profundas de los problemas y resolución de incidentes sin resolver.

La ineficaz gestión de incidencias en las áreas de TI de las empresas tiene un impacto significativo en la continuidad y disponibilidad de los servicios, así como en la percepción, capacidad y conocimientos de los especialistas en TI. Como resultado, el personal que revisa estas incidencias a menudo carece de procedimientos de escalado establecidos o de niveles de servicio basados en la prioridad. A menudo se restablecen los servicios tecnológicos, pero no se identifican las causas profundas de los problemas o, lo que es peor, se producen incidentes sin resolver. Esto puede ser atribuido a diversos factores, como la falta de una metodología estandarizada, la falta de herramientas adecuadas y la falta de capacitación y conocimientos técnicos en el equipo de TI. A continuación, se presentan algunas causas y consecuencias de la ineficaz gestión de incidencias en el ámbito de la información:

- **Falta de una metodología estandarizada:** La falta de una metodología estandarizada para la gestión de incidencias, como la metodología ITIL), puede llevar a una respuesta desigual y lenta a las incidencias, lo que a su vez puede afectar negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (TEAM, 2020).
- **Falta de herramientas adecuadas:** La falta de herramientas adecuadas para la detección, registro, clasificación, investigación, resolución y seguimiento de incidencias puede dificultar la gestión eficiente de las incidencias y aumentar el tiempo de resolución de problemas (Zendesk, 2023).
- **Falta de capacitación y conocimientos técnicos:** El equipo de TI puede carecer de la capacitación y los conocimientos técnicos necesarios para manejar

eficientemente las incidencias y resolver los problemas de manera rápida y efectiva (Zendesk, 2023).

- **Problemas recurrentes:** Las incidencias recurrentes pueden ser un indicativo de que el equipo de TI no ha identificado y resuelto adecuadamente las causas subyacentes de estos problemas, lo que puede llevar a una mayor cantidad de incidencias y una menor calidad del servicio (ServiceTonic, s/f).
- **Comunicación deficiente:** La falta de comunicación efectiva entre el equipo de TI y los usuarios puede dificultar la detección y la resolución de incidencias, lo que puede afectar negativamente la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (Zendesk, 2023).

El Departamento de Tecnologías de la Información (DTI) disponía de un sistema de información de gestión de incidencias, pero ésta no se usó correctamente según las directrices de ITIL 4.0, lo que provocó retrasos los servicios del área, por ende, se extendía el tiempo de atención al usuario.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Pregunta general

¿La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información reducirá los tiempos de atención?

2.2.2 Preguntas específicas

¿La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información reducirá el número de incidentes?

2.3 Justificación

La gestión de incidencias de ITIL 4 se aplica en las organizaciones en la actualidad para permitir el buen funcionamiento de una organización, haciendo que los clientes internos y externos se sientan seguros y tengan la sensación de que hay un proceso de gestión de incidencias que es capaz de solucionar cualquier problema o interrupción del servicio (TEAM, 2020). La implementación de modelos de incidencia permite mejorar el proceso de resolución y establecer criterios para determinar la gravedad de una incidencia (ServiceTonic, s/f). La gestión de incidencias es parte fundamental de un servicio TI de calidad, ya que permite evitar que se produzcan muchas situaciones que interrumpan el

servicio, o en caso de producirse, reduzcan el tiempo y el impacto de las mismas (TEAM, 2020).

La gestión de incidencias de ITIL 4 se aplica en las universidades en la actualidad para mejorar la calidad de los servicios de tecnologías de la información. Un ejemplo de su aplicación se encuentra en la Universidad Nacional de Loja, donde se ha investigado y aplicado ITIL v4 en la gestión de solicitudes e incidentes de la mesa de ayuda, con el fin de modernizar la cultura de servicio y mejorar la infraestructura física y tecnológica (Bravo y Andrade, 2020).

Este proyecto de investigación pretendió analizar los conocimientos establecidos en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada. Se centró en la aplicación de las mejores prácticas ITIL 4.0 para mejorar la gestión de incidencias de la misma, incluyendo la reducción de los tiempos de atención y el número de incidencias.

A continuación, se detalla los principales puntos:

- Registro y categorización de las incidencias.
- Establecer un punto de contacto principal con el usuario
- Minimizar el tiempo de solución de las incidencias.

Asimismo, la presente investigación servirá de modelo y referencia para cualquier proyecto similar en el sector informático de universidades.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

Implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir los tiempos de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

2.4.2 Objetivos específicos

Implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información reduce el tiempo de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

2.5.2 Hipótesis específicas

La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información reduce el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

La Universidad Peruana Unión (UPeU) es una institución educativa privada afiliada a la Iglesia Adventista del Séptimo Día, y es la segunda universidad adventista más grande de América del Sur. Sus orígenes se remontan al año 1919, cuando fue fundada como parte del Colegio Industrial en Miraflores, Lima, siendo la primera institución de educación superior iniciada por los adventistas del séptimo día en Perú. En 1983, se estableció oficialmente como universidad. La UPeU cuenta con tres campus principales: el campus principal se encuentra en el km 19.5 de la Carretera Central, Ñaña, Lima, con campus adicionales en Tarapoto y Juliaca. A lo largo de su historia, la UPeU ha buscado brindar educación de calidad basada en los principios adventistas del séptimo día, con el lema "Educar para la vida y la eternidad" (UPeU, 2023).

El presente estudio se realizó en el campus Juliaca, ubicado en la Carretera Salida a Arequipa Km. 6 Chullunquiani.

3.2 Población

La población es el conjunto de elementos que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación, ésta debe delimitarse en cuanto a sus características de contenido, lugar y tiempo (Toledo, s/f). En la presente investigación la población se conformó por el total de incidencias ocurridas en la Dirección de tecnologías de una universidad privada, que son 1221 incidencias.

3.3 Muestra

La muestra en una investigación es una parte representativa de la población que se estudia. Lo que significa que debe reproducir las mismas características de la población de la que procede (Lopez, 2004).

Para la implementación de investigación se utilizó el muestreo no probabilístico de tipo intencional. Ésta es una técnica de muestreo en la cual la persona a cargo de realizar la investigación se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que

formarán parte del estudio. En este caso la muestra fue 319 incidencias, correspondiente al total de incidencias registradas después de la implementación de ITIL 4.0.

3.4 Método de investigación

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo, diseño no experimental porque no se manipulan las variables deliberadamente, el nivel de investigación es descriptivo – correlacional, en un primer momento se hace la descripción de resultados en tablas y figuras y correlacional porque se hace la relación entre las variables para determinar el nivel de relación de cada variable de acuerdo a una prueba estadística (Hernandez et al., 2014).

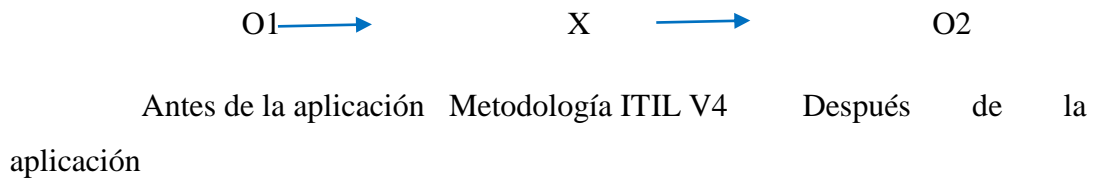
3.4.1 Tipo de investigación

Es de tipo cuantitativo, ya que se centra en la recopilación y análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación específicas (Creswell y Creswell, 2022). La comparación de los números de incidencias antes y después de la implementación de ITIL 4.0 sugiere un análisis cuantitativo para evaluar el impacto.

Asimismo, es una investigación aplicada, porque se centra en identificar necesidades, problemas u oportunidades del contexto para aplicar conocimientos y dar respuesta a estos requerimientos desde la aplicación del conocimiento en diferentes áreas o disciplinas (J. Castro et al., 2023). En el caso de la presente investigación se aplicó directamente la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con el objetivo de reducir los tiempos de incidencias en un entorno universitario específico.

3.4.2 Diseño de investigación

La investigación se basa en un diseño pre experimental de corte transversal (Hernández et al., 2006) , el estudio se llevó a cabo durante un único período correspondiente al año 2023. Son aquellos en los que “las variables independientes ocurren sin manipularlas, no se tiene control directo sobre dichas variables ni se puede influir en ellas, porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Hernández et al., 2014; p.152). Se obtuvo los datos del antes y después de la implementación de ITIL 4.0.



Donde:

O1: Datos obtenidos antes de la aplicación de ITIL V4 en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

X: Implementación y aplicación de la Metodología ITIL V4.

O2: Datos obtenidos después de la aplicación de ITIL V4 en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1 Procedimientos

Durante la preparación de la presente investigación se revisó la data que tiene la Dirección de Tecnologías de Información Filial Juliaca de incidencias atendidas durante el año 2020, desde 22 de febrero al 02 de agosto del año en mención. Luego de ello se implementó la metodología ITIL versión 4 desde el 22 de febrero al 02 de agosto del 2023 en cada una de las áreas que componen la Dirección de Tecnologías de Información, a continuación, se detallan las mismas con las mejoras hechas en cada una de ellas que beneficiaron a la DTI:

A. Laboratorios

Se arrendaron computadoras con mejor capacidad de rendimiento, almacenamiento y generación de procesador. Se añadieron más cantidad de laboratorios y laboratoristas para la atención de estudiantes y docentes.

- **Mejora del Rendimiento Tecnológico:** Arrendar computadoras con mejor capacidad de rendimiento, almacenamiento y procesador se tradujo en un rendimiento más eficiente de las tareas informáticas. Esto benefició tanto a estudiantes como a docentes al proporcionar un entorno tecnológico más rápido y eficaz.

- **Mayor Disponibilidad de Recursos:** La adición de más cantidad de laboratorios y personal aumentó la disponibilidad de recursos para los usuarios. Esto significa que más estudiantes y docentes accedieron simultáneamente a los laboratorios, mejorando la accesibilidad a las instalaciones tecnológicas.
- **Reducción de Tiempos de Espera:** Con una mayor cantidad de computadoras y laboratoristas, ayudó a reducir los tiempos de espera para acceder a los recursos tecnológicos y recibir asistencia. Esto contribuyó a una experiencia más eficiente y productiva para los usuarios.
- **Mejora de la Calidad de la Enseñanza y el Aprendizaje:** Al proporcionar tecnología más avanzada y recursos adicionales, se creó un entorno propicio para una enseñanza y aprendizaje de mayor calidad. Los docentes pudieron utilizar sistemas de información especializados como herramienta, esto acorde al curso que enseñan. Por lo tanto, los estudiantes realizaron actividades o tareas usando las herramientas mencionadas mejorando su formación académica.
- **Adaptación a las Necesidades Tecnológicas Actuales:** La actualización de las capacidades tecnológicas y la expansión de laboratorios reflejaron una respuesta proactiva a las demandas y avances tecnológicos actuales. Esto garantiza que la institución esté equipada para enfrentar los desafíos tecnológicos contemporáneos.

B. Mesa de ayuda

Se implementó el software de gestión de incidencias GLPI y se capacitó al personal de todas las áreas para el uso del mismo (desde la creación de la incidencia hasta el cierre de la misma), también se priorizó las incidencias según su impacto tales como: crítico, alto, medio y bajo. Se asignó un tiempo de cumplimiento según su impacto, asimismo cada incidencia fue asociada a una categoría: por ejemplo, recuperación de contraseña, creación de correo institucional.

- **Mejora de Eficiencia:** La implementación de un software de gestión de incidencias como GLPI proporcionó una plataforma centralizada

para el seguimiento y la resolución de problemas. Esto mejoró la eficiencia al simplificar el proceso de gestión de incidencias, desde la creación hasta el cierre.

- **Estandarización de Procesos:** Capacitar al personal de todas las áreas en el uso del software aseguró la estandarización de los procesos. Todos los usuarios utilizaron la misma herramienta y siguieron procedimientos uniformes para la creación, seguimiento y cierre de incidencias.
- **Priorización basada en Impacto:** Priorizar las incidencias según su impacto (crítico, alto, medio, bajo) permitió al equipo centrarse en abordar primero los problemas que tienen el mayor impacto en las operaciones o servicios. Esto contribuyó a la eficacia general de la gestión de incidencias.
- **Optimización de Recursos:** Asignar un tiempo de cumplimiento según el impacto de la incidencia ayudó a optimizar el uso de recursos. Las incidencias críticas, que pueden tener un impacto significativo, se abordan con mayor urgencia, asegurando una respuesta rápida a problemas importantes.
- **Categorización para Análisis:** Asociar cada incidencia a una categoría específica (por ejemplo, recuperación de contraseña, creación de correo institucional) facilitó el análisis posterior. Esta categorización proporciona información valiosa sobre los tipos de problemas más comunes, lo que informó decisiones para mejorar procesos o implementar soluciones preventivas.
- **Mejora en la Experiencia del Usuario:** Mejoró la experiencia del usuario al proporcionar una respuesta rápida y eficiente a sus problemas. La categorización y priorización ayudó a garantizar que los problemas más críticos sean atendidos de manera oportuna.

C. **Redes y conectividad**

Se añadió más proveedores de servicios de internet, incrementando el ancho de banda en el campus, a fin de mejorar la calidad de la conectividad de los alumnos, docentes y personal de oficina.

- **Mejora en la Calidad de Conectividad:** Aumentar el ancho de banda con más proveedores de servicios de internet resultó en una mejora significativa en la calidad de la conectividad. Esto llevó a una conexión más rápida y confiable para alumnos, docentes y personal de oficina.
- **Satisfacción del Usuario:** Una conectividad más rápida y confiable aumentó la satisfacción de los usuarios al proporcionar una experiencia en línea más fluida. Esto fue crucial en entornos académicos, ya que la conexión a internet es esencial para la investigación, enseñanza y aprendizaje en línea.
- **Manejo de la Demanda Creciente:** Con la creciente dependencia de la tecnología y el aumento del uso de dispositivos conectados en el campus, la capacidad de la red se adaptó para manejar la demanda creciente. Añadir proveedores y aumentar el ancho de banda fue una respuesta proactiva para evitar congestiones y garantizar un rendimiento óptimo.
- **Redundancia y Fiabilidad:** Contar con varios proveedores de servicios de internet mejoró la redundancia y la fiabilidad de la conexión. En caso de problemas con un proveedor, otros pudieron respaldar la conectividad, reduciendo la posibilidad de interrupciones en el servicio.
- **Facilitación de Tecnologías Emergentes:** El aumento del ancho de banda fue esencial para facilitar la adopción de tecnologías emergentes, como la transmisión de video en alta definición y otras aplicaciones que requieren una conexión robusta. Esto permitió que la universidad se mantenga a la vanguardia en términos de tecnología.
- **Apoyo a la Enseñanza y el Aprendizaje en Línea:** En entornos académicos, donde la enseñanza y el aprendizaje en línea son cada vez más comunes, una conexión de alta calidad es esencial. Aumentar el ancho de banda respaldó la implementación exitosa de plataformas de aprendizaje en línea y recursos digitales.

D. Soporte

Se incrementó la cantidad de operadores de soporte que brindan solución presencial a las oficinas y aulas que presentan problemas con sus equipos informáticos.

- **Mejora en la Atención al Usuario:** Al aumentar la cantidad de operadores de soporte, se mejoró la capacidad de responder rápidamente a las necesidades de los usuarios. Esto resultó en una atención más eficiente y personalizada para resolver problemas técnicos de manera oportuna.
- **Reducción de Tiempos de Inactividad:** La presencia de operadores de soporte adicionales redujo los tiempos de inactividad al abordar y resolver problemas de manera más rápida. Esto minimizó las interrupciones en el trabajo y el aprendizaje, lo cual contribuyó a la productividad general.
- **Manejo de la Carga de Trabajo:** Con más operadores, se pudo gestionar mejor la carga de trabajo. Un mayor personal permitió adaptarse durante los picos de demanda, tales como el proceso de matrícula.
- **Optimización de Recursos:** Al asignar más operadores de soporte, se optimizó los recursos disponibles. Esto garantiza que la capacidad de soporte estuvo alineada con las necesidades del campus, evitando la saturación y garantizando una atención de calidad.
- **Mejora en la Experiencia del Usuario:** Una respuesta rápida y efectiva a los problemas informáticos contribuyeron significativamente a una experiencia del usuario mejorada. Los usuarios se sintieron respaldados y valorados cuando sus problemas fueron abordados de manera eficiente.

E. Soporte de sistemas

Se capacitó a los docentes matriculadores, secretarías de escuela, coordinadores, acerca del proceso de matrícula a fin de mejorar la atención a los estudiantes y reducir las incidencias que estén relacionadas con la plataforma de matrícula.

- **Eficiencia en el Proceso de Matrícula:** Capacitar al personal clave involucrado en el proceso de matrícula mejoró la eficiencia general. Los docentes matriculadores, secretarías y coordinadores, al comprender mejor el sistema, pudieron realizar tareas de matrícula de manera más rápida y precisa, reduciendo posibles demoras y optimizando el proceso.
- **Reducción de Errores y Problemas:** La capacitación ayudó a minimizar errores en el proceso de matrícula. Al comprender completamente la plataforma y sus características, el personal estuvo mejor equipado para evitar errores comunes y abordar posibles problemas de manera proactiva.
- **Mejora de la Experiencia del Estudiante:** La atención más eficiente y la reducción de problemas durante el proceso de matrícula contribuyeron a una experiencia más positiva para los estudiantes. Una matrícula sin complicaciones y bien gestionada creó un ambiente académico más favorable.
- **Prevención de Incidencias Tecnológicas:** Al capacitar al personal en el uso efectivo de la plataforma de matrícula, se pudo prevenir y abordar de manera proactiva incidencias tecnológicas. Esto incluyó problemas relacionados con la navegación en la plataforma, la introducción de datos y otros aspectos técnicos.
- **Optimización de Recursos:** La capacitación adecuada maximizó la utilización de recursos al garantizar que el personal pueda realizar tareas de matrícula de manera efectiva. Esto es particularmente importante ya que se manejó volúmenes significativos de matrícula.

3.5.2 Análisis de los datos

Según al tipo de estudio y su nivel, para la ejecución del análisis de la data se usó la estadística descriptiva. En caso del análisis descriptivo se utilizó tablas; en el análisis de la comparación de los datos se usó la estadística inferencial, para dicho análisis fue necesario determinar si los mismos pertenecen a una distribución normal de manera que se pudo elegir correctamente el tipo de estadística. En este caso debido a que las pruebas no fueron paramétricas se usó la prueba U de Mann-Whitney.

3.5.3 Ética

Todos los resultados estadísticos fueron conseguidos a través de los registros de la base de datos del sistema de información GLPI, el cual es usado en la institución al día de hoy en la gestión de incidencias. El investigador tiene el compromiso a no revelar información sensible y todo aquello que tenga que ver con la institución en la cual se aplicó la investigación, por lo cual todo resultado será expuesto estadísticamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados a nivel general

Nuestro objetivo general fue: “Implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir los tiempos de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada”. Para determinar el uso de la prueba estadística, se realizó la prueba de normalidad. La prueba de normalidad es un procedimiento estadístico que permite determinar si un conjunto de datos sigue una distribución normal o no. Es importante porque nos permite evaluar si una muestra de datos podría proceder de una población con una distribución normal, lo que es fundamental para la inferencia estadística precisa, asunciones de modelos estadísticos o análisis exploratorio de datos (Bustos, 2023). Los tipos de prueba de normalidad que se usaron en esta investigación fueron:

- **Kolmogorov-Smirnov:** Compara la función de distribución acumulada empírica (ECDF) de los datos de la muestra con la distribución esperada si los datos fueran normales (Minitab, 2023).
- **Shapiro-Wilk:** Basada en la función de distribución empírica, es similar a la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Se utiliza para evaluar la normalidad de una población y determinar si los datos tienen una distribución normal (Minitab, 2023).

Prueba de hipótesis de normalidad de la variable y las dimensiones.

H_0 : Los datos de la variable y las dimensiones presentan una distribución normal.

H_a : Los datos de la variable y las dimensiones no presentan una distribución normal.

Tabla 1

Prueba de normalidad

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de incidencias ITIL 4.0	Antes de la aplicación	0.305	1221	0.000	0.630	1221	0.000
	Después de la aplicación	0.452	319	0.000	0.287	319	0.000

En la tabla 1 se observa la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, asimismo se usó el nivel de confianza del 95%. Los resultados de valor de significancia son menores a 0.05 por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna que quiere decir que los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, se usó la distribución no paramétrica, en este caso se utilizó la prueba de U de Mann-Whitney.

La prueba de U de Mann-Whitney es una prueba no paramétrica utilizada para comparar dos muestras independientes (Romero, 2013). Es una herramienta estadística importante para la comparación de dos muestras independientes en situaciones donde no se cumplen los supuestos de las pruebas paramétricas, como la normalidad y la homogeneidad de varianzas.

Planteamiento de hipótesis

- Ho: La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información no redujo el tiempo de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.
- Ha: La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el tiempo de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

Tabla 2

Rangos antes y después de la aplicación de la gestión de incidencias

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Gestión de incidencias ITIL 4.0	Antes de la aplicación	1221	868.40	1060318.50
	Después de la aplicación	319	395.77	126251.50
	Total	1540		

Tabla 3

Prueba U de Mann-Whitney antes y después de la aplicación la gestión de incidencias.

	Gestión de incidencias ITIL 4.0
U de Mann-Whitney	75211.500
W de Wilcoxon	126251.500
Z	-16.903
Sig. asintótica (bilateral)	0.000

En la tabla 3 se observa los resultados expuestos con la prueba no paramétrica U de Mann Whitney. El nivel de significancia bilateral 0.000 es menor al valor de alfa de 0.05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna la cual señala que la implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el tiempo de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

Nuestro objetivo específico fue: “Implementar la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada” ante ello se planteó lo siguiente:

Planteamiento de hipótesis

- Ho: La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información no redujo el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.
- Ha: La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

Tabla 4

Tiempo promedio de incidencias.

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	1221	0.00	176552.00	26,635.37
Después de la aplicación de ITIL 4.0	319	0.00	161112.00	5,908.87

Se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar la gestión de incidentes ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. En cuanto al tiempo promedio de incidencias antes de la implementación de ITIL 4.0 fue 26635.37 minutos (443.92 horas) y después de la implementación fue 5908.87 minutos (98.48 horas). Lo cual significó una reducción de 77.76%, esto demostró la influencia de la implementación de gestión de incidencias ITIL 4.0 en la reducción del tiempo de resolución de las incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada. Concordando con Arellano (2021) quien señala que el uso de ITIL reduce el tiempo de atención de incidencias.

Asimismo, se observa que antes de la implementación había 1221 casos y después de la implementación había 319 casos, demostrando así que se redujo el número de incidencias en un 73.9%. Coincidiendo con lo señalado por Cerrón y Vite (2023) quienes refieren que ITIL 4.0 reduce el número de incidencias en un 54.12%. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alterna, la cual indica que la implementación de la gestión de

incidencias basada en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el número de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

4.2 Resultados a nivel de áreas

A continuación, se detallan los resultados de las áreas que componen la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.

4.2.1 Laboratorios

Tabla 5

Tiempo de incidencias en el área de laboratorios

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	3	1371.00	6046.00	2,982.67
Después de la aplicación de ITIL 4.0	19	0.00	50080.00	2,725.89

En la Tabla 5, se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar en el área de laboratorios, la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. Donde se observa que el tiempo de las incidencias antes de la implementación mencionada fue 2982.67 minutos y después de la implementación fue 2725.89 minutos. demostrando que se redujo el tiempo de incidencias. Coincidiendo con lo expuesto por Evangelista y Uquiche (2014) quien al implementar ITIL en la facultad de administración de la Universidad San Martín de Porres redujo en un 53.10% y 57.75% en el tiempo de atención de incidencias

De igual forma se observa que antes de la implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 había 3 incidencias y después de la implementación había 19 incidencias. Este aumento en la cantidad de incidencias fue debido a que anteriormente no hacían un correcto uso de la metodología ITIL, la cual propone que se debe tener un riguroso registro de todas las incidencias.

Además, durante el año 2020 fue el año de la pandemia y los alumnos hacían usos de sus propias computadoras personales y no requerían del uso de un laboratorio de cómputo.

4.2.2 Mesa de ayuda

Tabla 6

Tiempo de incidencias en el área de mesa de ayuda

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	472	0.00	171382.00	9,145.25
Después de la aplicación de ITIL 4.0	147	0.00	131301.00	2,635.17

En la Tabla 6, se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar en el área de mesa de ayuda, la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. Donde se observa que el tiempo de las incidencias antes de la implementación mencionada fue 9145.25 minutos y después de la implementación fue 2635.17 minutos. demostrando que se redujo el tiempo de incidencias. Coincidiendo con lo señalado por Castro (2022) quien demostró que la implementación de una mesa de ayuda basada en ITIL versión 4 mejoró el proceso de asignación de ticket en la mesa de ayuda de 0 a 100%.

De igual forma se observa que antes de la implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 había 472 incidencias y después de la implementación había 147 incidencias. Demostrando que se redujo el número de incidencias.

4.2.3 Redes y conectividad

Tabla 7

Tiempo de incidencias en el área de redes y conectividad

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	18	26.00	156842.00	36,466.61
Después de la aplicación de ITIL 4.0	11	5.00	13017.00	1,792.36

En la Tabla 7, se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar en el área de redes y conectividad, la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. Donde se observa que el tiempo de las incidencias antes de la implementación mencionada fue 36466.61 minutos y después de la implementación fue 1792.36 minutos. demostrando que se redujo el tiempo de incidencias. Concordando con la investigación de Meloni (2018), quien refiere que la implementación de las buenas prácticas ITIL en una empresa de telefonía logró reducir el tiempo de atención de averías en 5%.

De igual forma se observa que antes de la implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 había 26 incidencias y después de la implementación había 5 incidencias. Demostrando que se redujo el número de incidencias.

4.2.4 Soporte

Tabla 8

Tiempo de incidencias en el área de soporte

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	8	432.00	176552.00	32,285.75
Después de la aplicación de ITIL 4.0	53	0.00	161112.00	7,573.04

En la Tabla 8, se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar en el área de soporte, la gestión de incidentes basados en ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. Donde se observa que el tiempo de las incidencias antes de la implementación mencionada fue 32285.75 minutos y después de la implementación fue 7573.04 minutos. demostrando que se redujo el tiempo de incidencias. Coincidiendo a lo evidenciado por Zamalloa y Pillaca (2018) quienes manifestaron que la aplicación del proceso de gestión de incidencia basado en ITIL en el área de soporte del Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, redujo los tiempos de resolución de incidencias a 28.59 minutos.

De igual forma se observa que antes de la implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 había 8 incidencias y después de la implementación había 53 incidencias. El aumento de la cantidad de incidencias se debió a que anteriormente no hacían un correcto uso de la metodología ITIL, la cual propone que se debe tener un riguroso registro de todas las incidencias, antes de la implementación no se estaba registrando continuamente las incidencias resueltas en el software GLPI, además señalar que durante ese tiempo (año 2020) era el año de pandemia, por lo cual no hubo muchas incidencias en esa área ya que el soporte presencial era para poco personal debido a que la mayoría de trabajadores y alumnos estaban de manera remota.

4.2.5 Soporte de sistemas

Tabla 9

Tiempo de incidencias en el área de soporte de sistemas

	N	Mínimo	Máximo	Media
Antes de la aplicación de ITIL 4.0	720	0.00	169022.00	37,891.11
Después de la aplicación de ITIL 4.0	89	1.00	131272.00	11,509.84

En la Tabla 9, se observa a las medidas descriptiva antes y después de implementar en el área de soporte de sistemas, la gestión de incidentes basados en ITIL 4.0 en la Dirección de Tecnologías de Información. Donde se observa que el tiempo de las incidencias antes de la implementación mencionada fue 37891.11 minutos y después de la implementación fue 11509.84 minutos. demostrando que se redujo el tiempo de incidencias. Concordando con la investigación de Ayala y Caso (2023) quienes señalaron que la implementación de buenas prácticas ITIL influyó en la gestión de servicios del área de service desk de la empresa S.C.R S.A.C , ya que redujo el tiempo de solución de las incidencias en un 42.7%.

De igual forma se observa que antes de la implementación había 720 incidencias y después de la implementación había 89 incidencias. Demostrando que se redujo el número de incidencias.



CONCLUSIONES

- PRIMERA:** La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el tiempo de incidencias en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.
- SEGUNDA:** La implementación de la gestión de incidencias basadas en ITIL 4.0 con un sistema de información redujo el número de incidencias en un 73.9% en la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad privada.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda diseñar programas de capacitación para los alumnos en materia de uso del sistema académico, a fin de que en momentos cruciales de atención al cliente (tal como es la matrícula académica) la cantidad de incidencias por motivos de desconocimiento de procesos tales como: recuperación de contraseña del sistema académico y/o correo institucional, puedan ser bajas. Todo esto con el fin de reducir la cantidad de incidencias.
- SEGUNDA:** Se recomienda añadir más cantidad de operadores de mesa de ayuda, en especial en los momentos de matrícula donde las incidencias incrementan a fin de reducir el tiempo de atención y evitar cuellos de botella en el proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Academy, M. (2023). *¿Qué es ITIL4?* <https://mobilizaacademy.com/sabes-que-es-til4/>
- Al-Ashmoery, Y., Haider, H., Haider, A., Nasser, N., & Al-Sarem, M. (2021). Impact of IT Service Management and ITIL Framework on the Businesses. *International Conference of Modern Trends in ICT Industry: Towards the Excellence in the ICT Industries, MTICTI 2021, January 2022*. <https://doi.org/10.1109/MTICTI53925.2021.9664763>
- Ali, M. (2013). *Itil usage, and use of itil recommended practices and the it outsourcing relationship quality*. <https://core.ac.uk/reader/18619570>
- Alvarado, B. (2022). *ITIL 4 - Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicio*. <https://tecmanagement.org/itil-4-las-4-dimensiones-de-la-gestion-de-servicio/>
- Ambit. (2022). *¿Qué es SLM? Service Level Management*. <https://www.ambitbst.com/blog/qué-es-slm-service-level-management>
- Anaya, N. (2020). *ITIL 4 vs ITIL v3: ¿Tiene sentido?* <https://bluemarasolutions.com/itil-4-vs-til-v3/>
- Anchapuri, L., & Angles, D. (2017). “Help desk basado en itil con el uso del software libre para la mejora de la gestión de servicios e incidentes en la caja rural de ahorro y crédito los andes S.A.” En *Tesis*. <http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/>
- Aranda Software. (2019, junio 26). *ITIL 4 - ¿Qué es? - Conoce todos los detalles*. <https://arandasoft.com/itil-4/>
- Arellano, A. (2021). *Un sistema de mesa de ayuda basado en aprendizaje automático para la gestión de servicios de TI* [Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4596/>
- Arión, G. (2022). *Diseño de Servicios ITIL: De 4Ps a las 4 Dimensiones*. <https://www.grupoarion.com.mx/blog/disenio-de-servicios-til-de-4ps-a-las-4-dimensiones/>
- Arroyo, R. (2019). *Gestión de incidencias basado en ITIL para mejorar los servicios de*

soporte TI en el laboratorio de cómputo de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Peruana los Andes.

ATLASSIAN. (2024a). *Guía sobre la gestión de la continuidad del servicio de TI (ITSCM)*. <https://www.atlassian.com/es/itsm/incident-management/itscm>

ATLASSIAN. (2024b). *ITIL en la ITSM moderna: una guía completa | Atlassian*. <https://www.atlassian.com/es/itsm/itil>

ATLASSIAN. (2024c). *Prácticas recomendadas para la construcción de un centro de asistencia*. <https://www.atlassian.com/es/itsm/service-request-management/how-to-build-a-service-desk>

AXELOS. (2021). *Itil 4 Censurado*. <https://vbook.pub/documents/itil-4-censurado-pwpeqpndjr2z>

AXELOS. (2024). *Componentes de ITIL 4*. <https://www.itil.com.mx/componentes/>

Ayala, A., & Caso, C. (2023). Implementación de las buenas prácticas de itil v4 y su influencia en la gestión de servicios del área de service desk de la empresa S.C.R. S.A.C. En *Universidad Autónoma del Perú*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47102/>

Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicación*. www.uigv.edu.pe

Aznaran, J. (2023). *La norma ITIL 4.0 y su relación con la gestión de incidentes en el poder judicial, año 2021*.

Bassim, J. (2023). *Mi experiencia con ITIL: Por qué es una herramienta invaluable para los profesionales de TI*. <https://www.linkedin.com/pulse/mi-experiencia-con-itil-por-qué-es-una-herramienta-para-bassim/?originalSubdomain=es>

Becerra, S. (2021). *Implementación del proceso de gestión de incidentes y su influencia en el servicio de atención y soporte de tecnología de información en el área de help desk del proyecto gold fields salares norte, 2018*. <http://190.116.36.86/handle/UNC/696>

Biswas, A. (2022). *ITIL Roles and Responsibilities*.

<https://www.simpliaxis.com/resources/itil-roles-and-responsibilities>

- Bravo, L., & Andrade, M. (2020). *ITIL v4 en la gestión de solicitudes e incidentes de la mesa de ayuda de la Universidad Nacional de Loja*. 6, 1510–1534.
- Bustos, R. (2023). *Análisis de normalidad*. <https://www.linkedin.com/pulse/análisis-de-normalidad-ricardo-bustos-carreón/?originalSubdomain=es>
- Cagua, C., Navarro, J., & Loján, E. (2018). Modelo de gestión estratégica de los servicios de tecnologías de la información. *Revista Espacios*, 39(18), 33. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n18/a18v39n18p33.pdf>
- Carrasco, L. (2022). *Marco de desarrollo basado en itil v4.0 para gestionar los incidentes y requerimientos a cargo del area de sistemas de la universidad privada de piura*.
- Castro, J., Gómez, L., & Camargo, E. (2023). La investigación aplicada y el desarrollo experimental en el fortalecimiento de las competencias de la sociedad del siglo XXI. *Tecnura*, 27(75), 140–174. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>
- Castro, R. (2022). *Implementación de una mesa de ayuda basada en ITIL V4 para agilizar los procesos internos de TI*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9634/>
- Cerrón, D., & Vite, C. (2023). *Buenas prácticas de ITIL v4 para la gestión de incidencias en un centro médico privado, Lima 2022*.
- CGI. (2020). *GUÍA 7 ITIL®4 Los siete principios rectores de ITIL*. <https://www.coursehero.com/file/68487772/>
- Chayan, A. (2018). *Implementación de gestión de incidencia y de cambios basados en itil para mejorar la gestión de servicios de ti en la municipalidad provincial de lambayeque*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/3424/>
- Creswell, J., & Creswell, D. (2022). *Qualitative, Quantitative, and Mixed-Methods Approaches* (6a ed.). <https://doi.org/10.1128/microbe.4.485.1>
- Cutipa, L. (2018). Modelo de gestión de problemas de las operaciones del servicio basado en ITIL v3.0 en la UNA - Puno 2018. En *Universidad Nacional del Altiplano*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7110>

- Danby, S. (2023). *Fundamentos del diseño de servicio ITIL*.
<https://blog.invgate.com/es/disenio-de-servicio-itol>
- DIGITAL, N. (2020). *4.1 Descripción general del sistema de valor del servicio | Netec*.
<https://www.netecdigital.com/courses/1072366/lectures/22852795>
- Evangelista, J., & Uquiche, L. (2014). *Mejora de los procesos de gestión de incidencias y cambios aplicando ITIL en la facultad de administración - USMP*.
<http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1158/1/>
- Freshworks. (2024a). *¿Qué es la Gestión de Versión en ITIL?*
<https://www.freshworks.com/es/freshservice/itsm/release-management/>
- Freshworks. (2024b). *ITIL V4: guía completa*.
<https://www.freshworks.com/es/freshservice/itil/itil-v4/>
- Freshworks. (2024c). *La Historia de ITIL*.
<https://www.freshworks.com/es/freshservice/itil/>
- Garcia, E. (2010). *Estudio sobre el Modelo para la Mejora de Procesos de Sistemas Software (CMMI)*. <https://core.ac.uk/download/pdf/>
- Gómez, V. (2018). *Mejora en la mesa de ayuda (help desk) de un organismo regulador en el estado*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014a). *Metodología de la investigación* (McGRAW-HILL/Interamericana (ed.); Sexta).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014b). *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Hiberus. (2019). *ITIL® 4, todas las novedades de ITIL en 2019 - Blog de Hiberus Tecnología*. <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/novedades-itil-v4/>
- Ingenio Learning. (2020, junio 23). *¿Qué es ITIL? Descubre ITIL v4 | InGenio Learning | InGenio Learning*. <https://ingenio.edu.pe/itil-todo-lo-que-necesitas-saber/>

- Insitech. (s/f). *Gestión y administración de la disponibilidad*. Recuperado el 15 de enero de 2024, de <https://go.insitech.com.mx/gestion-y-administracion-de-la-disponibilidad/>
- Interpolados. (2020, septiembre 22). *ITIL 4: Prácticas de gestión de itil: administración de incidentes*. <https://interpolados.wordpress.com/2020/09/22/itil-4-practic-as-de-gestion-de-itil-administracion-de-incidentes/>
- InvGate. (s/f-a). *¿Qué es ITIL? La guía definitiva*. Recuperado el 14 de enero de 2024, de <https://invgate.com/es/guides/itil/>
- InvGate. (s/f-b). *Gestión de problemas*. Recuperado el 16 de enero de 2024, de <https://invgate.com/es/guides/problem-management/>
- InvGate. (2020). *Mejora continua ITIL en 2021*. <https://blog.invgate.com/es/2021-necesita-una-inversion-en-mejora-continua-de-itil>
- InvGate. (2021a). *Gestión de problemas en un mundo ITIL 4*. <https://blog.invgate.com/es/gestion-de-problemas-en-un-mundo-itil-4>
- InvGate. (2021b). *Gestión del nivel de servicio en un mundo ITIL 4*. <https://blog.invgate.com/es/gestion-del-nivel-de-servicio-en-un-mundo-itil-4>
- InvGate. (2021c). *Guía esencial para crear catálogos de servicios de IT*. <https://blog.invgate.com/es/guia-esencial-para-crear-catalogos-de-servicios-de-it>
- InvGate. (2022). *La cadena de valor del servicio en ITIL 4*. <https://blog.invgate.com/es/cadena-de-valor-del-servicio>
- IONOS. (2021). *ITIL v3: toda la información de la tercera versión del marco de TI*. <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/que-es-itil-v3/>
- IONOS. (2022). *¿Qué es ITIL (Information Technology Infrastructure Library)?* <https://www.ionos.es/digitalguide/online-marketing/vender-en-internet/que-es-itil/>
- Irwin, L. (2019). *The evolution of ITIL: How the framework has reshaped IT service management*. <https://www.itgovernance.eu/blog/en/the-evolution-of-itil-how->

the-framework-has-reshaped-it-service-management

- IT, R. (2022). *¿Qué es ITIL (Information Technology Infrastructure Library)?* <https://recluit.com/que-es-til-information-technology-infrastructure-library/>
- ITIL, M. D. G. (2017). *VERSIONES DE ITIL.* <https://marcodegobiernoitildjgp.blogspot.com/2017/05/versiones-de-til.html>
- ITSBusiness. (2019). *Gestión de Eventos.* <https://itsbusiness.net/project/gestion-de-eventos/>
- Kempter, S. (2016a). *ITIL Gestión de Eventos.* https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_Eventos
- Kempter, S. (2016b). *ITIL Gestión de la Capacidad.* https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_la_Capacidad
- Kempter, S. (2016c). *ITIL Gestión de la Continuidad del Servicio de TI.* https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_la_Continuidad_del_Servicio_de_TI_-_ITSCM
- Kempter, S. (2016d). *ITIL Gestión de la Disponibilidad.* https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_de_la_Disponibilidad
- Kempter, S. (2016e). *ITIL Gestión del Catálogo de Servicios.* https://wiki.es.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Gestion_del_Catalogo_de_Servicios
- Kempter, S., & Kempter, A. (2022). *ITIL.* <https://yasm.com/wiki/en/index.php/ITIL>
- Kempter, S., & Kempter, A. (2023). *ITIL Roles | IT Process Wiki.* https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ITIL_Roles
- La República. (2021). *La tecnología ha tenido un papel fundamental en la transformación de las empresas.* <https://www.larepublica.co/empresas/la-tecnologia-ha-tenido-un-papel-fundamental-en-la-transformacion-de-las-empresas-3189419>
- LINKEDIN. (2023). *Importancia de la implementación de una gestión de problemas según ITIL4.* <https://www.linkedin.com/pulse/importancia-de-la-implementación-una-gestión-según-miguel-garcía-/?originalSubdomain=es>

- LINKEDIN. (2024). *What are the key roles and responsibilities for IT service delivery in ITIL v4?* <https://www.linkedin.com/advice/1/what-key-roles-responsibilities-service-delivery>
- Llanqui, K. (2015). *Modeo de gestión de servicios basado en ITIL V3 para mejorar la calidad de los servicios de TI en Electro Puno S.A.A. - 2015*. En *Universidad Nacional del Altiplano*.
- Lloclla, A. (2019). *Sistema informático basado en ITIL v3 para el control de incidencias en la entidad pública UGEL N° 06, 2019*. 1–5. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50380>
- Lopez, P. (2004). *Población muestra y muestreo*. *Scielo*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1815-02762004000100012&script=sci_arttext
- Mancuzo, G. (2020). *▷ Catálogo de Servicios ITIL: Definición y Tipos*. <https://blog.comparasoftware.com/catalogo-de-servicios-itol/>
- Marquez, C. (2021). *ITIL V3 y la calidad del servicio en la oficina de servicios informáticos de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – 2018*.
- Melgarejo, R. (2018). *ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017*.
- Meloni, G. (2018). *Modelo de gestión de incidencias para la reducción de plazos de atención de averías del servicio soluciones de datos, en una empresa de telefonía*. En *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624295>
- Minitab. (2023). *Prueba de normalidad*. <https://support.minitab.com/es-mx/minitab/21/help-and-how-to/statistics/basic-statistics/supporting-topics/normality/test-for-normality/>
- NOLASCO, L. (2018). *Mejoramiento de los servicios a clientes, bajo el modelo de itil, del consorcio educativo San José Marelllo de la ciudad de Huaraz - 2016*. En *Ciencia e Investigación* (Vol. 4, Número 1).
- Oquendo, A. (2021). *“Implementación del manual de buenas prácticas itil y su relación*

con la mejora de la calidad de los servicios de TI, en la Minera Chinalco S.A, Lima 2021.

Pizarro, P. (2023). *Propuesta para la gestión de una mesa de servicios con ITIL v4 utilizando herramientas ágiles en la corporación PROAUTO 2022.*

Ratheeswari, K. (2018). Information Communication Technology in Education. *India Journal of Applied and Advanced Research*, 2018(3), 45–47.
<https://www.phoenixpub.org/journals/index.php/jaar>

Rivera, C. (2019). Aplicación ITIL y su efecto en la gestión de resolución de incidencias en el área de soporte de la empresa MDP consulting. En *Universidad César Vallejo*.

Roche, J. (2024). *ITIL V4, ¿Qué hay de nuevo, viejo?*
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/technology/articles/itil-v4-que-hay-de-nuevo-viejo.html>

Romero, M. (2013). *Contraste de Hipótesis Comparación de dos medias independientes mediante pruebas no paramétricas: Prueba U de Mann-Whitney*. 77–84.

Sanchez, A. (2019). *Las 7 Mejores Prácticas de la Gestión de Servicios de TI*.
<https://xentic.com.pe/mejores-practicas-gestion-servicios-ti/>

Sánchez, F. (2021). *Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso*.
http://portal.amelica.org/ameli/journal/535/5352640006/html/#redalyc_5352640006_ref40

ServiceTonic. (s/f). *Qué es la Gestión de incidencias ITIL y sus principales actividades*. Recuperado el 11 de enero de 2024, de <https://www.servicetonic.com/es/itil/itil-v3-gestion-de-incidencias/>

ServiceTonic. (2021a). *Introducción a ITIL V4 | Diferencias con ITIL V3 | ServiceTonic*.
<https://www.servicetonic.com/es/itil/diferencias-itil4-vs-itil-v3/>

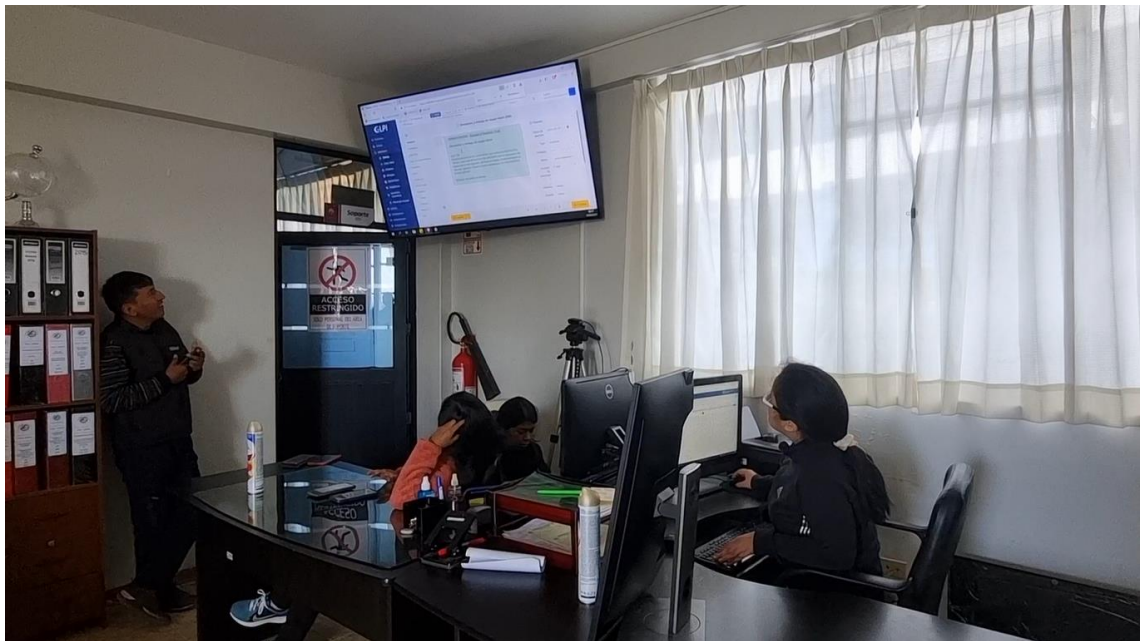
ServiceTonic. (2021b). *Qué es una solicitud de servicio y cómo gestionarla*.
<https://www.servicetonic.com/es/itil/que-es-una-solicitud-de-servicio/>

- Southern New Hampshire University. (2023). *Impacto de las Tecnologías de la Información en las empresas - SNHU*. <https://es.snhu.edu/noticias/como-impactan-las-tecnologias-de-la-informacion-en-las-empresas>
- TEAM, A. (2020). *Metodología ITIL: gestión de incidencias y objetivos*. <https://www.ambit-bst.com/blog/metodología-til-gestión-de-incidencias-y-objetivos>
- Toledo, N. (s/f). *Población y muestra*.
- TRAINING, I. (2018). *ITIL's History from the Late 1980s to Today | ITIL USA*. <https://www.itiltraining.com/usa/blog/itil-history>
- UPeU. (2023). *Reseña Historica - Universidad Peruana Unión*. <https://upeu.edu.pe/resena-historica/>
- Wiranti, Y., Saputra, H., Berkat, D., Palyus, T., Langgawan, G., Ramadhani, E., & Abdullah, A. (2020). Managing Service Level for Academic Information System Help Desk for XYZ University Based on ITIL V3 Framework. *2020 5th International Conference on Informatics and Computing, ICIC 2020*. <https://doi.org/10.1109/ICIC50835.2020.9288592>
- Zamalloa, W., & Pillaca, V. (2018). Aplicación de ITIL v3.0 para mejorar la gestión de servicios en área de soporte en Protransporte. En *Universidad San Ignacio de Loyola*. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9280>
- Zendesk. (2023). *Guía introductoria a la gestión de incidentes [MÉTODO ITIL]*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/gestion-de-incidentes/>
- Zendesk. (2024). *7 pasos para mejora continua de procesos según ITIL V4*. <https://www.zendesk.com.mx/blog/mejora-continua-procesos/>



ANEXOS

Anexo 1 Capacitación al personal



Anexo 2 Software GLPI

The screenshot shows the GLPI user management interface. The left sidebar contains a navigation menu with options like 'Find menu', 'Activos', 'Asistencia', 'Gestión', 'Herramientas', 'Administración', and 'Configuración'. The main content area displays a table of users with columns for 'INICIO DE SESIÓN', 'APELLIDO', 'CORREOS ELECTRÓNICOS', 'TELÉFONOS', 'UBICACIONES', and 'ACTIVO'. The table lists several users, including Caleb Castañeda, Daniel León, Elias Ch, Elvis Ali, Gipi, Gipi-system, Griselda Hallasi, Jessica Quispe, Jherson Valencia, and Job Mc.

INICIO DE SESIÓN	APELLIDO	CORREOS ELECTRÓNICOS	TELÉFONOS	UBICACIONES	ACTIVO
CC	Castañeda Guevara	dtij.redes@upeu.edu.pe	951751593		SI
DL	León Sillo	contabilidadj.sportesist@upeu.edu.pe	937721488		SI
EC	Ccoto Hualpa	elias.ch@upeu.edu.pe	951301909		SI
EA	Ali Vilca	dtij.sportesist@upeu.edu.pe	950302632		SI
GL					SI
	Support				SI
CH	Hallasi Chambi	griselda.hallasi@upeu.edu.pe	944568550		SI
JQ	Quispe Pariapaza	quispej02@upeu.edu.pe	951292515		SI
JV	VALENCIA FLORES	jherson.valencia@upeu.edu.pe	991115561		SI
FM	Mayhufiri Chinchiercoma	job_mc@upeu.edu.pe	991122659		SI

Módulo de administración de usuarios

The screenshot shows the GLPI user administration interface for a specific user, 'Usuario - León Sillo Daniel Yeber'. The left sidebar is the same as in the previous screenshot. The main content area displays a form for editing the user's profile. The form includes fields for 'Inicio de sesión', 'Apellido', 'Nombre', 'Contraseña', 'Confirmación de contraseña', 'Zona horaria', 'Activo', 'Válido desde', 'Válido hasta', 'Teléfonos', and 'Autenticación'. The 'Autenticación' field is set to 'Base de datos interna de GLPI'. There is also a section for 'Picture' with a file upload area.

Usuario - León Sillo Daniel Yeber

Acciones 3/16

Usuario

Authorizations 1

Groups

Preferencias

Elementos usados

Elementos administrados

Incidentes creados 12

Problems

Changes

Documents

Reservations

Sincronización

Links

Certificates

Inicio de sesión: daniel.leon

Apellido: León Sillo

Nombre: Daniel Yeber

Contraseña: [Oculto]

Confirmación de contraseña: [Oculto]

Zona horaria: Timezone usage has not been activated. Run the "php bin/console database:enable_timezones" command to activate it.

Activo: SI

Válido desde: 2023-02-01 12:00:00

Válido hasta: 2023-12-31 12:00:00

Teléfonos: 937721488

Autenticación: Base de datos interna de GLPI

Picture: [Oculto]

Archivo(s) (2 Mb máx) i

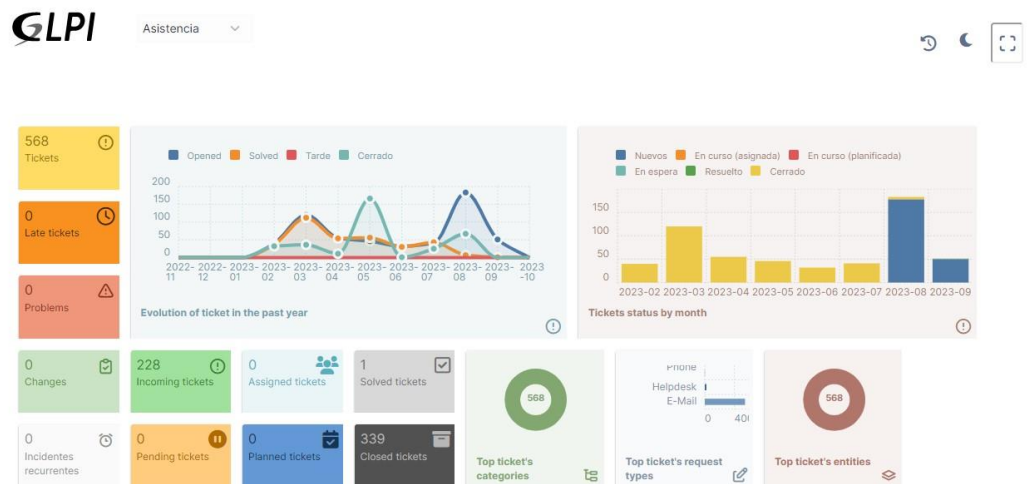
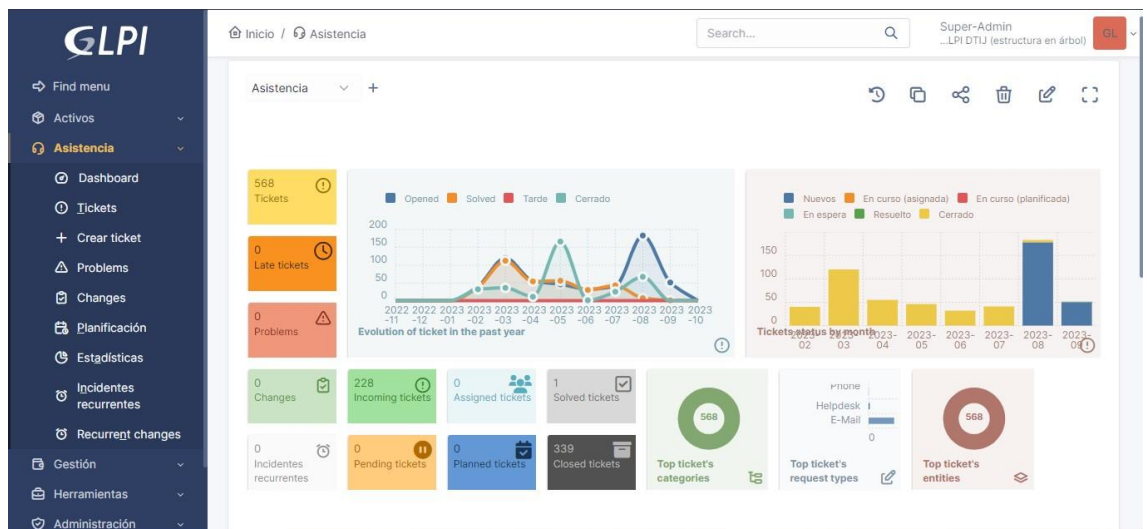
Arrastre y coloque su archivo aquí o

Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

Limpiar

Correos electrónicos + contabilidadj.sportesist@upeu.edu.pe

Dashboard de resumen de incidencias



Anexo 3 Base de datos antes y después.

Datos extraídos antes de la aplicación de la gestión de incidencias (2020)

SOPORTE	REPARACIÓN DE CPU EN OF. DE GARITA	2020-06-23 21:27:07	2020-02-22 06:55:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: REPARACIÓN DE CPU EN OF. DE GARITA	2020-03-12 11:27:35	2020-02-24 14:19:14
MESA DE AYUDA	Intalacion del programa ASSINET:	2020-03-12 11:28:51	2020-02-24 14:58:45
MESA DE AYUDA	Fwd: Lista de Habilitados Beca 18	2020-03-04 10:16:45	2020-02-24 15:34:44
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA: CORREOS INSTITUCIONALES	2020-03-04 10:18:53	2020-02-25 11:08:51
SOPORTE	SOLICITA: CORREOS INSTITUCIONALES	2020-03-05 08:48:08	2020-02-25 11:08:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Logística Corporativa - Categoría Equipos Electrónicos y accesorios	2020-03-04 10:17:11	2020-02-25 12:35:31
REDES Y CONECTIVIDAD	RECORDATORIO AL MOMENTO DE REALIZAR LOS MOVIMIENTOS DE ACTIVOS FIJOS	2020-03-04 10:10:41	2020-02-25 12:40:30
MESA DE AYUDA	Solicito el préstamo de un cargador de laptop.	2020-03-12 10:56:41	2020-02-25 15:04:14
MESA DE AYUDA	Matriculas 2020-1 Escuela de Enfermería	2020-03-04 10:17:39	2020-02-25 15:41:56
MESA DE AYUDA	Matriculas 2020-1 Escuela de Enfermería	2020-03-04 10:04:40	2020-02-25 15:41:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Instalación para vídeo conferencia (todo los días martes)	2020-03-06 12:04:59	2020-02-25 19:02:43
REDES Y CONECTIVIDAD	Solicito Instalación para vídeo conferencia (todo los días martes)	2020-03-06 12:04:45	2020-02-25 19:02:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Habilitación de accesos	2020-03-04 10:20:31	2020-02-26 09:26:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Justificación de tardanzas.	2020-03-04 10:13:35	2020-02-26 10:26:11
MESA DE AYUDA	Solicitud de equipo móvil para el capellán de FIA	2020-03-04 10:19:16	2020-02-26 14:22:41
MESA DE AYUDA	Lista de emails institucionales del CAT	2020-03-04 10:20:05	2020-02-26 15:11:39
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITO LABORATORIOS PARA III EXAMEN SIMULACRO DE ADMISIÓN	2020-03-12 11:25:25	2020-02-26 16:50:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Habilitar codigo a estudiante nuevo	2020-03-05 08:51:44	2020-02-26 18:27:48
SOPORTE	usuario y contraseña	2020-03-04 14:49:05	2020-02-27 10:41:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: PEDIDO PARA AMBIENTES Y ALIMENTACIÓN	2020-03-12 11:24:46	2020-02-27 12:24:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: PEDIDO PARA AMBIENTES Y ALIMENTACIÓN	2020-06-23 21:27:31	2020-02-27 12:24:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Activación de correo	2020-03-05 08:51:56	2020-02-27 15:40:14
REDES Y CONECTIVIDAD	Activación de correo	2020-03-05 08:50:34	2020-02-27 15:40:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Alumna Nueva	2020-03-04 12:00:44	2020-02-27 17:52:02
MESA DE AYUDA	SOLICITO AULAS	2020-03-04 18:13:02	2020-02-28 08:41:23
MESA DE AYUDA	EQUIPO DE CELULAR - PR. JORGE VILLACORTA	2020-03-05 08:51:30	2020-02-28 11:48:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Instalación de equipo POLYCOM	2020-03-06 12:05:49	2020-02-28 13:26:13
REDES Y CONECTIVIDAD	Acceso	2020-03-04 18:03:46	2020-03-02 08:25:22
MESA DE AYUDA	SOLICITO EQUIPO DE CELULAR - PARA JEFE DE ELABORACIÓN de PROYECTOS Y JEFE	2020-03-04 12:15:21	2020-03-02 09:48:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito policom	2020-03-06 12:05:23	2020-03-02 12:11:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de equipo móvil para el capellán de FIA	2020-03-04 12:12:23	2020-03-02 14:41:37
MESA DE AYUDA	habilitar codigo a estudiante nuevo	2020-03-04 12:00:23	2020-03-02 15:17:41
MESA DE AYUDA	examen de suficiencia	2020-03-04 10:18:32	2020-03-02 16:29:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: examen de suficiencia	2020-03-04 10:21:27	2020-03-02 16:43:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito correo institucional	2020-03-04 10:21:09	2020-03-02 17:14:57
MESA DE AYUDA	Módulo registrar Horario 2020-1	2020-03-04 18:17:24	2020-03-03 09:06:48
SOPORTE DE SISTEMAS	Traslado de impresora - Tesorería	2020-03-04 09:53:42	2020-03-03 09:18:22
MESA DE AYUDA	habilitar sistema	2020-03-04 10:20:49	2020-03-03 11:02:59
LABORATORIOS	RE: PV-8053 - Licenciamiento Enterprise Architect Ultimate Edition - bit2bit Ameri	2020-03-04 09:57:38	2020-03-03 11:06:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Habiliar sistema	2020-03-05 08:51:16	2020-03-03 11:43:47
SOPORTE DE SISTEMAS	ACCESO A LAMB	2020-03-04 14:48:22	2020-03-03 12:07:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso a modulo tutoría, modulo ADVISER , datos alumnos...	2020-03-04 18:23:35	2020-03-03 12:24:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Optical Networks, Te Recuerda que ya puedes pagar tu recibo del Servicio de Tele	2020-03-04 09:40:24	2020-03-03 12:51:17
SOPORTE DE SISTEMAS	ACCESO A PORTAL ACADEMICO Y MODULO ADVISER	2020-03-04 18:05:14	2020-03-03 14:08:32
MESA DE AYUDA	Re: SOLICITO EQUIPO DE CELULAR - PARA JEFE DE ELABORACIÓN de PROYECTOS Y J	2020-03-04 09:46:39	2020-03-03 16:14:27
MESA DE AYUDA	HABILITAR SISTEMA	2020-03-05 08:50:47	2020-03-03 16:27:34
MESA DE AYUDA	Cambio de nombre de celular	2020-03-05 08:53:02	2020-03-03 16:45:42



LABORATORIOS	Re: SOLICITO EQUIPO DE CELULAR - PARA JEFE DE ELABORACIÓN de PROYECTOS Y J	2020-03-05 08:51:04	2020-03-04 07:19:43
MESA DE AYUDA	CAMBIO EQUIPO CELULAR DE CONTADOR A JEFE DE PROYECTOS DE INFRAESTRUCT	2020-03-05 11:14:26	2020-03-04 11:00:47
MESA DE AYUDA	Solicitud de laboratorios	2020-03-05 11:13:57	2020-03-04 12:39:37
MESA DE AYUDA	Aviso : Nueva empresa esperando activación	2020-03-05 11:13:17	2020-03-04 14:51:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Aviso : Nueva empresa esperando activación	2020-03-06 08:39:39	2020-03-04 14:51:08
LABORATORIOS	Lineas/ZTE - Invitación para editar	2020-03-09 14:28:19	2020-03-05 09:41:33
SOPORTE DE SISTEMAS	MATRICULAS PERIODO 2020 - 02 Super intensivo	2020-03-10 09:42:58	2020-03-06 10:52:30
MESA DE AYUDA	Laboratorio Curso Taller	2020-03-09 14:45:59	2020-03-06 11:51:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Asignar roles de EP	2020-06-23 17:28:19	2020-03-06 12:43:48
MESA DE AYUDA	Quisiera saber del examen de 2019 de noviembre	2020-03-09 14:36:20	2020-03-06 12:45:07
MESA DE AYUDA	Re: Quisiera saber del examen de 2019 de noviembre	2020-03-09 14:36:38	2020-03-06 12:46:01
MESA DE AYUDA	Mi DNI ES 74209844	2020-03-09 14:37:00	2020-03-06 12:50:00
MESA DE AYUDA	SOLICITO INFORMACIÓN SOBRE LA CARRERA DE INGENIERÍA CIVIL	2020-03-09 14:48:07	2020-03-07 10:29:37
MESA DE AYUDA	Solicitud urgente usuario	2020-06-23 17:28:42	2020-03-09 12:31:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: SOLICITO INFORMACIÓN DE ESTUDIANTES ASISTENCIA GERENCIAL	2020-06-23 17:31:07	2020-03-09 14:03:06
MESA DE AYUDA	solicitud	2020-03-10 09:43:50	2020-03-09 15:27:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: SOLICITO INFORMACIÓN DE ESTUDIANTES ASISTENCIA GERENCIAL	2020-06-23 17:30:11	2020-03-09 18:39:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso en lamb a usuarios	2020-06-25 21:20:51	2020-03-10 12:54:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso para matrícula	2020-06-30 09:25:06	2020-03-11 16:22:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: PDTE DE CONFIRMACION DE AGENDA // UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN // ID S	2020-06-25 14:46:00	2020-03-12 14:21:28
MESA DE AYUDA	Bloqueo de portal con urgencia	2020-06-30 09:24:54	2020-03-12 16:05:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencias - EP. Ingeniería Civil	2020-06-30 10:56:42	2020-03-12 17:17:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Autorización de matrícula - Contabilidad - Zapana Quispe Fanny Beatriz	2020-06-30 10:55:53	2020-03-12 17:25:40
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITUD DEL EQUIPO POLYCON	2020-06-26 22:48:42	2020-03-12 18:38:02
REDES Y CONECTIVIDAD	Solicito instalación de Policom	2020-06-26 22:47:36	2020-03-13 08:41:42
REDES Y CONECTIVIDAD	Solicita acceso LAMB	2020-06-30 08:47:51	2020-03-13 10:45:47
SOPORTE DE SISTEMAS	RECIBO DIGITAL MARZO - OPTICAL TECHNOLOGIES S.A.C.	2020-03-30 18:17:03	2020-03-13 18:41:59
MESA DE AYUDA	Fwd: SOLICITUD DEL EQUIPO POLYCON	2020-06-26 22:35:04	2020-03-15 19:54:48
REDES Y CONECTIVIDAD	matriculadores	2020-06-30 10:06:15	2020-03-16 08:43:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Datos alumno	2020-06-30 09:24:18	2020-03-16 09:15:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Usuario de egresados	2020-06-30 09:24:06	2020-03-16 09:33:01
SOPORTE DE SISTEMAS	lista de alumnos 2020	2020-06-25 20:31:48	2020-03-16 18:55:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Datos de los alumnos de la facultad de ciencias de la salud	2020-06-30 09:22:00	2020-03-16 21:42:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso para Classroom	2020-03-30 18:44:07	2020-03-17 06:25:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Relación de alumnos mas numero de celular y numero de padres	2020-06-30 09:22:12	2020-03-17 09:31:46
SOPORTE DE SISTEMAS	ENCUESTA ATENCIÓN FINANCIERA	2020-06-30 09:22:24	2020-03-17 09:52:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de horario y atención en Centro Médico CAJ de la UPeU	2020-06-25 15:49:02	2020-03-17 11:20:17
MESA DE AYUDA	correos	2020-03-24 18:13:47	2020-03-17 12:04:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Accesos al portal	2020-06-30 09:21:48	2020-03-17 12:41:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicito abrir curso para matrículas	2020-06-30 10:34:58	2020-03-17 12:58:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia de Ing. Civil de Hilasaca Sucapuca	2020-06-30 10:35:52	2020-03-17 13:12:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Autorización de matrículas E.P. Psicología (por 3ra y 4ta vez)	2020-06-23 17:29:18	2020-03-17 13:17:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia de Ing. Civil de Hilasaca Sucapuca	2020-03-30 17:55:09	2020-03-17 18:29:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito abrir curso para matrículas	2020-03-30 17:54:34	2020-03-17 18:37:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Autorización de matrículas E.P. Psicología (por 3ra y 4ta vez)	2020-03-30 17:53:46	2020-03-17 18:45:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Buenas noches, me gustaría crear mi cuenta, pero no encuentro una mane	2020-03-30 17:50:52	2020-03-17 19:08:28
MESA DE AYUDA	notas estudiante	2020-03-30 17:48:48	2020-03-17 19:22:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Habilitar acceso de notas	2020-03-30 18:15:29	2020-03-18 10:13:45



SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: SOLICITA ACCESO A DATOS DOCENTE PARA	2020-06-23 16:10:52	2020-03-18 10:28:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: SOLICITA ACCESO A DATOS DOCENTE PARA	2020-03-30 17:45:28	2020-03-18 10:36:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Habilitar acceso de notas	2020-03-30 17:42:07	2020-03-18 10:52:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito acceso para Classroom	2020-03-24 17:35:24	2020-03-18 11:03:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Habilitar acceso de notas	2020-03-30 17:41:27	2020-03-18 12:07:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Accesos en el portal academic	2020-03-30 17:40:36	2020-03-18 12:26:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Accesos en el portal academic	2020-03-30 17:40:03	2020-03-18 12:28:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Accesos en el portal academic	2020-03-24 17:57:18	2020-03-18 12:34:49
SOPORTE DE SISTEMAS	REPORTE DE MATRICULAS BLOQUE 2020-2	2020-03-24 17:46:41	2020-03-18 12:42:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: CARTA DE EQUIVALENCIA CORREGIDA	2020-06-23 16:08:54	2020-03-18 14:36:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicito acceso a Dat. Docente en portal académico	2020-06-23 16:08:17	2020-03-18 16:43:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito acceso a Dat. Docente en portal académico	2020-03-24 17:37:45	2020-03-18 16:52:26
SOPORTE DE SISTEMAS	ACCESO POWER BY	2020-03-30 18:47:19	2020-03-18 18:38:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Requiere correo institucional Samedy Isabel Corzo Checca Código : 201910603	2020-03-30 18:47:58	2020-03-19 09:52:39
MESA DE AYUDA	Re: Solicito listado de estudiantes	2020-03-24 17:30:15	2020-03-19 10:48:37
SOPORTE DE SISTEMAS	buenas tardes disculpe tengo un inconveniente en la preinscripcion de	2020-03-24 17:28:16	2020-03-19 12:23:13
MESA DE AYUDA	Re: CARTA DE EQUIVALENCIA CORREGIDA	2020-03-24 17:24:07	2020-03-19 12:41:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Autorización de matrícula por haber desaprobado 2 veces de la E.P. de Psicología	2020-06-23 16:24:11	2020-03-19 13:08:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Autorización de matrícula E.P. Contabilidad	2020-06-23 16:24:51	2020-03-19 13:11:38
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Autorización de matrícula por haber desaprobado 2 veces de la E.P. de Psicol	2020-06-23 16:25:12	2020-03-19 13:13:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Bloqueo por cursos desaprobados	2020-03-24 17:08:39	2020-03-19 14:17:34
SOPORTE DE SISTEMAS	compañeros solicitar el correo institucional	2020-03-24 17:06:14	2020-03-19 14:20:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Autorización de matrícula E.P. Contabilidad	2020-03-24 16:55:15	2020-03-19 15:58:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Autorización de matrícula por haber desaprobado 2 veces de la E.P. de Psicol	2020-03-24 16:46:01	2020-03-19 16:04:29
SOPORTE DE SISTEMAS	consulta de contraseña urgente	2020-03-24 16:38:16	2020-03-19 16:08:55
MESA DE AYUDA	consulta de contraseña urgente	2020-03-30 18:48:33	2020-03-19 16:08:55
MESA DE AYUDA	CAT CORREOS - Invitación para editar	2020-03-24 16:34:34	2020-03-19 17:07:57
MESA DE AYUDA	Recuperación de Documentos originales del examen de admisión	2020-03-30 18:49:17	2020-03-19 18:44:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: EP. PSICOLOGÍA TERCERA MATRICULA QUISPE PARI JUDITH	2020-06-23 16:25:33	2020-03-20 10:42:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de correo electrónico institucional - docentes E.P. Ing. Civil	2020-03-30 18:49:57	2020-03-20 16:30:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Docente nuevo : Jorge Cesar Escobedo Pérez DNI:01345085 email : escobedodeza@	2020-03-24 16:33:00	2020-03-22 04:53:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Hola, Buenas noches. Disculpe intento recuperar la contraseña de mi us	2020-03-24 16:32:29	2020-03-22 19:42:02
MESA DE AYUDA	Fwd: cartas de equivalencia EP Administración	2020-06-23 16:25:55	2020-03-23 10:45:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Google Cloud bulk upload of user information for upeu.edu.pe	2020-03-24 15:35:31	2020-03-23 11:27:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: tercera matrícula	2020-06-23 16:26:44	2020-03-23 12:43:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Información de cuenta para usuarios nuevos o modificados	2020-03-24 15:14:28	2020-03-23 14:51:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: EP. PSICOLOGÍA TERCERA MATRICULA QUISPE PARI JUDITH	2020-03-24 12:26:32	2020-03-23 15:31:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualizar sistema de juliaca para matrícula	2020-06-23 17:26:13	2020-03-23 16:30:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Actualizar sistema de juliaca para matrícula	2020-03-24 10:52:05	2020-03-23 17:27:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Acceso a portal academico	2020-03-24 10:48:42	2020-03-23 17:40:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Acceso a portal academico	2020-03-24 10:46:54	2020-03-23 18:14:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Acceso a portal academico	2020-06-25 11:37:31	2020-03-23 22:21:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Accesos Portal Academico	2020-06-23 17:26:55	2020-03-24 11:04:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Accesos del portal como Jefe de informática 2020	2020-06-23 17:27:17	2020-03-24 11:15:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Accesos Portal Academico	2020-06-23 17:27:34	2020-03-24 11:37:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Accesos del portal como Jefe de informática 2020	2020-06-23 17:28:00	2020-03-24 11:45:27
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicitud de autorización para equivalencia	2020-06-23 17:25:50	2020-03-24 12:50:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicitud de autorización para equivalencia	2020-03-24 15:12:37	2020-03-24 15:03:09



SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso al portal académico UPeU	2020-03-30 18:17:54	2020-03-24 19:11:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso Portal academico	2020-06-23 16:11:54	2020-03-25 10:15:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Acceso Portal academico	2020-03-30 17:36:47	2020-03-25 10:18:59
SOPORTE DE SISTEMAS	registro de estudiantes	2020-03-30 17:36:02	2020-03-25 11:36:40
SOPORTE DE SISTEMAS	EDUTIC Insight 2020M N2 opiniones en tiempos de crisis	2020-03-30 17:33:34	2020-03-25 12:14:42
MESA DE AYUDA	Solicito la creación de correo institucional - Ingenieria Civil	2020-03-30 18:18:22	2020-03-25 13:08:14
MESA DE AYUDA	Dolicitud de contraseña de correo	2020-03-30 18:18:50	2020-03-25 13:21:28
MESA DE AYUDA	SOLICITA APERTURA DEL DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA	2020-03-30 18:22:04	2020-03-25 13:22:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Correo institucional	2020-03-30 18:22:38	2020-03-25 13:35:04
MESA DE AYUDA	Por favor crear correos vinculacion.psicologaj@upeu.edu.pe vincula	2020-03-30 18:23:05	2020-03-25 14:04:41
MESA DE AYUDA	Previo saludo Para un trabajo organizado, solicitamos el correo insti	2020-03-30 18:16:07	2020-03-25 15:12:25
MESA DE AYUDA	Fwd: Carta de equivalencia - Suaña Mullisaca Dominga	2020-06-23 16:13:09	2020-03-25 15:18:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: CARTAS DE EQUIVALENCIAS CORREGIDAS	2020-06-23 16:12:22	2020-03-25 15:37:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Cambio de correo de proyección social a vinculación	2020-03-30 17:07:43	2020-03-25 15:51:05
MESA DE AYUDA	Re: CARTAS DE EQUIVALENCIAS CORREGIDAS	2020-03-30 17:06:55	2020-03-25 16:59:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de autorización y equivalencia EP Administración	2020-06-23 16:14:12	2020-03-25 17:17:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Suaña Mullisaca Dominga	2020-03-30 16:49:45	2020-03-25 17:35:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de autorización y equivalencia EP Administración	2020-03-30 16:50:39	2020-03-25 18:00:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito correo personal de la Upeu.	2020-03-30 18:23:38	2020-03-25 18:29:18
MESA DE AYUDA	Re: Solicito correo personal de la Upeu.	2020-03-30 16:45:35	2020-03-25 20:10:30
MESA DE AYUDA	Restablecer contraseña	2020-03-30 18:25:39	2020-03-26 08:38:46
MESA DE AYUDA	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-03-30 16:40:57	2020-03-26 09:57:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-03-30 16:39:59	2020-03-26 10:55:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de contraseña	2020-03-30 18:26:06	2020-03-26 11:54:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso de reporte de egresados.	2020-06-23 16:14:57	2020-03-26 13:43:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de autorización -EP Administración	2020-06-25 11:40:28	2020-03-26 15:12:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia E.P. Industrias Alimentarias - Amacifuen	2020-06-23 16:15:40	2020-03-26 15:38:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia E.P. Industrias Alimentarias - Amacifuen	2020-03-30 16:27:15	2020-03-26 16:23:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Correo institucional	2020-03-30 18:29:58	2020-03-26 16:39:24
MESA DE AYUDA	Re: Solicito acceso de reporte de egresados.	2020-03-30 16:22:39	2020-03-26 18:40:36
SOPORTE DE SISTEMAS	DATOS PARA ACCESO A PATMOS Y PORTAL ACADEMICO	2020-06-23 16:22:32	2020-03-27 12:46:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: DATOS PARA ACCESO A PATMOS Y PORTAL ACADEMICO	2020-03-30 16:18:24	2020-03-27 13:14:41
MESA DE AYUDA	Accesos para el hermano Kennedy Guerra	2020-03-30 18:38:42	2020-03-27 15:35:12
MESA DE AYUDA	MATRICULAS PERIODO 2020 - 02 Super intensivo	2020-03-30 18:39:20	2020-03-27 15:53:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Your project active-mountain-222002 has been shut down	2020-03-30 16:14:11	2020-03-27 16:12:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Actividades modalidad trabajo remoto	2020-03-30 16:08:12	2020-03-29 15:18:23
MESA DE AYUDA	Sobre correos UPeU	2020-03-30 18:39:59	2020-03-30 08:23:48
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Docentes nuevos	2020-03-30 18:40:42	2020-03-30 08:40:29
MESA DE AYUDA	Envio de datos Prof. Alex Ruben Mamani Chambilla	2020-03-30 18:43:09	2020-03-30 09:54:17
SOPORTE DE SISTEMAS	Reiniciar correo de nutricionista del servicio de alimentación:	2020-03-30 18:42:21	2020-03-30 11:48:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Accesos Portal Academico	2020-06-23 16:23:16	2020-03-30 14:03:12
MESA DE AYUDA	Re: Solicito Accesos Portal Academico	2020-03-30 15:04:56	2020-03-30 15:00:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicito equivalencias- EP Educación	2020-06-30 10:54:32	2020-03-30 18:06:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito equivalencias- EP Educación	2020-06-25 15:13:42	2020-03-30 19:44:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Recuperar mi cuenta de usuario lam Upeu	2020-06-25 21:11:52	2020-03-31 12:05:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencias FIA - Ing. Civil	2020-06-30 10:45:34	2020-03-31 12:19:45
MESA DE AYUDA	Buenas tardes Ingeniero el motivo de la presente es autorizar que la	2020-06-30 10:44:50	2020-03-31 12:22:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia E.P. Contabilidad: Quispe Centeno Julia	2020-06-30 10:44:09	2020-03-31 12:26:31

MESA DE AYUDA	Re: Equivalencias FIA - Ing. Civil	2020-06-25 15:19:29	2020-03-31 13:04:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia -- Quispe Mamani Erica Yobana	2020-06-30 10:43:32	2020-03-31 13:12:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia -- Quispe Mamani Erica Yobana	2020-06-25 15:20:54	2020-03-31 14:04:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia E.P. Contabilidad: Quispe Centeno Julia	2020-06-25 15:21:15	2020-03-31 14:06:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Ticona Quispe Denis David	2020-06-30 10:42:55	2020-03-31 22:08:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Ticona Quispe Denis David	2020-06-25 15:22:13	2020-04-01 09:23:16
SOPORTE DE SISTEMAS	MeetUp Internacionales: Como han enfrentado la crisis en Colombia, Perú y Chile	2020-06-25 15:22:38	2020-04-01 10:19:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Ampliación de Créditos	2020-06-30 10:42:09	2020-04-01 12:09:13
MESA DE AYUDA	Re: Ampliación de Créditos	2020-06-25 15:25:16	2020-04-01 12:44:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Buenas dia Estimado Ing. el motivo de la presente es autorizar que lo	2020-06-30 10:41:20	2020-04-01 14:58:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Ampliación de créditos	2020-06-30 10:40:22	2020-04-01 15:21:15
MESA DE AYUDA	Fwd: carta de equivalencia - EP Administración	2020-06-30 10:39:25	2020-04-01 16:38:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: 01 carta de equivalencia	2020-06-30 10:38:25	2020-04-01 16:40:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:37:36	2020-04-01 16:43:38
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: PSICOLOGÍA EQUIVALENCIA	2020-06-30 10:36:52	2020-04-01 16:45:14
SOPORTE DE SISTEMAS	acceso al portal academico	2020-06-30 09:23:39	2020-04-01 18:06:41
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA USUARIO Y CONTRASEÑA PARA DOCENTE A TIEMPO PARCIAL MG. ROSA F	2020-06-30 09:23:28	2020-04-01 20:36:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de usuario y contraseña	2020-06-30 09:23:19	2020-04-02 08:53:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Ampliación de créditos	2020-06-25 15:37:48	2020-04-02 09:25:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: carta de equivalencia - EP Administración	2020-06-25 15:38:06	2020-04-02 09:39:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: 01 carta de equivalencia	2020-06-25 15:38:28	2020-04-02 09:49:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-25 15:38:45	2020-04-02 10:21:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: PSICOLOGÍA EQUIVALENCIA	2020-06-25 15:40:54	2020-04-02 10:33:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:33:40	2020-04-02 12:52:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd:	2020-06-30 10:31:56	2020-04-02 12:52:17
MESA DE AYUDA	Re:	2020-06-25 15:45:59	2020-04-02 14:02:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-25 15:46:54	2020-04-02 14:18:24
MESA DE AYUDA	EDUTIC Encuesta COVID-19: Cursos Online	2020-06-25 15:50:24	2020-04-02 17:29:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Pari Cruz Joseph	2020-06-30 10:31:01	2020-04-03 10:14:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Mamani Calcina Tania Fiorela	2020-06-30 10:30:24	2020-04-03 10:25:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-26 13:15:51	2020-04-03 10:31:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Pari Cruz Joseph	2020-06-25 15:52:56	2020-04-03 10:59:40
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Mamani Calcina Tania Fiorela	2020-06-25 11:17:31	2020-04-03 11:19:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-25 11:10:37	2020-04-03 11:31:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Inscripciones abiertas e-MeetUp: La Educación e-learning en tiempos de crisis.	2020-06-25 15:57:27	2020-04-06 08:29:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Sílabo: Tesis III	2020-06-30 09:21:35	2020-04-06 10:40:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso al Portal Académico, PATMOS y Correo institucional - UPeU	2020-06-25 18:08:14	2020-04-06 11:18:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Psicología - Equivalencia	2020-06-30 10:29:09	2020-04-06 11:54:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Psicología - Equivalencia	2020-06-25 11:18:27	2020-04-06 13:26:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: CARTA DE EQUIVALENCIA EP ENFERMERÍA	2020-06-30 10:26:48	2020-04-06 15:16:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Ampliación de Créditos	2020-06-30 10:26:02	2020-04-06 15:19:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Accesos	2020-06-25 11:38:31	2020-04-06 16:32:38
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: CARTA DE EQUIVALENCIA EP ENFERMERÍA	2020-06-25 11:23:05	2020-04-06 16:44:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Ampliación de Créditos	2020-06-25 11:09:58	2020-04-06 16:55:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Accesos	2020-06-25 11:09:28	2020-04-06 17:09:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Acceso a portal académico	2020-06-25 11:39:14	2020-04-06 20:30:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso al portal academico	2020-06-30 09:11:47	2020-04-07 07:11:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Regularizacion de notas	2020-06-25 16:06:49	2020-04-07 09:35:01



SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso al Portal Académico, PATMOS y Correo Institucional - UPeU	2020-06-25 11:08:54	2020-04-07 10:55:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Carga 2020-1 , Grupos Nuevos	2020-06-25 11:32:55	2020-04-07 15:43:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Sílabo: Tesis III	2020-06-30 09:11:23	2020-04-07 17:55:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Quispe Zeballos Erwin Daniel	2020-06-30 10:24:55	2020-04-08 10:33:48
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:24:13	2020-04-08 10:45:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Optical Networks, Te Recuerda que ya puedes pagar tu recibo del Servicio de Tele	2020-06-25 16:23:59	2020-04-08 11:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Quispe Zeballos Erwin Daniel	2020-06-25 11:08:24	2020-04-08 12:05:06
MESA DE AYUDA	Re: carta de equivalencia EP Administraación	2020-06-23 12:15:10	2020-04-08 12:10:23
SOPORTE DE SISTEMAS	PRESENTACION SOLUCIONES - "CUARENTENA COVID19"	2020-06-25 16:11:28	2020-04-08 12:54:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: RELACIÓN DOCENTES	2020-06-30 09:19:29	2020-04-08 14:35:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Sistemas	2020-06-30 09:19:48	2020-04-08 16:02:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito solución del Problema en el Registro de Horas de Asesoría en el Portal	2020-06-30 10:23:36	2020-04-08 16:22:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:22:51	2020-04-08 16:31:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Sistemas	2020-06-23 12:14:11	2020-04-08 17:42:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-23 12:12:37	2020-04-08 17:49:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito solución del Problema en el Registro de Horas de Asesoría en el Portal	2020-06-23 12:12:23	2020-04-08 17:59:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito solución del Problema en el Registro de Horas de Asesoría en el Portal	2020-06-25 11:36:35	2020-04-08 18:11:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Psicología - Equivalencia	2020-06-26 13:15:13	2020-04-10 10:51:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Sistemas	2020-06-30 09:10:55	2020-04-10 11:26:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 09:10:35	2020-04-13 12:02:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito reporte de matrícula 2020-1	2020-06-30 09:10:00	2020-04-13 15:52:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito solución que puedan registrar la hora de asesoría del Curso de Infomatica	2020-06-26 13:12:54	2020-04-13 16:46:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Estudiante nuevo	2020-06-25 17:28:39	2020-04-13 17:15:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: CONSULTA PAGO OPTICAL-UNIVERSIDAD PERUANA UNION	2020-06-25 17:30:40	2020-04-13 19:48:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia -Yoel Duran Lipa Sanca	2020-06-30 10:22:26	2020-04-14 12:07:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:21:26	2020-04-14 12:26:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-30 09:09:39	2020-04-14 12:32:40
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Cartas de equivalencia varios EP. Contabilidad	2020-06-26 13:12:17	2020-04-14 12:36:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito solución que puedan registrar la hora de asesoría del Curso de Infrom	2020-06-23 12:12:05	2020-04-14 12:56:17
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Psicología - Equivalencia	2020-06-23 12:03:17	2020-04-14 13:00:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Caso: Arhuire Surco, Clara Taciana (201521938)	2020-06-26 13:11:42	2020-04-14 13:03:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Caso: Arhuire Surco, Clara Taciana (201521938)	2020-06-23 12:04:34	2020-04-14 13:36:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia - Ingeniería de Alimentos	2020-06-26 13:09:52	2020-04-14 15:18:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Recuperar mi cuenta de usuario lam Upeu	2020-06-25 21:11:14	2020-04-14 18:21:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-26 13:09:13	2020-04-14 21:44:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-26 13:06:01	2020-04-14 21:47:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Carta de Equivalencia - EP. Enfermería	2020-06-30 09:09:19	2020-04-14 21:50:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Caso: Arhuire Surco, Clara Taciana (201521938)	2020-06-25 11:35:15	2020-04-15 08:21:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia - Ingeniería de Alimentos	2020-06-23 12:03:00	2020-04-15 11:15:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-23 12:02:44	2020-04-15 11:56:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-23 12:02:15	2020-04-15 12:11:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: carta de equivalencia -Yoel Duran Lipa Sanca	2020-06-23 12:02:00	2020-04-15 12:36:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-23 12:01:22	2020-04-15 12:38:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-23 11:59:58	2020-04-15 12:39:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Cartas de equivalencia varios EP. Contabilidad	2020-06-23 11:59:46	2020-04-15 12:45:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-26 13:04:40	2020-04-15 15:07:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-26 13:03:32	2020-04-15 15:26:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Mamani Cayo Carmen Rosa (Auditoría financiera)	2020-06-26 13:05:16	2020-04-15 15:30:19



SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Mamani Cayo Carmen Rosa (Auditoría financiera)	2020-06-23 11:59:04	2020-04-15 19:28:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso a portal	2020-06-26 13:02:56	2020-04-15 19:29:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: solicito Equivalencia E.P Educación	2020-06-23 11:58:46	2020-04-15 19:38:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 09:08:56	2020-04-15 20:49:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Industrias Alimentarias	2020-06-26 13:02:23	2020-04-15 20:55:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-30 09:08:40	2020-04-15 21:00:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Sistemas	2020-06-30 09:08:15	2020-04-15 21:03:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de apertura de asignatura - E.P. Ambiental	2020-06-30 09:12:50	2020-04-16 14:38:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 09:07:35	2020-04-16 14:51:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Chayña Torres Luzmila	2020-06-30 09:12:06	2020-04-16 14:56:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia - EP. Psicología	2020-06-26 13:17:34	2020-04-16 15:01:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-30 09:07:13	2020-04-16 15:24:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia E.P. Sistemas	2020-06-30 09:13:24	2020-04-16 15:45:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Cartas de autorización EP Administración	2020-06-30 09:06:40	2020-04-16 17:13:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Industrias Alimentarias	2020-06-23 11:58:23	2020-04-16 19:22:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-23 07:44:36	2020-04-16 19:26:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-30 09:13:50	2020-04-16 20:56:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: 01 carta de equivalencia Nils Reyner Rocca Arcos	2020-06-26 13:18:05	2020-04-17 11:13:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: 01 carta de equivalencia Ubaldo Calisaya Mamani	2020-06-30 10:12:40	2020-04-17 11:25:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-30 10:10:04	2020-04-17 11:30:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia - EP. Psicología	2020-06-23 11:57:57	2020-04-19 10:34:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: 01 carta de equivalencia Nils Reyner Rocca Arcos	2020-06-23 07:39:30	2020-04-19 10:41:48
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: 01 carta de equivalencia Ubaldo Calisaya Mamani	2020-06-23 07:40:55	2020-04-19 10:45:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito acceso a portal	2020-06-23 07:40:18	2020-04-19 11:21:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-23 07:40:03	2020-04-19 11:35:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Suspensión de Beca para este ciclo académico 2020-1	2020-06-30 09:16:59	2020-04-20 10:38:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Suspensión de Beca para este ciclo académico 2020-1	2020-06-30 09:17:17	2020-04-20 11:22:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Civil	2020-06-30 10:10:34	2020-04-20 11:30:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Equivalencia - E.P Educación - Mayra Borda	2020-06-26 13:18:36	2020-04-20 12:23:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia - Ing. Civil - Aroni Huanaco Lizbeth	2020-06-30 10:20:44	2020-04-20 12:39:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Yanarico Yucra Richard	2020-06-30 10:13:29	2020-04-20 17:26:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 09:18:44	2020-04-20 17:28:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 10:14:21	2020-04-20 17:30:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: 01 carta equivalente	2020-06-30 10:19:48	2020-04-21 15:27:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-30 09:18:29	2020-04-21 15:34:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Quispe Mamani Percy semipresencial	2020-06-30 10:16:43	2020-04-21 15:37:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta para equivalencia de E.P. Ambiental	2020-06-30 10:15:55	2020-04-21 15:47:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Yanarico Yucra Richard	2020-06-30 10:17:22	2020-04-21 15:51:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-30 09:16:39	2020-04-21 16:36:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-26 13:16:43	2020-04-21 16:41:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia - Ing. Civil - Aroni Huanaco Lizbeth	2020-06-23 07:39:00	2020-04-21 17:21:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Yanarico Yucra Richard	2020-06-23 07:38:40	2020-04-21 17:27:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Equivalencia - E.P Educación - Mayra Borda	2020-06-23 07:38:13	2020-04-21 17:31:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: 01 carta equivalente	2020-06-23 07:37:38	2020-04-22 13:38:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Quispe Mamani Percy semipresencial	2020-06-23 07:36:56	2020-04-22 13:45:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - Yanarico Yucra Richard	2020-06-23 07:36:36	2020-04-22 13:58:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta para equivalencia de E.P. Ambiental	2020-06-23 07:36:12	2020-04-22 14:39:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Aviso : Nueva empresa esperando activación	2020-06-25 11:27:37	2020-04-22 15:11:18



SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Carta de equivalencia - E.P. Ambiental	2020-06-23 07:35:51	2020-04-22 17:13:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Enriquez Huanca Yhan Carlos Berlin	2020-06-30 09:18:15	2020-04-22 17:56:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: CARTA DE EQUIVALENCIA - EP ENFERMERÍA	2020-06-30 10:15:17	2020-04-23 00:09:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: CARTA DE EQUIVALENCIA - EP ENFERMERÍA	2020-06-23 07:34:49	2020-04-23 15:22:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Equivalencia de EP Enfermería - Villavicencio Ruiz	2020-06-30 09:17:39	2020-04-23 21:40:18
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA ABRIR CICLO X (Cursos Electivos)	2020-06-30 09:06:18	2020-04-23 22:10:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: CARTA DE EQUIVALENCIA - EP ENFERMERÍA	2020-06-30 09:16:03	2020-04-23 23:08:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: carta de equivalencia EP Administración	2020-06-30 09:14:14	2020-04-25 23:52:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Indicadores Académicos	2020-06-30 09:02:33	2020-04-27 10:59:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Carta de Equivalencia - Ing. Civil	2020-06-30 09:15:04	2020-04-27 21:40:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Chino Cota Laydy	2020-06-30 09:15:29	2020-04-27 23:37:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicitud de ampliación de Créditos	2020-06-30 08:59:43	2020-04-28 11:21:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicitud de ampliación de creditaje	2020-06-30 09:00:12	2020-04-28 11:25:26
SOPORTE DE SISTEMAS	USUARIOS VPN	2020-06-26 10:23:24	2020-04-28 14:09:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: NOTIFICACIÓN DE COBRANZA POR FALTA DE PAGO - OPTICAL TECHNOLOGIES	2020-06-25 18:19:07	2020-04-29 20:51:23
REDES Y CONECTIVIDAD	ampliacion de creditaje	2020-06-30 09:01:40	2020-04-30 15:06:14
MESA DE AYUDA	Solicito acceso	2020-06-26 13:01:23	2020-05-04 19:45:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Solicito acceso	2020-06-25 11:33:33	2020-05-05 11:41:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Carta de equivalencia - Quispe Centeno Julia Karem	2020-06-30 08:59:15	2020-05-06 16:58:10
SOPORTE DE SISTEMAS	OpenProject	2020-06-26 10:22:21	2020-05-08 07:10:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Completar la siguiente información	2020-06-30 09:00:33	2020-05-13 15:14:53
SOPORTE	Fwd: Solicito Completar la siguiente información	2020-06-25 18:11:11	2020-05-18 13:25:17
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de usuario	2020-07-01 10:01:27	2020-05-21 13:45:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de accesos del portal academico	2020-06-23 07:41:40	2020-05-25 18:52:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: OPTICAL PROVISIONADO MAYO-	2020-06-25 12:13:49	2020-05-28 19:20:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Recuperar contraseña	2020-07-01 10:02:19	2020-05-29 17:38:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 08:47:27	2020-06-01 08:43:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de Registro Atención en Línea.	2020-06-30 09:29:43	2020-06-01 08:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de saldos finales (puntos de venta).	2020-06-30 09:29:29	2020-06-02 08:51:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de Reporte Atención en Línea.	2020-06-30 09:29:14	2020-06-02 08:52:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de Registro Promoción y Descuentos.	2020-06-30 09:29:01	2020-06-02 08:52:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso a Promedio Ponderado por Semestre	2020-07-01 10:03:13	2020-06-02 12:58:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:28:44	2020-06-03 08:53:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de reporte prórrogas.	2020-06-30 09:28:25	2020-06-03 08:53:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de reporte obsequio y beneficios.	2020-06-30 09:28:11	2020-06-03 08:53:00
MESA DE AYUDA	Fwd: Sustento RC 2do envío	2020-09-29 19:05:16	2020-06-03 10:43:06
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:27:56	2020-06-04 08:53:00
MESA DE AYUDA	Reporte de asignación de clientes por financista.	2020-06-30 09:27:41	2020-06-04 08:54:00
MESA DE AYUDA	Mejoramiento del reporte Matrícula estadísticas.	2020-06-30 09:27:27	2020-06-04 08:54:00
MESA DE AYUDA	Asignación de accesos a Jeremías Coaquira Quispe en el sistema Lamb.	2020-06-30 09:27:11	2020-06-04 08:54:00
MESA DE AYUDA	Regularizacion de notas	2020-10-01 17:15:33	2020-06-04 16:52:34
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:26:57	2020-06-05 08:54:00
MESA DE AYUDA	Reporte de matrícula inglés en el periodo 2020-1.	2020-06-30 09:26:43	2020-06-05 08:54:00
MESA DE AYUDA	Reporte de ingresantes y postulantes en el periodo 2014-2, 2015-1 y 2015-2.	2020-06-30 09:26:29	2020-06-05 08:55:00
MESA DE AYUDA	Reporte de asistencia de Becarios	2020-06-30 09:01:20	2020-06-05 10:16:22
MESA DE AYUDA	Cuenta Sistema Academico	2020-07-01 10:03:44	2020-06-05 11:32:28
MESA DE AYUDA	Anulación de transferencias.	2020-06-30 09:26:17	2020-06-08 08:55:00
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:26:04	2020-06-08 08:55:00



SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de accesos para Rocío Carina Velásquez.	2020-06-30 09:25:49	2020-06-08 08:55:00
MESA DE AYUDA	Desarrollo del reporte morosidad en el periodo 2020-1.	2020-06-30 09:24:45	2020-06-08 08:56:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:24:14	2020-06-09 08:56:00
MESA DE AYUDA	Desarrollo de registro Atención en Línea para el CAT.	2020-06-30 09:23:29	2020-06-09 08:57:00
MESA DE AYUDA	Cambio de cuenta en los descuentos del CAT.	2020-06-30 09:23:16	2020-06-09 08:57:00
MESA DE AYUDA	ENVÍO DE MENSAJES	2020-06-23 22:02:53	2020-06-09 18:42:03
MESA DE AYUDA	ENVÍO DE MENSAJES - LISTA N° 2	2020-06-23 21:59:35	2020-06-09 18:46:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Culminación del reporte Morosidad por Escuelas.	2020-06-30 09:23:01	2020-06-10 08:57:00
MESA DE AYUDA	Desarrollo del reporte Asignación de clientes por financista.	2020-06-30 09:22:45	2020-06-10 08:57:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento de los datos de estudiantes en el reporte de Asignación por financista.	2020-06-30 09:22:25	2020-06-10 08:58:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento de datos de financista asignado en el Estado de cuenta detalle.	2020-06-30 09:22:08	2020-06-10 08:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de nivel de riesgo en el estado de cuenta detalle.	2020-06-30 09:21:51	2020-06-11 08:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de fechas de cobranza en el estado de cuenta detalle.	2020-06-30 09:21:23	2020-06-11 08:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento en el reporte de atención de en línea.	2020-06-30 09:20:39	2020-06-11 08:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:20:09	2020-06-11 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento de datos Escuela, código estudiante y código contrato en el reporte de Saldo.	2020-06-30 09:19:26	2020-06-12 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:17:25	2020-06-12 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	CREACIÓN DE SALA ZOOM	2020-06-23 21:41:12	2020-06-12 14:37:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Matrícula estadista Tesis.	2020-06-30 09:16:49	2020-06-15 09:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:16:14	2020-06-15 09:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento de datos Financista asignado en el reporte Saldo Alumnos Global.	2020-06-30 09:15:58	2020-06-15 09:01:00
MESA DE AYUDA	Asignación de accesos David Palacios en el sistema Lamb.	2020-06-30 09:15:42	2020-06-15 09:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Google Cloud bulk upload of user information for upeu.edu.pe	2020-06-25 12:31:27	2020-06-15 14:35:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento de reporte descuento en el Estado de cuenta detalle.	2020-06-30 09:15:04	2020-06-16 09:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:14:31	2020-06-16 09:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo del reporte Matrícula estadística CEPRE.	2020-06-30 09:14:15	2020-06-16 09:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Envío Recibos Digitales - 20138122256 - Universidad Peruana Union - Sede Juliaca	2020-06-25 12:30:04	2020-06-16 10:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Envío Recibos Digitales - 20138122256 - Universidad Peruana Union - Sede Juliaca	2020-06-23 22:11:35	2020-06-16 10:18:12
SOPORTE DE SISTEMAS	PDTE CONFRIMACIONN // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-25 12:24:59	2020-06-16 11:25:33
SOPORTE DE SISTEMAS	LLENADO DE DATA LAMB SCHOOL	2020-07-21 16:43:58	2020-06-16 16:36:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Llenado de DATA LAMB SCHOOL	2020-07-27 10:49:08	2020-06-16 16:39:00
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: PDTE CONFRIMACIONN // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:50:22	2020-06-16 17:29:15
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: PDTE CONFRIMACIONN // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:50:58	2020-06-16 17:30:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección en Reporte Matriculados estadística de alumnos retirados.	2020-06-30 09:14:45	2020-06-17 09:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Asignación de accesos para Ventura Quispe en el sistema Contaweb.	2020-06-30 09:14:00	2020-06-17 09:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:13:43	2020-06-17 09:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Generar Factura electrónica.	2020-06-30 09:13:27	2020-06-17 09:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de datos personales de estudiantes del CAT	2020-06-30 09:13:03	2020-06-17 09:04:00
SOPORTE DE SISTEMAS	"Encuesta para el Plan de Vigilancia, Prevención y Control de la Salud de los trabajadores"	2020-06-25 11:25:21	2020-06-17 11:07:25
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: PDTE CONFRIMACIONN // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:54:28	2020-06-17 17:39:43
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: PDTE CONFRIMACIONN // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:51:22	2020-06-17 17:43:17
SOPORTE DE SISTEMAS	INVITACIÓN PARA PARTICIPAR DE LA CAMPAÑA DE INMUNIZACIÓN	2020-06-23 09:33:45	2020-06-17 19:49:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:12:48	2020-06-18 09:05:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Asignación de accesos a Elías Huaricallo y Elí Alvarez en el sistema Lamb.	2020-06-30 09:12:15	2020-06-18 09:05:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de estado Retirados a Matriculados en estudiantes del CAT.	2020-06-30 09:11:41	2020-06-18 09:06:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa Descuento 5% promocional.	2020-06-30 09:11:20	2020-06-18 09:06:00
MESA DE AYUDA	Reporte de postulantes e ingresantes por tipo de institución.	2020-06-30 09:10:46	2020-06-19 09:06:00
MESA DE AYUDA	Mejoramiento en el estado de cuenta CEPRE para ver movimientos de telecrédito	2020-06-30 09:09:21	2020-06-19 09:06:00



SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 09:08:25	2020-06-19 09:07:00
MESA DE AYUDA	Solicita reportes	2020-06-23 09:26:58	2020-06-19 10:37:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Te invito a nuestro webinar DevOps Experience: Demo End to End	2020-06-25 12:06:56	2020-06-19 11:38:25
MESA DE AYUDA	Re: Solicito Reporte de ingresantes	2020-06-23 07:33:46	2020-06-19 12:59:46
MESA DE AYUDA	atencion a estudiantes que no pueden ingresan al patmos	2020-07-02 23:44:34	2020-06-22 01:58:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Educación para la Vida II Ciclo IV GB	2020-06-23 09:38:01	2020-06-22 07:33:00
MESA DE AYUDA	Acompañamiento en aula Primero grupo 3	2020-06-26 22:48:11	2020-06-22 07:45:00
MESA DE AYUDA	Generación de credenciales sistema de acuerdos	2020-06-24 12:58:09	2020-06-22 07:50:00
MESA DE AYUDA	Reunion por el Meet sobre acompañamiento virtual	2020-07-02 23:44:48	2020-06-22 08:57:00
MESA DE AYUDA	Problemas para ingresar al patmos	2020-06-23 20:50:31	2020-06-22 09:03:00
MESA DE AYUDA	REQUIERE APOYO PARA LA Sustentación de Tesis - Bach. Tania Leslie Apaza Quispe	2020-06-23 17:39:30	2020-06-22 09:30:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en la elaboración de examen Lucy Puño	2020-06-24 13:00:46	2020-06-22 09:30:00
MESA DE AYUDA	REQUIERE APOYO PARA LA Sustentación de Tesis - Bach. Bethy Andy Mamani Villa	2020-06-23 17:38:38	2020-06-22 09:35:00
MESA DE AYUDA	PDTE CONFORMIDAD // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:55:42	2020-06-22 09:43:35
MESA DE AYUDA	Correo Institucional	2020-06-24 09:57:49	2020-06-22 09:53:00
MESA DE AYUDA	REQUIERE INFORMACIÓN DEL RETIRO Y DE ASISTENCIAS DE SU HIJA MAYLU TITO	2020-06-23 20:49:08	2020-06-22 09:56:00
MESA DE AYUDA	REQUIERE REALIZAR PRUEBAS PRE SUSTENTACIÓN EN LAS SALAS DE ZOOM	2020-06-23 19:04:33	2020-06-22 10:19:00
MESA DE AYUDA	Reunión de Equipo Técnico	2020-06-23 09:14:30	2020-06-22 11:00:00
MESA DE AYUDA	Reunión de bienestar	2020-06-24 13:08:13	2020-06-22 11:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reunión de bienestar	2020-06-24 13:08:26	2020-06-22 11:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Accesos en el academico para Rogelia y Nelly Moreno	2020-07-02 23:43:55	2020-06-22 12:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS CON EL PORTAL ACADÉMICO DE EGRESADOS AMBIENTAL	2020-06-23 20:46:43	2020-06-22 12:17:00
SOPORTE DE SISTEMAS	estudiante no puede visualizar las clases grabadas	2020-07-02 23:44:22	2020-06-22 12:41:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Educación Ambiental Desarrollo Sostenible Ciclo I G3	2020-06-23 19:11:44	2020-06-22 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS PARA INGRESAR AL PATMOS	2020-06-23 20:45:57	2020-06-22 13:00:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Neuropsicología Ciclo IV G2	2020-06-23 21:06:03	2020-06-22 13:00:00
MESA DE AYUDA	Coordinacion con Docentes	2020-07-02 23:44:09	2020-06-22 13:00:00
MESA DE AYUDA	compartir link de socializacion de silabo en el whatsapp	2020-07-02 23:43:41	2020-06-22 13:04:00
MESA DE AYUDA	Oracle: ORA-28001 Siscop Bloqueado	2020-06-24 13:11:23	2020-06-22 13:09:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Capacidades Comunicativas I Ciclo I G4	2020-06-23 21:25:56	2020-06-22 13:23:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS PARA PROGRAMAR CLASES MEET EN EL PATMOS	2020-06-23 20:44:55	2020-06-22 14:32:00
MESA DE AYUDA	Soporte Pruebas Contable	2020-06-24 13:15:20	2020-06-22 15:11:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Informática Ciclo I G3	2020-06-23 20:28:58	2020-06-22 15:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS CON LA IMPRESORA	2020-06-23 21:40:45	2020-06-22 15:52:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Educación Ambiental Desarrollo Sostenible Ciclo I G4	2020-06-23 21:24:35	2020-06-22 16:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Pruebas Psicometricas I Ciclo IV GB	2020-06-23 21:03:54	2020-06-22 16:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema con el sistema patmos	2020-06-24 13:16:36	2020-06-22 17:15:00
SOPORTE DE SISTEMAS	REVISIÓN DE RECURSOS Y CLASES PROGRAMADAS	2020-06-23 21:42:35	2020-06-22 18:00:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS EN LA VISUALIZACION DEL PATMOS CON LAS FECHAS	2020-06-23 21:41:54	2020-06-22 18:15:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Ayuda al estudiante problema patmos Ana Valeria Aldazabal Ballarta	2020-06-25 07:56:23	2020-06-22 18:16:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Sala Zoom	2020-06-23 08:17:55	2020-06-22 19:09:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Restablecer Contraseña	2020-06-23 09:16:46	2020-06-22 19:30:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS CON EL ACCESO AL PORTAL ACADÉMICO	2020-06-23 21:39:59	2020-06-22 19:56:00
SOPORTE DE SISTEMAS	estudiante solicita creacion de correo institucional	2020-07-02 23:43:20	2020-06-22 20:04:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Ayuda al estudiante problema patmos	2020-06-24 13:19:12	2020-06-22 20:18:00
SOPORTE	Problema con la importación de examen replicación 40 preguntas de 20	2020-06-24 13:20:09	2020-06-22 21:19:00
MESA DE AYUDA	APOYO EN LA PROGRAMACIÓN DE EVALUACIÓN EN EL PATMOS	2020-06-23 21:39:05	2020-06-22 22:22:00
MESA DE AYUDA	Acompañamiento en aula (Primero Grupo 3)	2020-07-02 23:43:06	2020-06-23 07:05:00



MESA DE AYUDA	Creación de de credenciales auth	2020-06-24 13:30:53	2020-06-23 07:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Dar acceso a las clases grabadas	2020-06-26 08:51:23	2020-06-23 08:45:00
MESA DE AYUDA	Apertura de Asistencia	2020-06-23 10:30:55	2020-06-23 09:22:04
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a la Clase en Línea	2020-06-23 10:09:12	2020-06-23 09:36:29
MESA DE AYUDA	Proceso de Tesis	2020-06-26 09:59:04	2020-06-23 09:51:00
MESA DE AYUDA	Proceso de Tesis	2020-07-08 09:54:10	2020-06-23 09:51:00
MESA DE AYUDA	Portal Academico	2020-07-08 09:56:48	2020-06-23 09:54:00
SOPORTE DE SISTEMAS	APOYO PARA EL MONITOREO DE LA EVALUACION	2020-06-23 21:38:10	2020-06-23 10:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corregir nombre en sistema Financiero	2020-06-23 10:47:06	2020-06-23 10:36:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Tutoria con Primero Grupo 3	2020-07-02 23:42:49	2020-06-23 11:00:00
MESA DE AYUDA	Solicitud de datos personal docente - FIA	2020-06-23 16:07:29	2020-06-23 12:10:31
MESA DE AYUDA	Fwd: Invitación: Sustentación de Tesis - Bach. Bethy Andy Mamani Villalba lun 22 c	2020-06-23 19:18:04	2020-06-23 12:24:36
MESA DE AYUDA	Fwd: Invitación: Sustentación de Tesis - Bach. Tania Leslie Apaza Quispe lun 22 de	2020-06-23 19:20:39	2020-06-23 12:25:23
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Salud y Cultura Fisica Ciclo I G3	2020-06-23 20:32:24	2020-06-23 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Introducción a la Filosofía Ciclo I G3	2020-06-23 20:42:32	2020-06-23 13:00:00
SOPORTE	Seguimiento Psicología Introducción a la Filosofía Ciclo I G4	2020-06-23 21:09:41	2020-06-23 13:00:00
MESA DE AYUDA	Correccion de datos en el patmos y correo electronco	2020-07-02 23:42:22	2020-06-23 13:00:00
MESA DE AYUDA	Solicito reportes	2020-06-23 13:12:52	2020-06-23 13:08:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Fwd: Inconsistencia en mi portal	2020-06-23 14:49:30	2020-06-23 13:12:01
SOPORTE	Seguimiento Psicología Pruebas Psicometricas I Ciclo IV GB	2020-06-23 21:02:01	2020-06-23 13:50:00
MESA DE AYUDA	atencion de consultas a travez del Whatsapp	2020-07-02 23:42:09	2020-06-23 14:00:00
MESA DE AYUDA	APOYO PARA LA PRUEBA DE LA CÁMARA WEB	2020-06-23 21:36:28	2020-06-23 14:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología General Ciclo I G3	2020-06-23 20:34:54	2020-06-23 14:50:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología General Ciclo I G4	2020-06-23 21:26:33	2020-06-23 14:50:00
MESA DE AYUDA	SOLICITO SALA ZOOM	2020-06-23 21:36:56	2020-06-23 15:14:18
MESA DE AYUDA	Creacion de correos institucionales	2020-07-02 23:42:37	2020-06-23 15:34:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Estadística aplicada a la Psicología Ciclo IV GB	2020-06-23 21:00:32	2020-06-23 15:40:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en el proceso de tesis	2020-07-02 23:41:56	2020-06-23 15:46:00
MESA DE AYUDA	Error ingresar correo Ing. Edgar Mayta	2020-06-24 16:03:58	2020-06-23 16:02:00
MESA DE AYUDA	Fwd: Solicito acceso de reporte de egresados.	2020-06-23 16:21:27	2020-06-23 16:20:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMA DE INGRESAR AL PATMOS	2020-07-21 16:44:46	2020-06-23 16:51:01
MESA DE AYUDA	Apoyo en el ingreso al Portal academico	2020-07-02 23:41:43	2020-06-23 17:10:00
MESA DE AYUDA	Habilitar Accesos a los Coordinadores	2020-06-23 17:25:01	2020-06-23 17:18:56
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Social Ciclo IV GB	2020-06-23 20:59:37	2020-06-23 17:30:00
MESA DE AYUDA	Problemas con el reporte de Egresados	2020-06-24 11:10:36	2020-06-23 17:35:02
MESA DE AYUDA	Problemas con el reporte de Egresados	2020-06-23 17:37:54	2020-06-23 17:36:12
MESA DE AYUDA	Problema con la FICHA DE ACOMPAÑAMIENTO	2020-06-23 18:58:12	2020-06-23 18:04:33
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS CON EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN EN EL PATMOS	2020-06-23 21:05:56	2020-06-23 21:00:53
SOPORTE DE SISTEMAS	NO LE APARECE NADA EN EL PATMOS AL ESTUDIANTE	2020-06-23 21:40:53	2020-06-23 21:08:17
MESA DE AYUDA	Añadir una herramienta al patmos (video conferencia)	2020-06-23 21:20:53	2020-06-23 21:15:30
MESA DE AYUDA	Sala Zoom EP Alimentos	2020-06-23 21:32:17	2020-06-23 21:21:55
MESA DE AYUDA	Correo Institucional	2020-06-23 21:25:35	2020-06-23 21:22:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Proceso de Tesis	2020-06-23 21:32:22	2020-06-23 21:27:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Compartir las clases en vivo	2020-06-23 21:45:17	2020-06-23 21:36:02
MESA DE AYUDA	Correo Institucional	2020-06-23 21:50:57	2020-06-23 21:47:21
MESA DE AYUDA	Portal Academico	2020-06-23 21:58:42	2020-06-23 21:52:17
SOPORTE DE SISTEMAS	atencion a estudiantes que no pueden ingresar al patmos	2020-07-02 23:41:02	2020-06-24 00:53:00
MESA DE AYUDA	Atencion de llamadas por parte de docentes	2020-07-02 23:41:29	2020-06-24 08:07:00



SOPORTE DE SISTEMAS	MONITOREO DE CLASES DEL CICLO I	2020-06-24 08:27:55	2020-06-24 08:25:41
MESA DE AYUDA	REQUIERE REENVÍO DE LA GRABACIÓN DE LAS SUSTENTACIONES DEL DÍA LUNES 22	2020-06-24 10:23:15	2020-06-24 08:27:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Acompañamiento Ing. Enrique problema Grid Meet extensión lo desconecta	2020-06-24 16:08:17	2020-06-24 08:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Resolviendo casos de procesos de tesis	2020-07-02 23:41:16	2020-06-24 09:09:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Acompañamiento en aula (Ciclo I, Grupo 3)	2020-06-24 09:52:03	2020-06-24 09:47:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Proceso de Tesis	2020-07-08 10:02:35	2020-06-24 09:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de correo institucional	2020-07-02 23:40:48	2020-06-24 10:00:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE ACCEDER A SUS CLASE VIRTUAL	2020-06-25 11:52:42	2020-06-24 10:01:38
MESA DE AYUDA	SOLICITA REPORTE DEL SILABO	2020-06-24 21:16:27	2020-06-24 10:06:51
MESA DE AYUDA	Solicito acceso para ver reporte de notas cargadas al Sistema Académico de la E.P.	2020-06-24 11:16:15	2020-06-24 10:44:44
SOPORTE DE SISTEMAS	PDTE CONFORMIDAD // UNIVERSIDAD PERUANA UNION - SEDE JULIACA	2020-06-26 22:49:54	2020-06-24 10:52:17
MESA DE AYUDA	Atención a Problemas de Conectividad en el campus	2020-07-02 23:40:33	2020-06-24 11:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE NOTAS SUBIDAS AL SISTEMA ACADEMICO	2020-06-24 11:22:07	2020-06-24 11:01:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Se inicia servicios samba para la aplicación de soporte	2020-06-24 16:09:56	2020-06-24 11:08:00
MESA DE AYUDA	Apertura de asistencia	2020-06-24 11:57:14	2020-06-24 11:54:46
SOPORTE DE SISTEMAS	ACCESO DE PLATAFORMA ZOOM	2020-06-24 12:41:09	2020-06-24 12:39:32
MESA DE AYUDA	Problemas con Patmos alumna	2020-06-24 16:27:39	2020-06-24 12:53:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Formación y Desarrollo Integral I Cidol G3	2020-06-24 16:40:53	2020-06-24 13:00:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología de la Adolescencia y la Adestez Ciclo IV G2	2020-06-24 17:32:50	2020-06-24 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema meet borrado de extensiones en el chrome Acceso remoto Lucy P	2020-06-24 13:31:47	2020-06-24 13:22:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Informática Ciclo I G4	2020-06-24 16:38:45	2020-06-24 13:51:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Capacidades Comunicativas I Ciclo I G3	2020-06-24 17:28:03	2020-06-24 14:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Atención a estudiante en el ingreso al portal académico	2020-07-02 23:40:21	2020-06-24 15:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	APOYO CON LA INSTALACION DEL PROGRAMA ARGIS	2020-06-24 21:14:56	2020-06-24 15:20:09
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Formación y Desarrollo Integral Ciclo I G4	2020-06-24 18:12:12	2020-06-24 16:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	ensayo para sustentacion de tesis	2020-07-02 23:40:07	2020-06-24 17:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología de la Personalidad Ciclo IV G2	2020-06-24 20:09:17	2020-06-24 17:30:00
MESA DE AYUDA	ensayo para sustentacion de tesis	2020-07-02 23:39:54	2020-06-24 18:10:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE ACCEDER AL PATMOS CAT	2020-06-25 18:10:04	2020-06-24 18:17:06
MESA DE AYUDA	Corrección de fechas en la asistencia de Docentes Contabilidad	2020-06-24 18:19:48	2020-06-24 18:17:52
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a PATMOS y Correo Institucional	2020-06-24 20:19:51	2020-06-24 19:28:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Restablecer contraseña del portal académico.	2020-06-24 20:13:02	2020-06-24 20:06:05
MESA DE AYUDA	Atención por el Meet a estudiante que no podía ingresar al patmos	2020-07-02 23:39:39	2020-06-24 20:11:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE INGRESAR AL PATMOS CAT	2020-06-25 18:08:14	2020-06-24 20:15:01
MESA DE AYUDA	Apoyo en el llenado de preguntas para la evaluación de Egreso EP Civil	2020-06-26 09:42:28	2020-06-25 06:15:00
MESA DE AYUDA	REPORTE DE ESTUDIANTES CON RIESGO DE ASISTENCIA	2020-06-25 11:59:15	2020-06-25 08:29:26
SOPORTE DE SISTEMAS	coordinaciones con la empresa optical para la revision de la fibra de optical	2020-07-02 23:39:26	2020-06-25 08:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	REPORTE DE FOROS, TRABAJOS, EVALUACIONES ENTREGADOS POR LO ESTUDIANTE	2020-07-06 21:55:10	2020-06-25 08:31:03
MESA DE AYUDA	Creación y matrícula a curso para el programa PROFES	2020-06-25 09:18:04	2020-06-25 08:36:41
MESA DE AYUDA	Generar Contenido para taller Linux	2020-06-26 10:15:41	2020-06-25 08:48:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Se encarga taller Linux	2020-06-26 10:11:54	2020-06-25 08:49:22
SOPORTE DE SISTEMAS	RECIBOS DIGITALES - JUNIO 2020-20138122256 - UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN - J	2020-06-25 12:12:15	2020-06-25 09:00:00
MESA DE AYUDA	Restablecer correo alumna CEPRE	2020-06-25 09:41:11	2020-06-25 09:27:59
MESA DE AYUDA	Eliminar de proceso de investigación bachiller	2020-06-25 10:12:15	2020-06-25 09:54:54
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS CON LAS LICENCIAS DEL AUTODESK	2020-06-25 12:34:52	2020-06-25 10:08:35
MESA DE AYUDA	Proceso de Tesis y Correo Institucional	2020-07-08 10:13:16	2020-06-25 10:10:00
MESA DE AYUDA	Replica de Silabos del docente Huber Ivan Quispe Maquera - Curso de Ofimatica	2020-06-25 10:25:17	2020-06-25 10:16:17
MESA DE AYUDA	Solucion de fechas de sistencia de los docentes EP . SISTEMAS	2020-06-25 18:07:19	2020-06-25 10:48:52



SOPORTE DE SISTEMAS	Te invito a nuestro webinar DevOps Experience: Demo End to End	2020-06-25 12:07:24	2020-06-25 10:58:47
MESA DE AYUDA	Creación de usuario y contraseña del docente Gilda Castro Delgado	2020-06-25 11:03:35	2020-06-25 10:59:26
MESA DE AYUDA	Activación de servicio BEEM Civil	2020-06-25 11:09:30	2020-06-25 11:08:46
MESA DE AYUDA	Re: Lista de Cursos 2020-1	2020-06-25 11:27:19	2020-06-25 11:25:00
MESA DE AYUDA	ELABORACIÓN DEL FORMULARIO DE SATISFACCIÓN DEL EGRESADO	2020-08-03 12:32:15	2020-06-25 11:26:00
MESA DE AYUDA	Sala Zoom	2020-06-25 11:38:59	2020-06-25 11:30:28
MESA DE AYUDA	Orientación de problemas de PATMOS	2020-06-25 18:36:20	2020-06-25 11:34:30
MESA DE AYUDA	Sala Zoom EP Civil	2020-06-25 11:38:06	2020-06-25 11:36:24
MESA DE AYUDA	Invitación: Sustentación de Tesis - Bach. Adonis Apaza Mamani/Liduvi... mié 1 de	2020-06-25 16:59:14	2020-06-25 12:37:24
MESA DE AYUDA	LA MAESTRA NATHALIA DE PRIMARIA NO PUEDE CREAR SU CLASE VIRTUAL	2020-06-25 14:13:02	2020-06-25 12:38:52
MESA DE AYUDA	Solicitud	2020-06-25 14:22:15	2020-06-25 12:42:46
MESA DE AYUDA	Invitación: Sustentación de Tesis - Bach. Ruth Sucaticona Cañazaca, /... mié 1 de ju	2020-06-25 16:48:30	2020-06-25 12:51:38
MESA DE AYUDA	Seguimiento Actividades de Desarrollo Personal Ciclo I G3	2020-06-25 14:49:37	2020-06-25 13:00:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Salud y Cultura Física Ciclo I G4	2020-06-25 14:48:36	2020-06-25 13:00:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Formación y Desarrollo Integral IV Ciclo IV G2	2020-06-25 14:47:50	2020-06-25 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicitud	2020-06-25 14:21:53	2020-06-25 13:11:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Invitación: Sustentación del Trabajo de Investigación - Egresadas Hil... mar 30 de j	2020-06-25 17:22:59	2020-06-25 13:16:27
MESA DE AYUDA	Invitación: Sustentación del Trabajo de Investigación - Egresados Sol... mar 30 de j	2020-06-25 16:51:31	2020-06-25 13:20:14
SOPORTE DE SISTEMAS	No puedo ingresar a mi portal académico	2020-07-01 10:04:14	2020-06-25 13:32:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Creacion del curso Proyeccion social y extension universitaria	2020-07-02 23:38:45	2020-06-25 13:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultad de ver Clases grabadas en Patmos	2020-06-25 14:38:09	2020-06-25 13:56:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Error al ingresar a Patmos alumna CEPRE	2020-06-25 17:36:08	2020-06-25 16:32:27
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS CON EL PATMOS PARA ENVIAR LOS TRABAJOS	2020-06-25 20:29:21	2020-06-25 17:02:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas al ingresar al Patmos	2020-07-08 10:18:23	2020-06-25 17:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación a docente Hilario CEPRE	2020-06-25 21:05:04	2020-06-25 17:13:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura asistencia global 2020-1	2020-06-25 18:12:58	2020-06-25 18:09:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo para crear evaluacion en Patmos.	2020-06-25 18:22:36	2020-06-25 18:17:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo al simulacro de Sustentación de Tesis	2020-06-25 20:28:14	2020-06-25 18:38:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema con los recursos de la Sesión PATMOS	2020-06-26 11:38:09	2020-06-25 20:04:16
SOPORTE DE SISTEMAS	REVISIÓN DE RECURSOS Y CLASES PROGRAMADAS	2020-06-25 20:46:07	2020-06-25 20:41:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema en responder del alumno de PROESAD	2020-06-25 21:07:42	2020-06-25 20:54:41
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la recuperacion de las clases grabadas	2020-07-02 23:39:14	2020-06-25 23:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Creacion de correos corporativos para los que van a sustentar	2020-07-02 23:38:59	2020-06-25 23:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Revision de la red de casas en el fortigate	2020-07-02 23:38:30	2020-06-25 23:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Practica de sustentacion de tesis	2020-07-02 23:38:16	2020-06-25 23:04:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Cultura Física I Ciclo I G3	2020-06-26 09:15:20	2020-06-26 07:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS	2020-06-30 07:06:38	2020-06-26 07:33:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS DEL ESTUDIANTE	2020-06-26 09:43:19	2020-06-26 07:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Atencion a Docentes sobre el patmos	2020-07-02 23:37:56	2020-06-26 08:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema de Asistencia Prof. Monica	2020-06-27 21:05:15	2020-06-26 08:34:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de salas meet por problema con el Patmos	2020-06-26 10:31:25	2020-06-26 08:35:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas en inscripción en PROFES Alumnos Semipresencial	2020-06-26 09:29:13	2020-06-26 08:36:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación para la creación de Examen CEPRE	2020-06-26 13:47:41	2020-06-26 08:42:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte por cursos de recursos subidos para el día domingo PROESAD	2020-06-26 11:18:25	2020-06-26 09:10:20
SOPORTE DE SISTEMAS	GESTIONAR ANUNCIO DE FERIADO 26-06-20	2020-07-21 16:42:25	2020-06-26 09:32:49
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA LINK DE LA CLASE VIRTUAL	2020-06-26 10:09:18	2020-06-26 09:47:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema de Asistencia Ana Monica Torres Curso Investigación de Alimen	2020-06-27 21:04:51	2020-06-26 10:09:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Publicación de contenido publicidad EP Alimentos	2020-06-27 21:03:51	2020-06-26 10:32:36



SOPORTE DE SISTEMAS	Coordinacion sobre la verificacion de la fibra optica con la empresa Optical	2020-07-02 23:37:29	2020-06-26 11:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Cultura Fisica Ciclo I G4	2020-06-26 13:05:40	2020-06-26 11:10:00
SOPORTE DE SISTEMAS	ELABORACIÓN DEL FORMULARIO	2020-07-31 11:19:41	2020-06-26 11:14:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Eliminar Cuso Exámenes Sociales (CEPRE) y Matricular alumnos CEPRE	2020-06-26 13:47:22	2020-06-26 11:48:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Reunion con Jefes de area (DTI)	2020-07-02 23:37:01	2020-06-26 12:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS CON EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN EL PATMOS	2020-06-30 07:06:07	2020-06-26 12:24:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Matricula de los estudiantes en el curso de Proyeccion social y extension universi	2020-07-02 23:37:15	2020-06-26 12:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	SOCIALIZACION DEL LLENADO DE FICHA PARA EL LAM-CAT PRIMARIA	2020-07-21 16:43:12	2020-06-26 12:31:47
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas al ingresar a patmos CEPRE	2020-06-26 13:45:17	2020-06-26 12:36:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de programación de Sala ZOOM para la sustentacion	2020-06-30 10:03:07	2020-06-26 12:54:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema al ingresar al curso de Examen CEPRE	2020-06-27 19:27:21	2020-06-26 13:47:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Actividades de Desarrollo Personal Ciclo I G4	2020-06-26 15:33:53	2020-06-26 13:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Monitoreo Examen CEPRE	2020-06-27 19:26:42	2020-06-26 14:53:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Correo Institucional	2020-07-08 10:20:30	2020-06-26 15:04:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de rubros en el portal académico.	2020-06-30 07:12:48	2020-06-26 15:34:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de rubros vencidos para que os docentes ingresen notas en el academicc	2020-07-02 23:36:36	2020-06-26 16:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitacion a estudiantes que van a sustentar el 1 de julio	2020-07-02 23:36:23	2020-06-26 17:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Atencion a estudiantes sobre el patmos	2020-07-02 23:37:43	2020-06-26 23:05:00
SOPORTE DE SISTEMAS	atencion a estudiante con dudas de clases grabadas por meet	2020-07-02 23:36:48	2020-06-26 23:08:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Se solicita la habilitación de rubros de evaluación a la EP Alimentos	2020-06-30 06:08:07	2020-06-27 21:58:11
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas de acceso al portal academico	2020-07-01 10:04:35	2020-06-28 06:18:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Soporte técnico mediante Teamviewer al docente Oscar Delgado	2020-06-28 07:52:29	2020-06-28 07:14:01
MESA DE AYUDA	Acompañamiento docente y alumno en clases del domingo 27 Semipresencial	2020-06-29 19:25:12	2020-06-28 07:15:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema al ingresar a las clases programadas	2020-06-28 08:55:49	2020-06-28 08:33:06
SOPORTE DE SISTEMAS	No puede ingresar al portal académico el docente Fredy Supapuca	2020-06-28 09:48:55	2020-06-28 08:53:30
REDES Y CONECTIVIDAD	Soporte técnico mediante Teamviewer al docente Oscar Delgado	2020-06-28 09:48:30	2020-06-28 09:22:17
SOPORTE DE SISTEMAS	Restaurar contraseña de correo del alumno 202013861	2020-06-28 12:02:00	2020-06-28 11:33:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación de sincronización de clases gravadas al docente Osacar Delgado	2020-06-28 12:30:09	2020-06-28 11:57:15
MESA DE AYUDA	Problema al subir un trabajo	2020-06-28 16:08:06	2020-06-28 14:59:18
MESA DE AYUDA	reunión para la jornada científica	2020-06-29 19:24:45	2020-06-28 15:07:37
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS PARA VISUALIZAR CLASES GRABADAS	2020-06-30 07:05:20	2020-06-29 09:21:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas al visualizar las clases grabadas	2020-07-05 22:26:14	2020-06-29 09:27:00
MESA DE AYUDA	Problemas con el sistema de la jornada científica	2020-07-05 22:25:41	2020-06-29 11:28:00
MESA DE AYUDA	INFORMACIÓN ACERCA DELA JORNADA CIENTÍFICA	2020-06-30 07:04:41	2020-06-29 11:33:00
MESA DE AYUDA	INFORMACIÓN ACERCA DE LAS MENSUALIDADES	2020-06-30 07:04:03	2020-06-29 16:19:00
MESA DE AYUDA	Restablecer correo alumno PROESAD	2020-06-30 08:22:55	2020-06-29 23:25:40
MESA DE AYUDA	Publicación de GIT Open Project	2020-06-30 16:08:41	2020-06-30 06:08:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo para ingresar a Patmos.	2020-06-30 07:31:11	2020-06-30 07:09:55
MESA DE AYUDA	problemas para ingresar con el patmos	2020-06-30 07:17:13	2020-06-30 07:11:25
MESA DE AYUDA	Apoyo en Sustentacion de Tesis	2020-07-02 23:36:01	2020-06-30 07:15:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS	2020-06-30 10:40:36	2020-06-30 07:30:00
MESA DE AYUDA	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-05 22:25:24	2020-06-30 07:31:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS DEL ESTUDIANTE	2020-06-30 10:40:05	2020-06-30 07:43:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en sustentación sala auxiliar Empresariales 7:30	2020-06-30 16:11:11	2020-06-30 07:47:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS DEL ESTUDIANTE	2020-06-30 10:39:39	2020-06-30 08:00:45
SOPORTE DE SISTEMAS	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-05 22:25:05	2020-06-30 08:05:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS DEL ESTUDIANTE	2020-06-30 08:10:41	2020-06-30 08:06:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema de ingreso a Patmos Alumno	2020-06-30 15:33:22	2020-06-30 08:18:57



SOPORTE DE SISTEMAS	Problema login patmos	2020-06-30 16:08:05	2020-06-30 08:19:42
SOPORTE DE SISTEMAS	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-05 22:24:50	2020-06-30 08:20:00
MESA DE AYUDA	Problemas al ingresar a patmos PROESAD	2020-06-30 09:26:15	2020-06-30 08:20:08
SOPORTE DE SISTEMAS	DATOS CAMBIADOS DEL CORREO INSTITUCIONAL	2020-07-21 16:41:33	2020-06-30 08:28:43
MESA DE AYUDA	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-05 22:24:13	2020-06-30 08:33:00
MESA DE AYUDA	Desarrollo de acceso Estado de Cuenta detalle.	2020-06-30 08:50:10	2020-06-30 08:48:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de accesos para Samuel Condori Loayza.	2020-06-30 09:23:43	2020-06-30 08:56:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección en el módulo de matrícula Tesis.	2020-06-30 09:17:08	2020-06-30 09:00:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Registro de correo a Patmos del alumno 202012511	2020-06-30 09:12:17	2020-06-30 09:03:40
SOPORTE DE SISTEMAS	Sala ZoomFCE	2020-06-30 09:45:03	2020-06-30 09:14:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar docente en INSTRUMENTO IFE	2020-06-30 10:29:34	2020-06-30 10:01:26
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo en Sustentacion de Tesis	2020-07-02 23:35:35	2020-06-30 10:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Proceso de Bachiller	2020-07-07 10:11:20	2020-06-30 10:07:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento NIC.PE publicación de dominios	2020-06-30 16:07:03	2020-06-30 10:39:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema Lan2Lan	2020-06-30 16:06:28	2020-06-30 10:39:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito número exacto de estudiantes por escuela	2020-07-01 10:20:34	2020-06-30 10:49:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Publicación de evento responsabilidad Ambiental EP Alimento	2020-06-30 16:09:09	2020-06-30 11:06:13
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo sala auxiliar sustentación empresariales 11:00	2020-06-30 16:09:51	2020-06-30 11:06:46
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a la Clase en Línea	2020-07-01 10:23:05	2020-06-30 11:08:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Generar reporte del acompañamiento de Alumnos y docentes del domingo 28 de	2020-06-30 15:34:16	2020-06-30 11:20:13
MESA DE AYUDA	solicita restablecer la contraseña del portal académico del estudiante	2020-07-02 11:37:56	2020-06-30 12:03:00
MESA DE AYUDA	CAMBIO DE DOCENTE POR MOTIVOS DE SALUD	2020-07-21 16:40:37	2020-06-30 12:19:39
MESA DE AYUDA	REUNIÓN DE ACUERDOS	2020-06-30 14:05:50	2020-06-30 12:23:45
MESA DE AYUDA	Cambio de contraseña del academico	2020-07-02 23:35:13	2020-06-30 12:30:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Salud y Cultura Fisica Ciclo I G3	2020-06-30 16:37:13	2020-06-30 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Introducción a la Filosofía Ciclo I G4	2020-06-30 14:25:51	2020-06-30 13:00:00
MESA DE AYUDA	Inscripción a PROFES de alumno 202013694	2020-06-30 15:33:44	2020-06-30 13:38:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Pruebas Psicometricas I Ciclo IV GB	2020-06-30 16:36:36	2020-06-30 14:03:10
SOPORTE DE SISTEMAS	REPORTE DE CLASES COMPARTIDAS	2020-07-01 16:59:32	2020-06-30 14:03:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Ingreso al patmos	2020-06-30 14:19:45	2020-06-30 14:12:24
SOPORTE DE SISTEMAS	Coordinacion con Redes Lima	2020-07-02 23:35:01	2020-06-30 14:20:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultad al ingresar al Patmos	2020-06-30 14:28:33	2020-06-30 14:24:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultad al ingresar al Patmos	2020-06-30 14:33:53	2020-06-30 14:28:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultad al ingresar al Patmos	2020-06-30 14:49:45	2020-06-30 14:45:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología General Ciclo I G3	2020-06-30 19:44:14	2020-06-30 14:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología General Ciclo I G4	2020-06-30 14:50:00	2020-06-30 14:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITO ACCESO A REPORTES DE PORTALES VENCIDOS	2020-07-01 09:23:26	2020-06-30 14:50:42
MESA DE AYUDA	Proceso de Bachiller	2020-06-30 14:59:41	2020-06-30 14:52:03
MESA DE AYUDA	Correo Institucional	2020-06-30 15:02:36	2020-06-30 15:00:13
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-06-30 17:28:49	2020-06-30 15:28:14
MESA DE AYUDA	Desarrollo del reporte de tesis.	2020-06-30 17:28:26	2020-06-30 15:28:34
MESA DE AYUDA	Matricula de grupos faltantes a PROFES	2020-07-02 10:23:51	2020-06-30 15:30:55
MESA DE AYUDA	Solicito nueva contraseña	2020-06-30 19:01:50	2020-06-30 15:32:34
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a la Clase en Línea	2020-07-01 17:55:17	2020-06-30 15:36:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Estadística aplicada a la Psicología Ciclo IV GB	2020-06-30 17:31:27	2020-06-30 15:40:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en el Proceso de tesis	2020-07-02 23:34:05	2020-06-30 15:45:00
MESA DE AYUDA	Eliminar Examen Roque Mayta Jennifer Shantall Stefani 201521871 solici	2020-06-30 16:10:34	2020-06-30 16:05:29
MESA DE AYUDA	Problemas para ingresar a las clases meet	2020-07-02 11:37:09	2020-06-30 16:34:00



MESA DE AYUDA	solicita apoyo para subir las notas al portal académico del docente	2020-07-02 11:37:39	2020-06-30 17:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Aumentar la opción Beca Colportaje SEHS Sur en el módulo de descuento	2020-06-30 17:28:05	2020-06-30 17:15:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa 5% Descuento Promocional	2020-06-30 17:27:45	2020-06-30 17:15:52
MESA DE AYUDA	Dificultad para el ingreso a sus clases virtuales del alumno Juan Ancalla CEPRE	2020-07-02 10:24:10	2020-06-30 17:18:00
MESA DE AYUDA	Procesamiento de factura electrónica	2020-06-30 17:46:16	2020-06-30 17:29:10
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Social Ciclo IV GB	2020-06-30 20:06:33	2020-06-30 17:30:00
MESA DE AYUDA	Anulación en el proceso de tesis	2020-07-02 23:33:50	2020-06-30 17:30:00
MESA DE AYUDA	NO CARGA LA CLASE GRABADA	2020-06-30 19:34:18	2020-06-30 18:20:39
MESA DE AYUDA	Re: Solicito nueva contraseña	2020-06-30 18:47:53	2020-06-30 18:46:39
SOPORTE DE SISTEMAS	solicita apoyo con el proyecto de investigación en el PATMOS para la titulación	2020-07-02 11:36:49	2020-06-30 19:19:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas con el patmos para subir los voucher	2020-07-01 16:59:10	2020-06-30 19:26:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Coordinación para el apoyo en la sustentación del día 01/07/2020	2020-07-02 23:33:37	2020-06-30 20:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	CAMBIO DE CONTRASEÑA DE PATMOS	2020-06-30 21:12:01	2020-06-30 21:05:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo a estudiante en el ingreso al Patmos mediante meet y teanviewer	2020-07-02 23:36:11	2020-06-30 23:11:00
MESA DE AYUDA	Apoyo a estudiante con problemas en el patmos	2020-07-02 23:35:48	2020-06-30 23:12:00
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-01 21:19:58	2020-07-01 00:09:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Anulación de comprobantes CAT	2020-07-01 21:19:14	2020-07-01 01:10:00
MESA DE AYUDA	Estado de cuenta, consulta retirados	2020-07-01 21:18:12	2020-07-01 01:14:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa 5% Descuento Promocional	2020-07-01 21:19:43	2020-07-01 02:09:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de arqueo	2020-07-01 21:19:29	2020-07-01 02:10:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa Operación 191	2020-07-01 21:18:43	2020-07-01 02:12:00
MESA DE AYUDA	Corrección de glosa asesoría tesis	2020-07-01 21:17:35	2020-07-01 02:15:00
MESA DE AYUDA	Avance del módulo de reporte tesis	2020-07-01 21:17:13	2020-07-01 03:16:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en Sustentación de Tesis	2020-07-02 23:33:24	2020-07-01 08:30:00
MESA DE AYUDA	Problema en envío de trabajo en patmos	2020-07-02 10:24:43	2020-07-01 08:39:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de cuenta en transferencias CAT	2020-07-01 21:19:00	2020-07-01 09:00:00
MESA DE AYUDA	Transferencia de estado de cuenta a estado de cuenta inglés	2020-07-01 21:18:27	2020-07-01 09:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	ocurrencias con sistema Matricula.xlsx	2020-07-01 10:02:51	2020-07-01 09:48:00
MESA DE AYUDA	Fwd: Solicito Usuario	2020-07-01 10:00:37	2020-07-01 09:50:00
MESA DE AYUDA	restaurar contraseña/usuario portal académico Upeu Juliaca	2020-07-01 09:54:51	2020-07-01 09:51:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Coordinaciones con encargada de DTI	2020-07-02 23:33:09	2020-07-01 10:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de esquema jocabed base de datos	2020-07-02 08:05:50	2020-07-01 10:00:58
SOPORTE DE SISTEMAS	HABILITAR ACCESO ESTUDIANTE AL PATMOS	2020-07-21 16:38:41	2020-07-01 10:44:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo en Sustentación de Tesis	2020-07-02 23:32:55	2020-07-01 10:45:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-02 11:19:20	2020-07-01 11:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de Descuentos	2020-07-01 21:17:50	2020-07-01 11:14:00
MESA DE AYUDA	REINGRESO DE ESTUDIANTE CAT PRIMARIA	2020-07-21 16:37:39	2020-07-01 11:27:26
MESA DE AYUDA	AGREGAR EXTENCIÓN AL MEET	2020-07-21 16:36:46	2020-07-01 11:53:15
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a la Clase en Línea	2020-07-01 18:02:50	2020-07-01 12:39:05
MESA DE AYUDA	Reingreso de Estudiante Nivel Primaria	2020-07-01 17:58:29	2020-07-01 13:45:37
MESA DE AYUDA	Creación de correo institucional	2020-07-02 23:32:41	2020-07-01 14:00:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Enviar mensajes con el reporte a cada docente para la sincronización de las clases	2020-07-01 16:58:22	2020-07-01 14:14:17
MESA DE AYUDA	Cambio de contraseña del académico	2020-07-02 23:32:22	2020-07-01 15:00:00
MESA DE AYUDA	apoyo a docente con problemas en el patmos	2020-07-02 23:32:09	2020-07-01 15:00:00
MESA DE AYUDA	problemas para el envío de trabajo en el patmos	2020-07-13 18:07:24	2020-07-01 15:22:00
MESA DE AYUDA	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-13 18:07:06	2020-07-01 15:29:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Estudiantes con problemas al ingresar al patmos	2020-07-02 23:31:56	2020-07-01 15:30:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE ACCEDER AL MEET POR CELULAR	2020-07-21 16:34:39	2020-07-01 16:59:24



MESA DE AYUDA	Apoyo a Estudiante por medio del meet sobre el patmos	2020-07-02 23:31:42	2020-07-01 17:26:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas con el patmos al compartir las clases grabadas	2020-07-13 18:06:46	2020-07-01 17:56:00
REDES Y CONECTIVIDAD	SOCIALIZAR EL PATMOS CON ESTUDIANTE	2020-07-21 16:33:27	2020-07-01 18:19:48
MESA DE AYUDA	Verificación de estado del correo y patmos	2020-07-02 08:19:11	2020-07-01 19:00:21
MESA DE AYUDA	Eliminacion del proceso de tesis	2020-07-02 23:31:26	2020-07-01 19:20:00
MESA DE AYUDA	solicita apoyo para compartir las clases grabadas del patmos	2020-07-13 18:06:28	2020-07-01 19:31:00
REDES Y CONECTIVIDAD	ACCESO Y ASESORAMIENTO DE PATMOS	2020-07-01 22:20:22	2020-07-01 21:04:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Correccion de salida en el almacén Cafetin MP-LAMB	2020-07-02 21:03:56	2020-07-02 01:31:00
MESA DE AYUDA	Correccion de nivel en notas de crédito	2020-07-02 21:02:49	2020-07-02 01:56:00
MESA DE AYUDA	Restauracion de voucher COMPRAS CAT en el SIM	2020-07-02 21:02:28	2020-07-02 01:56:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Salto de numeracion en el registro de ventas CAT	2020-07-02 21:01:54	2020-07-02 01:58:00
MESA DE AYUDA	Desarrollo del modulo de reporte obsequios	2020-07-02 21:01:37	2020-07-02 03:59:00
MESA DE AYUDA	Problema con datos personal Nuñez Pallara Suryam Liya	2020-07-08 20:40:17	2020-07-02 08:06:36
MESA DE AYUDA	Generación de contenido Taller Linux clase 3	2020-07-08 20:38:43	2020-07-02 08:09:45
MESA DE AYUDA	Reprogramación de examen Ing. Enrique	2020-07-08 20:38:02	2020-07-02 08:10:11
MESA DE AYUDA	Dictado de Taller Linux EP Sistemas	2020-07-08 20:37:02	2020-07-02 08:14:00
MESA DE AYUDA	solicita restablecer la contraseña del portal del estudiante	2020-07-05 22:24:37	2020-07-02 08:23:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Coordinacion con la empresa Optical	2020-07-02 23:31:12	2020-07-02 09:02:00
MESA DE AYUDA	CONSULTA DEL ESTADO DE TU HIJA	2020-07-02 12:37:05	2020-07-02 09:20:03
MESA DE AYUDA	problema para ingresar al PATMOS como estudiante	2020-07-13 18:06:07	2020-07-02 10:00:00
MESA DE AYUDA	Solicitud de acceso Patmos Semipresencial	2020-07-02 10:25:06	2020-07-02 10:20:11
MESA DE AYUDA	Solicitud de eliminación de proceso de tesis de la alumna Aroni Ccama Celinda	2020-07-02 13:00:33	2020-07-02 10:22:06
MESA DE AYUDA	Acompañamiento a clases	2020-07-02 23:30:58	2020-07-02 10:30:00
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS DE ACCESO AL PATMOS	2020-07-21 16:32:09	2020-07-02 10:30:19
MESA DE AYUDA	SOLICITA LINK SEGUNDO JOSUE SECUNDARIA	2020-07-21 16:31:33	2020-07-02 10:32:57
MESA DE AYUDA	Alumno Juan ancalla no figura en la lista de patmos CEPRE	2020-07-02 11:13:24	2020-07-02 11:10:14
MESA DE AYUDA	Culminación del reporte tesis.	2020-07-02 21:04:13	2020-07-02 11:30:51
MESA DE AYUDA	Creación de unidades de curso Examen(CEPRE)	2020-07-02 13:01:02	2020-07-02 11:32:51
MESA DE AYUDA	Problema para ingresar a Patmos CEPRE	2020-07-02 11:39:22	2020-07-02 11:33:42
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a Patmos	2020-07-03 10:12:37	2020-07-02 11:44:55
REDES Y CONECTIVIDAD	Correccion glosa operacion CAT	2020-07-02 21:03:39	2020-07-02 11:59:28
MESA DE AYUDA	Correccion de glosa Registro de ventas y en estado de cuenta del alumno.	2020-07-02 21:03:21	2020-07-02 11:59:53
MESA DE AYUDA	Coordinacion sobre las salas Zoom para la jornada de investigacion	2020-07-02 23:30:43	2020-07-02 12:03:00
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a la Clase en Línea	2020-07-06 17:01:04	2020-07-02 12:04:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo en la creacion de sala en el patmos	2020-07-02 23:30:29	2020-07-02 12:05:00
MESA DE AYUDA	Cierre de las aperturas de asistencias generales upeu 2020 junio	2020-07-06 10:01:40	2020-07-02 12:37:19
MESA DE AYUDA	Solución de error FICHA SOCIO ECONÓMICA 2020	2020-07-06 10:01:24	2020-07-02 12:45:31
MESA DE AYUDA	Restauracion de voucher TELECREDITOS CAT en el SIM	2020-07-02 21:02:10	2020-07-02 14:00:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Capacitación de lamb	2020-07-27 08:06:29	2020-07-02 14:00:00
MESA DE AYUDA	Eliminar proceso de tesis por error en la inscripción Semipresencial	2020-07-02 19:26:47	2020-07-02 14:09:45
MESA DE AYUDA	Eliminar Proyecto de Tesis en Patmos	2020-07-02 14:42:04	2020-07-02 14:36:34
MESA DE AYUDA	Solicitus de restablecer la contraseña	2020-07-02 14:44:47	2020-07-02 14:42:21
MESA DE AYUDA	Restablecer contraseña de correo alumna CEPRE	2020-07-02 19:19:03	2020-07-02 14:45:06
MESA DE AYUDA	Correccion de IGV en una provision del CAT	2020-07-02 21:03:06	2020-07-02 14:47:45
MESA DE AYUDA	Charla sobre las redes sociales	2020-07-02 23:30:15	2020-07-02 15:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo a estudiante con problemas en el patmos	2020-07-02 23:29:48	2020-07-02 16:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de correo institucional	2020-07-02 23:29:36	2020-07-02 16:04:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas al acceder al formulario de registro de reforzamiento	2020-07-13 18:05:44	2020-07-02 16:34:00



MESA DE AYUDA	Restauracion de pedido LAMB	2020-07-02 21:01:19	2020-07-02 16:59:00
SOPORTE DE SISTEMAS	REUNION CON LOS DIRECTIVOS CAT	2020-07-02 22:05:48	2020-07-02 16:59:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Coordinación con el TI de Proesad para la eliminacion de un registro en el proceso	2020-07-02 23:29:21	2020-07-02 17:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Testeo de la red de la Universidad	2020-07-02 23:29:07	2020-07-02 17:02:00
MESA DE AYUDA	Creación de unidades de curso Habilidades Comunicativas G:03 (CEPRE)	2020-07-02 19:18:07	2020-07-02 17:58:37
MESA DE AYUDA	"Charla: MEDIDAS PREVENTIVAS FRENTE A COVID-19"	2020-07-02 23:28:37	2020-07-02 18:03:00
MESA DE AYUDA	reunión para la jornada científica	2020-07-02 20:38:32	2020-07-02 19:19:17
MESA DE AYUDA	Restablecer contraseña.	2020-07-02 20:45:16	2020-07-02 20:42:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito un sala Zoom	2020-07-07 08:36:59	2020-07-02 21:28:09
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas para acceder al portal académico del estudiante	2020-07-13 18:05:24	2020-07-02 22:41:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-05 09:27:03	2020-07-03 00:10:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de registro ventas	2020-07-05 09:24:28	2020-07-03 01:19:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Cultura Fisica Ciclo I G3	2020-07-03 09:13:40	2020-07-03 07:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Restauración de contraseña Mirian Esquíeros-LAMB	2020-07-05 09:26:43	2020-07-03 08:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección fecha y numero de operación telecrédito	2020-07-05 09:26:20	2020-07-03 08:40:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Anulación de telecrédito CAT.	2020-07-05 09:25:57	2020-07-03 09:16:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de Kardex LAMB	2020-07-05 09:25:34	2020-07-03 09:16:00
SOPORTE DE SISTEMAS	NO PUEDE ACCEDER A LA CLASE VIRTUAL	2020-07-21 16:27:11	2020-07-03 09:29:00
SOPORTE DE SISTEMAS	MATRICULAR NUEVO ESTUDIANTE	2020-07-21 16:28:13	2020-07-03 09:32:57
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa total: Desc. 7% pronto pago promocional	2020-07-05 09:24:55	2020-07-03 09:40:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Reporte de materiales subidas a patmos Semipresencial	2020-07-03 14:19:14	2020-07-03 09:46:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Instrumento IFE	2020-07-06 16:58:55	2020-07-03 10:15:09
SOPORTE DE SISTEMAS	DATOS DE RESPONSABLE FINANCIERO 1RO JOSUE PRIMARIA	2020-07-21 16:25:49	2020-07-03 10:19:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo del modulo de reporte obsequios	2020-07-05 09:23:35	2020-07-03 10:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Cultura Fisica Ciclo I G4	2020-07-03 14:03:29	2020-07-03 11:10:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Video capacitación	2020-07-06 15:25:31	2020-07-03 12:04:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección Salto de numeracion en el registro de ventas UPEU	2020-07-05 09:23:14	2020-07-03 12:21:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Soporte en la creación de examen para la CEPRE	2020-07-03 14:18:53	2020-07-03 12:49:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección en la configuración del examen CEPRE	2020-07-04 20:55:59	2020-07-03 12:50:23
MESA DE AYUDA	Re: Solicitar lista de alumnos matriculados a Inglés de Domingos	2020-07-06 15:27:56	2020-07-03 13:16:47
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Actividades de Desarrollo Personal Ciclo I G4	2020-07-06 12:48:00	2020-07-03 13:50:00
MESA DE AYUDA	Soporte técnico mediante Teamviewer al docente Oscar Delgado curso proyectos	2020-07-05 09:20:08	2020-07-05 09:05:21
MESA DE AYUDA	Soporte técnico mediante Teamviewer al docente Oscar Delgado curso Finanza I	2020-07-05 12:25:32	2020-07-05 09:06:31
MESA DE AYUDA	Acompañamiento docente y alumno en clases del domingo 5 Semipresencial	2020-07-05 19:07:56	2020-07-05 09:06:51
MESA DE AYUDA	Dificultad para el ingreso a sus clases virtuales	2020-07-05 09:19:41	2020-07-05 09:07:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Requiere apoyo con el sistema OCS	2020-07-20 16:39:13	2020-07-05 12:32:00
MESA DE AYUDA	Solicita reporte de notas de los alumnos de cada curso	2020-07-06 08:05:20	2020-07-05 22:24:27
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-07 08:53:11	2020-07-06 01:13:00
MESA DE AYUDA	Corrección de cantidad en pedido lamb 539	2020-07-07 08:52:38	2020-07-06 01:23:00
MESA DE AYUDA	Verificación y corrección de cobranza no realizada a estudiante matriculado.	2020-07-07 08:52:23	2020-07-06 01:24:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo del reporte solicitud de descuentos	2020-07-07 08:48:59	2020-07-06 01:35:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Culminación y mejora del reporte Solicitud de descuentos	2020-07-07 08:48:36	2020-07-06 01:35:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-07 08:46:07	2020-07-06 01:36:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Análisis y corrección del módulo reporte tesis	2020-07-07 08:45:11	2020-07-06 01:37:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de nota de crédito en el modulo de compras CONTAWEB	2020-07-07 08:52:53	2020-07-06 08:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de datos personales, Responsable financiero	2020-07-07 08:51:30	2020-07-06 08:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Generar Factura electrónica.	2020-07-07 08:52:07	2020-07-06 08:05:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Informe de rendimiento académico para la EP Alimentos	2020-07-08 20:36:29	2020-07-06 08:14:58



SOPORTE DE SISTEMAS	Problema VPN Tesoreria FIA	2020-07-08 20:35:48	2020-07-06 08:51:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de responsable financiero CAT	2020-07-07 08:50:57	2020-07-06 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Asignación de lote en el registro de ventas	2020-07-07 08:50:40	2020-07-06 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	solicito apertura de rubros del curso de ingeniería sismorresistente	2020-07-06 10:16:56	2020-07-06 09:24:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de usuario en el contaweb	2020-07-07 08:49:16	2020-07-06 10:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura Matricula 2020-2	2020-07-06 12:34:15	2020-07-06 10:17:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Levantamiento del sistema de matricula, en mi maquina local.	2020-07-06 12:32:08	2020-07-06 10:18:37
SOPORTE DE SISTEMAS	cerciora-miento del sistema de matricula en el funcionamiento correcto.	2020-07-06 22:54:26	2020-07-06 10:19:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Búsqueda de alumnos para el testeo y demostración del funcionamiento del proci	2020-07-06 22:53:05	2020-07-06 10:20:55
SOPORTE DE SISTEMAS	Demostración y Funcionamiento del sistema de matricula con el periodo 2020-1, p	2020-07-06 22:52:14	2020-07-06 10:22:30
MESA DE AYUDA	Organización y estructura-miento del proyecto de matricula - en carpetas	2020-07-06 10:26:26	2020-07-06 10:25:13
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas en examen CEPRE	2020-07-07 08:35:56	2020-07-06 10:31:25
MESA DE AYUDA	Modificación del reporte matricula detalle	2020-07-07 08:50:25	2020-07-06 10:32:00
MESA DE AYUDA	No puede ingresar a link de trabajo alumno 201812315	2020-07-07 07:48:26	2020-07-06 10:32:09
MESA DE AYUDA	Solicita capacitación acerca del OCS para los estudiantes	2020-07-06 15:33:27	2020-07-06 11:00:00
MESA DE AYUDA	Restablecer contraseña de correo alumno 201812315	2020-07-07 07:48:05	2020-07-06 11:07:07
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Capacidades Comunicativa I Ciclo I G4	2020-07-06 15:45:34	2020-07-06 12:50:00
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Educación Ambiental Desarrollo Sostenible Ciclo I G4	2020-07-06 14:48:40	2020-07-06 12:51:05
MESA DE AYUDA	SOLICITO REAPERTURA DE SISTEMA	2020-07-06 22:51:51	2020-07-06 12:51:46
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Neuropsicología Ciclo IV G2	2020-07-06 16:45:47	2020-07-06 12:52:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicita capacitación acerca del OCS para los estudiantes	2020-07-06 15:34:06	2020-07-06 15:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Informática Ciclo I G3	2020-07-07 12:55:29	2020-07-06 15:43:38
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Educación Ambiental Desarrollo Sostenible Ciclo I G4	2020-07-07 12:56:15	2020-07-06 16:47:20
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Pruebas Psicometricas I Ciclo IV GB	2020-07-07 12:55:51	2020-07-06 16:47:37
MESA DE AYUDA	solicita restablecer la contraseña del correo electrónico	2020-07-06 20:41:40	2020-07-06 20:37:09
MESA DE AYUDA	Revisión de recursos y clases programadas	2020-07-06 21:54:47	2020-07-06 21:03:55
MESA DE AYUDA	PRESENTACIÓN DE DOCENTE DESTACADO 2020-I	2020-07-21 16:24:37	2020-07-06 22:04:26
MESA DE AYUDA	MATRICULA DE ALUMNOS Y CAPACITACIÓN	2020-07-06 23:17:14	2020-07-06 22:51:50
SOPORTE DE SISTEMAS	CREDENCIALES DE CORREO INSTITUCIONAL	2020-07-06 23:23:59	2020-07-06 23:17:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección del estado del estudiante Hidalgo Bernedo Fredy	2020-07-07 18:35:48	2020-07-07 01:32:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-07 18:38:04	2020-07-07 01:37:00
MESA DE AYUDA	Reporte de recaudación 2020 CAT	2020-07-07 18:36:42	2020-07-07 01:44:00
MESA DE AYUDA	Añadir EAP en el reporte Registro de ventas	2020-07-07 18:36:05	2020-07-07 05:00:00
MESA DE AYUDA	Apoyo en la orientación de la plataforma OCS	2020-07-13 18:05:05	2020-07-07 08:30:00
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-07 18:37:16	2020-07-07 08:55:16
MESA DE AYUDA	Reunión para evaluación de grupos focales	2020-07-08 20:34:26	2020-07-07 09:07:55
MESA DE AYUDA	Reunión para evaluación de grupos focales	2020-07-07 10:22:41	2020-07-07 09:11:05
MESA DE AYUDA	Reunión para evaluación de grupos focales	2020-07-08 09:42:04	2020-07-07 10:12:30
MESA DE AYUDA	Problemas para descargar materiales de Patmos	2020-07-07 17:30:20	2020-07-07 10:40:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de ingresantes Admisión	2020-07-09 18:33:14	2020-07-07 10:53:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso para Ventura Quispe en Reporte Bi	2020-07-07 18:37:00	2020-07-07 10:54:29
MESA DE AYUDA	Reporte de materiales subidas a patmos Semipresencial contabilidad	2020-07-07 17:16:49	2020-07-07 11:16:20
SOPORTE DE SISTEMAS	El docente solicita apoyo para generar la evaluación en el patmos	2020-07-07 11:42:40	2020-07-07 11:40:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema con zona horaria en Patmos	2020-07-07 17:31:52	2020-07-07 12:13:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Salud y Cultura Fisica Ciclo I G3	2020-07-07 14:53:27	2020-07-07 12:56:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Introducción a la Filosofía Ciclo I G4	2020-07-07 14:35:39	2020-07-07 12:56:46
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Pruebas Psicometricas I Ciclo IV GB	2020-07-07 15:23:39	2020-07-07 12:57:35
MESA DE AYUDA	Restablecer contraseña del portal académico	2020-07-07 17:16:21	2020-07-07 13:20:52



SOPORTE DE SISTEMAS	Monitoreo en la evaluación en el patmos	2020-07-07 21:34:36	2020-07-07 13:22:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología General Ciclo I G4	2020-07-07 18:22:54	2020-07-07 14:40:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte estudiantes retirados	2020-07-07 18:36:25	2020-07-07 14:45:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología General Ciclo I G3	2020-07-07 18:19:47	2020-07-07 14:54:41
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Estadística aplicada a la Psicología Ciclo IV GB	2020-07-07 17:30:35	2020-07-07 15:42:38
SOPORTE DE SISTEMAS	No se visualiza notas de exámenes y trabajos en Patmos	2020-07-07 18:22:48	2020-07-07 16:08:16
MESA DE AYUDA	Eliminar proceso de tesis por error en la inscripción Semipresencial	2020-07-09 11:28:55	2020-07-07 16:59:18
MESA DE AYUDA	Eliminar proceso de tesis por error en la inscripción Semipresencial por duplicida	2020-07-09 11:28:36	2020-07-07 17:09:06
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Social Ciclo IV GB	2020-07-07 20:33:03	2020-07-07 17:40:32
MESA DE AYUDA	Problema al ingresar a correo institucional	2020-07-07 19:41:23	2020-07-07 17:55:59
MESA DE AYUDA	CONFIGURACIÓN DE CORREO Y RESTABLECER CONTRASEÑA	2020-07-07 19:30:59	2020-07-07 18:24:08
MESA DE AYUDA	Soporte Google Suite Pastor Flores	2020-07-08 20:33:38	2020-07-07 18:43:26
MESA DE AYUDA	Sistema de matrícula - Agregar el registro de SEXO	2020-07-07 19:00:50	2020-07-07 18:58:02
MESA DE AYUDA	Sistema de matrícula - Agregar el registro de TIPO DOCUMENTO	2020-07-07 19:04:14	2020-07-07 18:58:58
MESA DE AYUDA	Sistema de matrícula - Agregar modificaciones en el registro Colportor	2020-07-07 19:03:54	2020-07-07 18:59:16
SOPORTE DE SISTEMAS	Sistema de matrícula - Agregar el registro de SEXO	2020-07-07 19:04:38	2020-07-07 19:01:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Ayuda Google suite Pedro Eling Flores proceso de tesis	2020-07-08 20:42:06	2020-07-07 19:12:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultad para el ingreso a examen de filosofía	2020-07-09 11:28:15	2020-07-07 19:54:23
MESA DE AYUDA	REUNION CON LOS DIRECTIVOS CAT LAM	2020-07-21 16:23:11	2020-07-07 20:19:43
MESA DE AYUDA	REVISIÓN DE RECURSOS Y CLASES PROGRAMADAS	2020-07-07 21:35:20	2020-07-07 21:16:58
SOPORTE DE SISTEMAS	reporte de clases compartidas en el patmos	2020-07-07 23:36:59	2020-07-07 21:35:30
MESA DE AYUDA	Corrección de reporte estado de cuenta, contrato variación y cantidad créditos	2020-07-07 22:37:02	2020-07-07 22:35:58
MESA DE AYUDA	Agregar dos columnas en reporte saldo global alumno	2020-07-08 11:44:20	2020-07-08 00:01:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Reunión con DTI DESARROLLO DE SISTEMAS	2020-07-08 11:28:56	2020-07-08 01:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Preparativo Jornada de Investigación	2020-07-10 05:47:47	2020-07-08 06:27:24
MESA DE AYUDA	Reunión Padres de Familia	2020-07-08 08:26:44	2020-07-08 07:25:03
SOPORTE DE SISTEMAS	Crear accesos en el sistema OCS para la jornada científica	2020-07-08 12:31:12	2020-07-08 07:28:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de creación de sala zoom para la E.P. Ambiental	2020-07-08 08:23:08	2020-07-08 08:03:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Inscripcion de participantes en la jornada de investigación alimentos	2020-07-10 05:44:31	2020-07-08 09:12:39
MESA DE AYUDA	Capacitación del sistema para las jornadas de investigación	2020-07-10 05:45:43	2020-07-08 09:14:27
MESA DE AYUDA	ACTUALIZACIÓN DE RESPONSABLE FINANCIERO	2020-07-21 16:22:30	2020-07-08 10:37:53
SOPORTE DE SISTEMAS	Reunión con DTI DESARROLLO DE SISTEMAS CONTABLES LIMA	2020-07-08 12:50:23	2020-07-08 11:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	solicita restablecer la contraseña del portal académico del estudiante	2020-07-13 18:04:40	2020-07-08 12:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	solicita restablecer la contraseña del portal académico del estudiante	2020-07-08 12:30:57	2020-07-08 12:29:37
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología Formación y Desarrollo Integral I Ciclos G3	2020-07-10 11:01:46	2020-07-08 12:47:54
MESA DE AYUDA	Seguimiento Psicología de la Adolescencia y la Adustez Ciclo IV G2	2020-07-10 10:55:50	2020-07-08 12:52:46
MESA DE AYUDA	ACTUALIZACIÓN DB LAM	2020-07-13 16:56:30	2020-07-08 13:10:07
SOPORTE DE SISTEMAS	solicita apoyo para compartir las clases grabadas del patmos	2020-07-13 18:03:52	2020-07-08 15:16:00
MESA DE AYUDA	Agregar opción eliminar descuentos	2020-07-08 17:27:14	2020-07-08 16:02:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar reporte apuntes en estado de cuenta	2020-07-08 17:26:53	2020-07-08 16:02:53
MESA DE AYUDA	Realizar formulario para un TEST	2020-07-09 09:17:55	2020-07-08 16:22:13
MESA DE AYUDA	Habilitar acceso para Luzby	2020-07-08 17:29:13	2020-07-08 17:28:29
MESA DE AYUDA	Capacitación del sistema OCS a los docentes	2020-07-12 18:35:26	2020-07-08 17:30:00
MESA DE AYUDA	Cambio responsable financiero CAT María Tunco Coaquira	2020-07-08 17:44:02	2020-07-08 17:43:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo para compartir las clases grabadas	2020-07-12 18:35:08	2020-07-08 20:38:36
SOPORTE DE SISTEMAS	Cierre de mes Quisco CAT	2020-07-08 20:41:04	2020-07-08 20:40:13
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de contenido para el 4to taller de linux EP Sistemas	2020-07-10 05:46:29	2020-07-08 20:45:57
SOPORTE DE SISTEMAS	4to Taller de linux	2020-07-10 05:47:22	2020-07-08 20:46:26



SOPORTE DE SISTEMAS	NO PUEDE INGRESAR AL PATMOS	2020-07-08 22:45:33	2020-07-08 22:01:53
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas del patmos como docente al visualizar los recursos	2020-07-13 18:03:32	2020-07-08 23:21:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de reporte apuntes	2020-07-09 20:44:13	2020-07-09 00:41:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección responsable financiero CAT	2020-07-09 20:43:49	2020-07-09 00:42:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Levantar proyecto LAMB	2020-07-09 20:45:26	2020-07-09 01:33:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Generar Factura electrónica.	2020-07-09 20:45:05	2020-07-09 01:33:00
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITAN CAMBIAR CONTRASEÑA	2020-07-09 17:01:47	2020-07-09 07:56:18
SOPORTE DE SISTEMAS	CAMBIO DE CONTRASEÑA DEL CORREO INSTITUCIONAL	2020-07-09 10:07:24	2020-07-09 09:30:44
SOPORTE DE SISTEMAS	NO PUEDE INGRESAR AL PATMOS	2020-07-09 09:53:59	2020-07-09 09:44:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Eliminar proceso de tesis por duplicidad en la inscripción Semipresencial	2020-07-10 08:09:29	2020-07-09 11:44:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección reporte tesis	2020-07-09 20:44:45	2020-07-09 12:00:00
MESA DE AYUDA	Problema en las Unidades de Docente	2020-07-09 16:43:55	2020-07-09 13:27:16
MESA DE AYUDA	ESTUDIANTE NO ESCUCHA EL AUDIO EN EL PATMOS	2020-07-09 15:48:09	2020-07-09 14:46:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Restablecer contraseña de correo	2020-07-10 08:09:12	2020-07-09 15:05:58
MESA DE AYUDA	Creación de de formulario para la jornada de investigación	2020-07-10 08:08:53	2020-07-09 15:06:35
MESA DE AYUDA	problemas con la plataforma OCS para subir el articulo	2020-07-13 18:03:14	2020-07-09 15:46:00
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas con la plataforma OCS para registro de usuario	2020-07-13 18:02:32	2020-07-09 15:55:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE ENVIAR 4 FOTOS POR CELULAR	2020-07-09 16:33:40	2020-07-09 16:00:48
MESA DE AYUDA	SE BORRO SU ACCESO AL PATMOS CAT.PRIMARIA	2020-07-13 16:58:05	2020-07-09 16:34:17
MESA DE AYUDA	REUNION LAM ING JHONATAN BARRANTES UPN	2020-07-09 18:38:49	2020-07-09 17:31:17
MESA DE AYUDA	Reunión JAC	2020-07-10 07:26:54	2020-07-09 19:10:59
MESA DE AYUDA	SEXTO JOSUÉ DE PRIMARIA-COMPARTIR VIDEOS	2020-07-09 21:54:43	2020-07-09 21:47:46
SOPORTE DE SISTEMAS	LA DIRECTORA ACADEMICA DEL CAT SOLICITO REPORTE DB LAM	2020-07-09 22:07:45	2020-07-09 21:55:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas con el patmos en la evaluacion programada	2020-07-13 18:49:39	2020-07-10 08:20:00
MESA DE AYUDA	Validación y registro del correo en el sistema de matricula	2020-07-10 12:35:12	2020-07-10 08:48:24
MESA DE AYUDA	Testeo del registro de correo en la db en tres tablas datos_personales, alumno_co	2020-07-10 12:34:48	2020-07-10 08:50:31
MESA DE AYUDA	Presentacion del avance de los requerimientos, REUNION	2020-07-10 12:34:24	2020-07-10 08:52:42
MESA DE AYUDA	Actualización del periodo 2020-1 en Grupos focales	2020-07-10 12:33:58	2020-07-10 08:55:22
MESA DE AYUDA	acceso de permisos y dependencias para el modulo de grupos focales	2020-07-10 12:33:28	2020-07-10 08:57:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Búsqueda de usuarios de los TIs	2020-07-10 11:53:23	2020-07-10 08:57:46
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo con el sistema OCS como docente	2020-07-13 18:54:11	2020-07-10 10:03:00
SOPORTE DE SISTEMAS	LINK DE CLASE VIRTUAL RELIGION	2020-07-13 16:59:16	2020-07-10 10:06:50
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:53:29	2020-07-10 10:10:00
MESA DE AYUDA	ENVIO DE REPORTE RESPONSABLE FINANCIERO	2020-07-13 16:55:28	2020-07-10 10:10:35
SOPORTE DE SISTEMAS	NO TIENE SONIDO SU PC-MAESTRA VALENTINA	2020-07-21 16:21:15	2020-07-10 11:44:47
MESA DE AYUDA	Portal Academico	2020-07-10 13:43:43	2020-07-10 13:36:56
MESA DE AYUDA	DESAPARECIERON RECURSOS DE INICIAL 4 AÑOS	2020-07-10 14:42:33	2020-07-10 14:35:29
MESA DE AYUDA	Sincronización de Clase grababa	2020-07-10 16:51:30	2020-07-10 16:06:24
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:49:28	2020-07-10 16:31:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:49:04	2020-07-10 19:32:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:48:44	2020-07-10 22:34:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:48:31	2020-07-11 18:35:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:48:15	2020-07-11 18:37:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:48:00	2020-07-11 18:39:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:47:39	2020-07-11 18:41:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:47:24	2020-07-11 18:43:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-13 18:47:04	2020-07-11 20:12:00
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como estudiante	2020-07-15 11:45:57	2020-07-11 20:37:00



MESA DE AYUDA	Soporte técnico mediante Teamviewer al docente Oscar Delgado	2020-07-12 09:44:37	2020-07-12 07:15:00
MESA DE AYUDA	Acompañamiento docente y alumno en clases del domingo 12 de julio Semiprese	2020-07-13 09:24:28	2020-07-12 07:15:23
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema OCS como docente	2020-07-15 11:45:40	2020-07-12 07:21:00
MESA DE AYUDA	Dificultad para el ingreso a sus clases virtuales	2020-07-12 09:44:57	2020-07-12 08:29:30
MESA DE AYUDA	PROBLEMAS AL INGRESAR CON EL PATMOS DEL ESTUDIANTE	2020-07-15 11:44:35	2020-07-12 09:41:00
MESA DE AYUDA	Anulación de transferencias.	2020-07-14 00:45:06	2020-07-13 00:09:00
MESA DE AYUDA	Mejora reporte Descuento	2020-07-14 00:45:40	2020-07-13 01:33:00
MESA DE AYUDA	Actualización de datos RECARGA.	2020-07-14 00:45:23	2020-07-13 01:33:00
MESA DE AYUDA	SOLICITA CORREO INSTITUCIONAL	2020-07-13 09:17:03	2020-07-13 07:04:38
MESA DE AYUDA	Acompañamiento en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE de la EP CIVIL II-B	2020-07-13 18:08:07	2020-07-13 08:00:00
MESA DE AYUDA	Evaluacion Docente Civil.	2020-07-30 13:35:33	2020-07-13 08:00:00
MESA DE AYUDA	Reactivación de un estudiante del CAT	2020-07-13 08:16:55	2020-07-13 08:15:44
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-13 08:17:54	2020-07-13 08:17:16
MESA DE AYUDA	Generar salas meet	2020-07-13 21:36:31	2020-07-13 08:33:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Focal Docente Meet	2020-07-13 21:37:05	2020-07-13 08:35:01
MESA DE AYUDA	Evaluación Focal Docenete	2020-07-13 21:37:46	2020-07-13 08:35:24
MESA DE AYUDA	acompañamiento para EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE de la EP CIVIL VII-A	2020-07-13 18:07:42	2020-07-13 09:00:00
MESA DE AYUDA	Evaluacion Docente Civil.	2020-07-30 13:39:43	2020-07-13 09:00:00
MESA DE AYUDA	Reporte de asistencia	2020-07-13 20:24:48	2020-07-13 11:14:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Evaluaciones vencidas	2020-07-16 10:27:57	2020-07-13 11:16:01
SOPORTE DE SISTEMAS	ACTUALIZACIÓN DB LAM RESP. FINANCIERO	2020-07-21 14:56:31	2020-07-13 13:57:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo con el sistema patmos para el proceso de investigación	2020-07-20 16:38:17	2020-07-13 14:34:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Encuesta de padres	2020-07-14 10:08:05	2020-07-13 15:56:15
SOPORTE DE SISTEMAS	RETORNO AL CAT-SECUNDARIA 1RO DAVID	2020-07-13 16:53:13	2020-07-13 16:28:10
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo con el sistema PATMOS para el proceso de investigacion	2020-07-20 16:37:59	2020-07-13 16:35:00
MESA DE AYUDA	RETIRAR ESTUDIANTES DEL PATMOS	2020-07-21 14:55:37	2020-07-13 17:24:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas con el registro de proyecto de investigación	2020-07-15 22:43:25	2020-07-13 20:22:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Mejoramiento del reporte de Morosidad	2020-07-14 00:44:48	2020-07-13 20:31:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Busqueda de datos de los estudiantes (num celular) EP alimentos	2020-07-13 21:38:14	2020-07-13 21:35:37
MESA DE AYUDA	Crear salas para la EP Alimentos	2020-07-30 10:26:56	2020-07-13 21:38:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema con la profesora monica curso Cultura física EP Administració	2020-07-30 10:26:26	2020-07-13 22:45:51
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Contabilidad I-D	2020-07-14 15:48:33	2020-07-14 08:00:00
MESA DE AYUDA	Evaluación Docente Contabilidad.	2020-07-30 14:04:25	2020-07-14 08:00:00
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-15 19:42:52	2020-07-14 08:45:46
MESA DE AYUDA	Correccion de glosa 5%Descuento Promocional	2020-07-15 19:42:15	2020-07-14 08:46:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Correccion de glosa 5%Descuento Promocional	2020-07-15 19:42:01	2020-07-14 08:53:35
MESA DE AYUDA	Evaluación Docente Contabilidad.	2020-07-30 14:06:26	2020-07-14 09:00:00
MESA DE AYUDA	Análisis del reporte egresos.	2020-07-15 19:41:45	2020-07-14 09:00:15
MESA DE AYUDA	Corrección de eliminación de Descuento	2020-07-15 19:41:31	2020-07-14 10:54:28
MESA DE AYUDA	Inducción en la anulación de comprobante	2020-07-15 15:37:05	2020-07-14 10:54:56
MESA DE AYUDA	Creación de sala Meet para tutoria psicológica CEPRE	2020-07-14 15:39:34	2020-07-14 11:00:10
SOPORTE	Anulacion de comprobantes CAT	2020-07-15 15:36:43	2020-07-14 11:14:58
MESA DE AYUDA	Cambio glosa Desc. 5% promocional - 3ra cuota	2020-07-15 15:36:24	2020-07-14 11:23:23
MESA DE AYUDA	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Contabilidad VII B	2020-07-14 15:48:12	2020-07-14 14:00:00
MESA DE AYUDA	Realizar 2 Formularios	2020-07-16 19:26:16	2020-07-14 14:06:35
MESA DE AYUDA	Accesos para Mayumi Ari Vilca	2020-07-15 15:35:59	2020-07-14 14:24:01
SOPORTE DE SISTEMAS	ACTUALIZACIÓN DB LAM 14-07	2020-07-21 14:54:19	2020-07-14 15:18:16
SOPORTE DE SISTEMAS	pedido de sala Zoom	2020-07-14 17:18:00	2020-07-14 17:05:09



SOPORTE DE SISTEMAS	REALIZAR TRABAJOS GRUPALES SECUNDARIA	2020-07-21 14:53:15	2020-07-14 17:51:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Resultado de Encuesta aplicado a los padres de familia	2020-07-14 19:03:04	2020-07-14 18:19:59
MESA DE AYUDA	REVISIÓN DE RECURSOS Y CLASES PROGRAMADAS	2020-07-15 11:45:15	2020-07-14 19:58:16
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Ambiental I-C	2020-07-15 11:44:51	2020-07-15 08:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	VERIFICACION DNI DEL RESPONSABLE FINANCIERO	2020-07-21 14:52:09	2020-07-15 08:13:48
MESA DE AYUDA	ESTUDIANTE INGRESA CON OTRO NOMBRE A LA SALA VIRTUAL	2020-07-16 11:04:41	2020-07-15 11:12:13
MESA DE AYUDA	Apoyo con el sistema patmos en el proceso de tesis	2020-07-15 11:46:16	2020-07-15 11:17:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas con la impresora en el CAT Finanzas	2020-07-15 11:47:12	2020-07-15 11:34:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluacion Docente Ambiental.	2020-07-30 13:45:04	2020-07-15 14:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar opción sorteo matrícula 2020-II	2020-07-15 19:41:12	2020-07-15 17:07:51
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-15 20:36:53	2020-07-15 19:43:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección reporte Morosidad Periodo	2020-07-15 20:36:38	2020-07-15 19:47:04
MESA DE AYUDA	Corrección deposito Glosa	2020-07-15 20:26:39	2020-07-15 20:21:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación de la jornada científica	2020-07-15 20:34:32	2020-07-15 20:31:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación para la Evaluación Focal	2020-07-15 20:37:58	2020-07-15 20:34:40
MESA DE AYUDA	Corrección de estructura de comprobante factura	2020-07-15 20:36:05	2020-07-15 20:35:15
MESA DE AYUDA	Proceso de Bachiller	2020-07-15 20:50:33	2020-07-15 20:47:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema en subir trabajo a patmos	2020-07-16 10:26:14	2020-07-15 22:43:31
MESA DE AYUDA	ESTUDIANTE DE 5TO ENOC SECUNDARIA	2020-07-21 14:51:11	2020-07-16 07:39:37
SOPORTE DE SISTEMAS	MONITOREAR 5TO ENOC SECUNDARIA	2020-07-21 14:50:32	2020-07-16 07:55:07
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Alimentos V	2020-07-16 17:55:17	2020-07-16 09:00:00
MESA DE AYUDA	Evaluación Docente Alimentos.	2020-07-30 13:48:23	2020-07-16 09:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	MONITOREAR 5TO JOSUÉ SECUNDARIA	2020-07-21 14:49:57	2020-07-16 10:20:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de proyectos de investigación	2020-07-19 13:06:49	2020-07-16 10:28:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección del módulo atención en línea	2020-07-16 23:24:08	2020-07-16 10:51:25
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP SISTEMAS I-B	2020-07-16 17:54:57	2020-07-16 11:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema subida de archivos ODS	2020-07-30 10:25:56	2020-07-16 14:43:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de DNI, DATOS PERSONALES	2020-07-16 23:23:53	2020-07-16 15:12:49
SOPORTE DE SISTEMAS	recuperar usuario del portal académico	2020-07-30 10:28:35	2020-07-16 17:44:56
SOPORTE DE SISTEMAS	REUNION CON LOS DIRECTIVOS CAT-LAM 1607	2020-07-21 14:48:58	2020-07-16 17:53:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Correo Institucional	2020-07-16 19:33:32	2020-07-16 19:31:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar opción para actualizar celular del estudiante.	2020-07-16 23:23:39	2020-07-16 23:21:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar opción para actualizar celular del responsable financiero.	2020-07-16 23:23:24	2020-07-16 23:22:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Docente Administración.	2020-07-30 14:11:52	2020-07-17 08:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	PSICOLOGÍA - ZOOM PARA JORNADA CIENTÍFICA	2020-07-18 18:21:29	2020-07-17 09:08:40
SOPORTE DE SISTEMAS	Realizar reporte de Encuesta docentes	2020-07-17 13:21:34	2020-07-17 09:33:32
MESA DE AYUDA	VERIFICAR DNI DE ESTUDIANTES CAT	2020-07-21 14:47:18	2020-07-17 09:42:49
MESA DE AYUDA	RETORNO DE ESTUDIANTES A PRIMARIA CAT	2020-07-21 14:36:59	2020-07-17 09:44:35
MESA DE AYUDA	ACEDER PATMOS PRIMERO DAVID CAT	2020-07-19 16:48:41	2020-07-17 09:46:53
MESA DE AYUDA	Restauración de contrato CAT	2020-07-17 14:02:25	2020-07-17 09:47:40
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-17 14:01:58	2020-07-17 09:48:52
MESA DE AYUDA	Corrección del reporte descuento	2020-07-17 14:01:38	2020-07-17 09:49:20
MESA DE AYUDA	Migración de compras y honorarios CAT	2020-07-17 14:01:17	2020-07-17 12:20:06
MESA DE AYUDA	Reporte de participantes del OCS	2020-07-20 16:40:14	2020-07-17 13:28:00
MESA DE AYUDA	Reporte de articulos del OCS	2020-07-20 16:39:58	2020-07-17 13:29:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Docente Administración.	2020-07-30 14:15:19	2020-07-17 14:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	REUNION CON COORDINADORAS DE INICIAL-PRIMARIA-SECUNDARIA	2020-07-19 16:47:34	2020-07-18 20:17:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Docente Semi- Presencial.	2020-07-30 14:22:10	2020-07-19 08:00:00



SOPORTE DE SISTEMAS	PUBLICACIÓN DE BANER EN EL PATMOS-SEMANA DE ORACION	2020-07-19 16:41:55	2020-07-19 16:33:37
SOPORTE DE SISTEMAS	PROBLEMAS PARA REVISAR TRABAJO ENVIADO AL PATMOS	2020-07-21 14:35:15	2020-07-19 17:10:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Capacitación de lamb	2020-07-20 21:52:25	2020-07-20 01:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Psicología	2020-07-20 16:40:51	2020-07-20 08:00:00
MESA DE AYUDA	Reporte de articulos del OCS	2020-07-20 16:39:39	2020-07-20 09:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	reporte de participantes inscritos en el OCS	2020-07-20 16:38:38	2020-07-20 09:31:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Corrección de glosa CAT	2020-07-20 22:15:47	2020-07-20 12:31:23
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Psicología	2020-07-20 16:40:34	2020-07-20 13:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Docente Psicología.	2020-07-30 13:53:27	2020-07-20 13:30:00
MESA DE AYUDA	NO PUEDE INGRESAR AL PATMOS	2020-07-20 14:03:17	2020-07-20 13:56:13
MESA DE AYUDA	Evaluación Docente Psicología.	2020-07-30 13:57:26	2020-07-20 14:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Desarrollo de detalle reporte obsequio	2020-07-20 21:53:53	2020-07-20 15:42:24
MESA DE AYUDA	Evaluación Docente Psicología.	2020-07-30 13:59:30	2020-07-20 18:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-20 21:53:07	2020-07-20 19:30:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Formato de BOLETA DE NOTAS DE LOS 3 NIVELES	2020-07-27 10:48:26	2020-07-20 20:22:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Anulacion de comprobantes deposito CAT	2020-07-22 10:51:35	2020-07-21 11:22:48
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-22 10:51:19	2020-07-21 11:42:04
MESA DE AYUDA	Capacitación de ponentes FIA	2020-07-30 10:29:29	2020-07-21 12:18:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Grupo de organización Jornada FIA	2020-07-30 10:29:59	2020-07-21 12:18:24
MESA DE AYUDA	TUTOR NO PUEDE INGRESAR AL PATMOS	2020-07-21 14:43:28	2020-07-21 13:51:32
SOPORTE DE SISTEMAS	PIDE LINK DE SALA VIRTUAL 2DO JOSUE	2020-07-21 14:40:49	2020-07-21 13:56:36
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP Enfermería	2020-07-21 19:37:03	2020-07-21 14:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	INGRESARA POR PRIMERA VEZ AL PATMOS Y CLASES VIRTUALES	2020-07-21 14:46:04	2020-07-21 14:03:46
SOPORTE DE SISTEMAS	REPORTE DE VENTAS CAT	2020-07-22 10:51:00	2020-07-21 14:44:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Docente Enfermería.	2020-07-30 14:01:46	2020-07-21 16:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Asistencia	2020-07-21 16:10:06	2020-07-21 16:07:45
MESA DE AYUDA	Apertura de Asistencia	2020-07-22 17:55:44	2020-07-21 17:53:00
MESA DE AYUDA	COMPARTIR AUDIO EN EL MEET	2020-07-21 19:53:08	2020-07-21 17:57:18
SOPORTE DE SISTEMAS	PUBLICAR UN BANNER EN EL PATMOS	2020-07-21 19:50:44	2020-07-21 19:39:01
SOPORTE DE SISTEMAS	PROFESORA DE INGLES NO PUEDE A SUS CLASES VIRTUALES	2020-07-22 08:09:15	2020-07-22 07:55:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo en la jornada científica FIA 2020	2020-07-22 16:16:18	2020-07-22 08:00:00
MESA DE AYUDA	Solicito subir FORMULARIO al Academico	2020-07-22 10:40:54	2020-07-22 09:55:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Solicito subir FORMULARIO al Academico	2020-07-22 12:54:03	2020-07-22 10:27:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Re: Actualizar registro de asistencia	2020-07-22 10:38:37	2020-07-22 10:28:12
SOPORTE DE SISTEMAS	CREAR SALA PARA FIESTAS PATRIAS PRIMARIA	2020-07-22 18:11:45	2020-07-22 12:05:34
SOPORTE DE SISTEMAS	apoyo en la EVALUACIÓN FOCAL DOCENTE EP FACHED	2020-07-23 12:01:28	2020-07-22 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Problema al ingresar a Patmos	2020-07-22 18:22:10	2020-07-22 14:18:53
MESA DE AYUDA	Generar Comprobante electrónico.	2020-07-27 08:07:30	2020-07-22 15:52:02
SOPORTE DE SISTEMAS	Restauracion Voucher Telecredito Lamb	2020-07-27 08:07:10	2020-07-22 15:52:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Asistencia	2020-07-22 17:57:47	2020-07-22 17:56:16
SOPORTE DE SISTEMAS	REUNION DE SECUNNDARIA	2020-07-22 18:17:42	2020-07-22 18:06:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Eliminar apunte que se registró por error CAT	2020-07-27 08:06:52	2020-07-23 08:16:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Apoyo en la ponencia especializada de E.P. Ambiental	2020-07-23 12:01:52	2020-07-23 10:30:00
SOPORTE DE SISTEMAS	AGREGAR EN ARE CAT	2020-08-07 12:12:29	2020-07-23 10:43:18
MESA DE AYUDA	Reporte de matriculados, solo hermanos	2020-07-27 08:08:05	2020-07-23 13:52:00
MESA DE AYUDA	Apertura de Asistencia	2020-07-23 19:02:06	2020-07-23 18:55:44
MESA DE AYUDA	Apoyo en la Capacitación Caleb - APCE	2020-07-23 21:53:51	2020-07-23 19:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Asistencia	2020-07-23 19:05:53	2020-07-23 19:03:12



SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Asistencia	2020-07-23 19:08:46	2020-07-23 19:06:35
SOPORTE DE SISTEMAS	Proceso de Tesis	2020-07-23 19:11:21	2020-07-23 19:09:12
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar seguro a estudiantes	2020-07-27 08:06:10	2020-07-24 08:51:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Agregar estado de comprobante en el estado de cuenta del estudiante	2020-07-27 08:43:30	2020-07-24 10:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	CUARTO DAVID-NO INGRESA AL PATMOS	2020-07-24 10:41:30	2020-07-24 10:34:46
SOPORTE DE SISTEMAS	ASIGNACIÓN DE CURSO-PASTOR ALEJANDRO MEZA	2020-08-07 12:13:20	2020-07-24 11:37:08
SOPORTE DE SISTEMAS	REUNIÓN QUINTO DAVID-PRIMARIA	2020-08-07 12:14:14	2020-07-24 11:40:14
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Asistencia	2020-07-24 11:44:39	2020-07-24 11:42:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Proceso de Tesis	2020-07-24 11:49:50	2020-07-24 11:45:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-27 09:38:50	2020-07-24 13:00:00
MESA DE AYUDA	Cambio de cuenta en los descuentos	2020-07-27 08:43:58	2020-07-24 17:50:00
MESA DE AYUDA	REPORTE DE CLASES NO COMPARTIDAS DE LA EP AMBIENTAL	2020-07-27 16:34:09	2020-07-26 18:00:00
MESA DE AYUDA	Reporte de Trabajos y evaluaciones del patmos de la EP Ambiental	2020-07-27 16:33:53	2020-07-26 20:00:00
MESA DE AYUDA	Reporte de Notas de rubros del Portal Académico de la EP Ambiental	2020-07-27 16:33:39	2020-07-26 21:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte financiero filtro de la db local del codigo 201611560	2020-08-02 13:21:06	2020-07-27 10:21:14
SOPORTE DE SISTEMAS	agregar archivo pdf en el sistema de matricula juliaca	2020-08-02 13:20:12	2020-07-27 10:23:36
SOPORTE DE SISTEMAS	capacitación LAMB UNIVERSITY PARA LAS MATRICULA 2020-1	2020-08-02 13:19:36	2020-07-27 10:51:22
SOPORTE DE SISTEMAS	SEGUNDA capacitación LAMB UNIVERSITY PARA LAS MATRICULA 2020-1	2020-08-02 13:18:55	2020-07-27 10:52:02
MESA DE AYUDA	TERCERA capacitación LAMB UNIVERSITY PARA LAS MATRICULA 2020-1	2020-07-31 13:17:43	2020-07-27 10:52:34
MESA DE AYUDA	capacitación DEL CODIGO FRONT LAMB UNIVERSITY PARA LAS MATRICULA 2020-1	2020-07-31 13:17:06	2020-07-27 10:52:45
SOPORTE DE SISTEMAS	registro de carga a académica en el LAMB PARA PRUEBA DE MATRICULA	2020-07-27 12:50:19	2020-07-27 10:53:05
MESA DE AYUDA	Reporte datos docente DE LA EP. DE SISTEMAS	2020-07-27 11:54:06	2020-07-27 10:56:42
SOPORTE DE SISTEMAS	Solución de registro en grupos focales 2020-1	2020-07-27 11:25:52	2020-07-27 10:57:17
MESA DE AYUDA	Reporte datos docente DE LA EP. DE SISTEMAS	2020-07-31 13:15:23	2020-07-27 11:59:57
MESA DE AYUDA	registro de carga a académica en el LAMB PARA PRUEBA DE MATRICULA 2020-1	2020-07-31 13:14:47	2020-07-27 12:50:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas con la evaluación en el patmos del estudiante	2020-07-27 16:33:24	2020-07-27 16:23:00
MESA DE AYUDA	Problemas con la evaluación en el patmos del estudiante	2020-07-27 16:33:06	2020-07-27 16:25:00
MESA DE AYUDA	Al estudiante no le muestra la opción para emitir el voto en el patmos	2020-07-27 16:32:48	2020-07-27 16:29:00
MESA DE AYUDA	Problemas para compartir las clases en el patmos del docente	2020-07-27 16:32:24	2020-07-27 16:30:58
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-31 11:58:21	2020-07-29 00:56:00
MESA DE AYUDA	Cambio glosa Desc. 5% promocional - 3ra cuota	2020-07-31 11:58:03	2020-07-29 01:57:00
MESA DE AYUDA	Eliminar comprobante prueba MATRICULADOR VIRTUAL	2020-07-31 11:59:34	2020-07-29 08:52:00
MESA DE AYUDA	Reporte estado de comprobante	2020-07-31 11:59:55	2020-07-29 10:42:01
MESA DE AYUDA	Inducción en la realización de notas de crédito	2020-07-31 11:58:56	2020-07-29 10:55:00
MESA DE AYUDA	Registro de notas I Bimestre	2020-08-04 12:10:50	2020-07-29 15:34:53
MESA DE AYUDA	REGISTRAR NOTAS CAT	2020-08-07 12:15:28	2020-07-29 19:12:38
MESA DE AYUDA	Análisis del postulante Apaza yana percy-ADMISION.	2020-07-31 11:59:15	2020-07-29 20:54:00
MESA DE AYUDA	Busqueda de comprobante el mes de Noviembre deposité la cantidad de 220.00 r	2020-07-31 11:58:39	2020-07-29 20:55:00
MESA DE AYUDA	Apertura de Asistencia	2020-07-29 21:12:41	2020-07-29 21:10:42
MESA DE AYUDA	Accesos para Anderson Choque Mamani para el almacén de Panificadora, Agropec	2020-07-31 11:57:45	2020-07-30 00:58:00
MESA DE AYUDA	Reporte global de prórroga 2020	2020-07-31 11:56:47	2020-07-30 01:02:00
MESA DE AYUDA	Reporte global de apuntes 2020	2020-07-31 11:56:30	2020-07-30 01:03:00
MESA DE AYUDA	Corrección reporte Morosidad Periodo	2020-07-31 11:56:11	2020-07-30 02:03:00
MESA DE AYUDA	Problemas para ingresar al portal académico	2020-07-31 15:14:59	2020-07-30 08:06:58
SOPORTE DE SISTEMAS	problemas para acceder al portal académico del estudiante	2020-07-31 15:14:44	2020-07-30 08:08:53
SOPORTE DE SISTEMAS	ASIGNACIÓN DE DOCENTES A CURSOS-Pr. ALDO	2020-07-30 09:44:00	2020-07-30 09:25:56
SOPORTE DE SISTEMAS	Evaluación Estudiante EP Sistemas	2020-07-30 10:30:47	2020-07-30 10:24:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de asistencia	2020-07-30 10:25:23	2020-07-30 10:24:38

SOPORTE DE SISTEMAS	Administración de Sala Zoom para EP Sistemas problema tecnico	2020-08-04 19:52:37	2020-07-30 10:30:58
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud de videos Jornada	2020-08-04 19:54:07	2020-07-30 10:31:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Eliminar registro de apunte y atencion en linea que se registró por error CAT-7523	2020-07-31 11:57:08	2020-07-30 11:01:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de Encuesta de Padre de Familia	2020-07-30 18:37:40	2020-07-30 11:19:27
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Actividades de Desarrollo Personal Ciclo I G3	2020-07-30 14:56:02	2020-07-30 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Salud y Cultura Fisica Ciclo I G4	2020-07-30 14:54:45	2020-07-30 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Formación y Desarrollo Integral IV Ciclo IV G2	2020-07-30 14:45:02	2020-07-30 13:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Estadística aplicada a la Psicología Ciclo IV GB	2020-07-30 18:12:48	2020-07-30 16:44:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Seguimiento Psicología Introducción a la Filosofía Ciclo I G3	2020-07-30 18:41:29	2020-07-30 16:46:06
SOPORTE DE SISTEMAS	LLAMADAS A DOCENTES PARA CORREGIR SUS REGISTROS	2020-07-30 19:51:07	2020-07-30 19:46:34
MESA DE AYUDA	Restauración de comprobantes notas de crédito	2020-07-31 11:57:27	2020-07-30 20:59:47
MESA DE AYUDA	Actualización de estados de cuenta.	2020-07-31 11:55:47	2020-07-30 21:04:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de clases no compartidas por docentes en el patmos	2020-07-31 15:14:29	2020-07-31 09:11:00
SOPORTE DE SISTEMAS	reporte de avance de docentes en el patmos	2020-07-31 15:14:10	2020-07-31 11:12:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Generar Factura electrónica.	2020-07-31 11:55:25	2020-07-31 11:48:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Salto de numeracion en el registro de ventas CAT	2020-07-31 11:54:25	2020-07-31 11:48:43
MESA DE AYUDA	Accesos MASTER para AYMETH QUISPE	2020-07-31 11:54:06	2020-07-31 11:50:06
MESA DE AYUDA	Corrección de dos comprobantes ID PERSONAL INCOMPLETO	2020-07-31 11:53:43	2020-07-31 11:51:30
MESA DE AYUDA	Cambio de Contraseña del portal académico	2020-07-31 19:44:48	2020-07-31 19:39:28
SOPORTE DE SISTEMAS	Correo Institucional	2020-08-03 14:49:09	2020-08-02 22:02:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Dificultades para la elaboración del examen en el patmos	2020-08-03 15:02:17	2020-08-02 22:02:00

Datos extraídos después de la aplicación de la gestión de incidencias (2023).



MESA DE AYUDA	SOLICITO ENTREGA DEL EQUIPO MOVIL - EP. ENFERMERIA	2023-02-28 14:29:47	2023-02-22 10:42:15
MESA DE AYUDA	SOLICITO DAR ACCESO AL PATMOS - EP. ENFERMERIA	2023-02-28 16:03:27	2023-02-22 10:59:00
MESA DE AYUDA	RE: SOLICITO ENTREGA DEL EQUIPO MOVIL - EP. ENFERMERIA	2023-02-28 13:16:39	2023-02-22 11:54:10
SOPORTE DE SISTEMAS	atención 201911707	2023-02-22 14:44:50	2023-02-22 12:00:00
MESA DE AYUDA	Solicito Entrega de Laptop para responsable de Tutoría Psicológica de la EP de Ing. Civil	2023-03-01 13:48:01	2023-02-22 17:07:38
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso para matrícula de la Psic. Ruví Mercado	2023-05-25 13:10:57	2023-02-23 09:18:39
MESA DE AYUDA	ENTREGA DE CELULAR DNI: 76000468 MARILUZ PAZO HUISA	2023-02-28 14:19:29	2023-02-23 10:58:05
MESA DE AYUDA	Entrega de chip y equipo Asistente Servicios:	2023-02-28 14:30:21	2023-02-23 11:51:19
MESA DE AYUDA	Conectar computadoras de servicios a impresora	2023-05-25 16:21:20	2023-02-23 12:00:00
MESA DE AYUDA	CAPELLANES BIENESTAR UNIVERSITARIO	2023-02-28 14:49:21	2023-02-23 15:52:28
MESA DE AYUDA	Caso de secretaria - PROESAD	2023-02-23 16:35:03	2023-02-23 16:28:43
MESA DE AYUDA	No cobranza de internet por vacaciones	2023-02-28 14:18:41	2023-02-23 17:09:10
MESA DE AYUDA	Solicito Entrega de Equipo Celular al Responsable de Seguimiento al Egresado - EP Ing. Civil	2023-02-28 15:58:51	2023-02-24 13:08:52
SOPORTE	Préstamo de Laptop	2023-05-26 10:36:46	2023-02-26 09:14:50
MESA DE AYUDA	Entrega de Equipos a la Ing. Loayda Condori Turpo	2023-02-28 15:59:36	2023-02-27 09:34:11
SOPORTE DE SISTEMAS	CANTIDAD de adventistas y no adventistas	2023-02-27 12:39:48	2023-02-27 11:30:56
MESA DE AYUDA	CAT: Asignación de celulares a personal (1)	2023-02-28 16:02:05	2023-02-27 15:06:26
MESA DE AYUDA	RE: CAT: Asignación de celulares a personal (1)	2023-02-28 16:04:09	2023-02-27 15:39:01
SOPORTE	Solicito Tls y laptops - jornada académica	2023-02-27 17:22:55	2023-02-27 16:17:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Habilitación de funciones en el lamb Académico y Financiero	2023-02-27 18:41:17	2023-02-27 17:01:20
MESA DE AYUDA	Proyección - II encuentro de investigadores 2023	2023-02-28 15:04:49	2023-02-28 14:49:34
SOPORTE	Pedido de laptop	2023-03-01 13:48:21	2023-03-01 09:14:11
SOPORTE	SOLICITO ENTREGA DE LAPTOP - EP. ENFERMERIA	2023-03-01 13:47:19	2023-03-01 10:22:19
SOPORTE	EQUIPOS AREA FINANCIERA	2023-03-01 16:29:26	2023-03-01 10:46:53
MESA DE AYUDA	RV: Activos en arrendamiento financiero al 31/12/2021	2023-03-01 17:00:40	2023-03-01 16:54:07
MESA DE AYUDA	Entrega de Chip y Equipo	2023-03-01 20:38:57	2023-03-01 19:56:08
MESA DE AYUDA	Pedido de celulares y laptop	2023-03-02 09:44:02	2023-03-02 09:19:59
MESA DE AYUDA	ENTREGA DE LAPTOP DEL EJE DE INVESTIGACION	2023-03-02 10:08:54	2023-03-02 09:28:06
MESA DE AYUDA	Distribución de celulares y lineas	2023-03-02 10:46:39	2023-03-02 09:54:05
MESA DE AYUDA	Equipo telefónico para personal de comunicaciones	2023-03-02 10:47:51	2023-03-02 10:02:52
MESA DE AYUDA	CAT: Asignación de equipos: (2)	2023-03-02 10:42:20	2023-03-02 10:11:50
MESA DE AYUDA	Solicita acceso al sistema lamb y correo institucional.	2023-03-02 10:54:16	2023-03-02 10:41:29
REDES Y CONECTIVIDAD	ACCESO A VPN	2023-03-02 15:51:55	2023-03-02 11:58:12
MESA DE AYUDA	Caso Albaro Gomes Buenos dias solicito la entrega de celular al señor	2023-03-02 12:05:59	2023-03-02 12:03:04
SOPORTE	Solicitamos una laptop para la TI de la Semi presencial	2023-03-02 14:09:34	2023-03-02 12:04:55
SOPORTE	Solicitamos una laptop para el docente Dante Ortiz Guillen	2023-03-02 14:08:06	2023-03-02 12:07:14
MESA DE AYUDA	Psicologa Zulmy Arévalo	2023-03-02 16:00:09	2023-03-02 15:57:21
MESA DE AYUDA	CAT: Restablecer contraseñas Dirección	2023-03-02 16:21:29	2023-03-02 16:19:50
MESA DE AYUDA	Formateo de contraseñas	2023-03-02 16:29:44	2023-03-02 16:24:37
MESA DE AYUDA	CAT: Asignación de equipos: (3)	2023-03-02 17:05:20	2023-03-02 16:56:19
MESA DE AYUDA	Entrega de linea area transportes:	2023-03-03 11:00:06	2023-03-03 10:45:23
MESA DE AYUDA	SOLICITA PRESTAMO DE EQUIPO CELULAR COORDINADOR DE ENFERMERÍA	2023-03-03 11:25:44	2023-03-03 11:14:28
MESA DE AYUDA	Correo institucional ingresantes 23 High school	2023-03-03 12:33:46	2023-03-03 11:33:38
MESA DE AYUDA	Autorizacion de recojo de celular	2023-03-03 11:48:19	2023-03-03 11:38:45
MESA DE AYUDA	Entrega de linea nutricionista servicio de alimentacion:	2023-03-03 12:52:34	2023-03-03 12:42:15
MESA DE AYUDA	DOCENTES NUEVOS PSICOLOGÍA	2023-03-06 08:00:56	2023-03-05 20:49:16
MESA DE AYUDA	solicito acceso Psic. Morón	2023-03-06 09:44:22	2023-03-06 09:40:02
MESA DE AYUDA	Requerimientos para Coordinador del Eje de Investigación - EP Ing. Sistemas	2023-03-06 11:07:37	2023-03-06 10:36:59
MESA DE AYUDA	RE: Solicita acceso al sistema lamb y correo institucional.	2023-03-06 11:05:40	2023-03-06 10:57:39
MESA DE AYUDA	EQUIPO DE CELULAR AL PASTOR FAIMES PALACIOS	2023-03-06 16:48:21	2023-03-06 16:33:51
MESA DE AYUDA	CELULARES EP.PSICOLOGÍA	2023-03-07 16:05:37	2023-03-07 15:59:46
MESA DE AYUDA	Solicito se asigne equipo movil	2023-03-07 17:23:23	2023-03-07 17:13:01
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo celular y laptop	2023-03-07 17:28:26	2023-03-07 17:13:08
SOPORTE DE SISTEMAS	INDUCCIÓN DOCENTE - EP. PSICOLOGÍA	2023-03-08 15:54:23	2023-03-08 14:42:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Saludos Cordiales: Mediante la presente SOLICITO REGISTRO DE ESTUDIANT	2023-03-08 16:56:46	2023-03-08 15:20:56
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITO REGISTRO DE NOTAS DE ESTUDIANTES 2022-2 de la EP de Ing. de Sistemas	2023-03-08 16:55:07	2023-03-08 15:24:38
MESA DE AYUDA	Credenciales para Docente De Psicología	2023-03-09 09:59:21	2023-03-09 07:49:17
SOPORTE	Formateo de computadora	2023-03-09 12:53:04	2023-03-09 10:05:20
MESA DE AYUDA	Entrega de linea contador servicio de alimentacion:	2023-03-10 09:10:10	2023-03-10 08:58:56
MESA DE AYUDA	Entrega de linea area transportes:	2023-03-10 09:16:35	2023-03-10 09:12:22
MESA DE AYUDA	Solicito laptop para el área de Tutoría Académica	2023-03-10 11:10:02	2023-03-10 10:19:00
MESA DE AYUDA	Solicito equipo de celular para el área de Tutoría Académica	2023-03-10 10:28:39	2023-03-10 10:23:06
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA ACTUALIZAR LAMB ACADEMICO DOCENTE DE ENFERMERÍA	2023-03-10 12:22:22	2023-03-10 12:14:46
MESA DE AYUDA	Solicito eliminar cuenta planificacionydesarrollo@upeu.edu.pe de microsoft (outlook)	2023-03-10 13:00:26	2023-03-10 12:51:34
LABORATORIOS	ISTAT // URGENTE: Examen de Admisión // Solicito 02 laboratorios	2023-03-13 17:10:55	2023-03-13 16:48:03
MESA DE AYUDA	Entrega de Equipo, EP. Ing. Ambiental	2023-03-14 10:00:09	2023-03-14 09:54:00
MESA DE AYUDA	SOLICITO ACCESO AL PATMOS Y CORREO INSTITUCIONAL PARA TUTORIA ACADEMICA - EP. ENFE	2023-03-14 10:00:17	2023-03-14 09:54:36
MESA DE AYUDA	CAT: EQUIPO CELULAR DIRECTOR CAT	2023-03-14 18:15:19	2023-03-14 10:13:08
MESA DE AYUDA	CUENTA OUTLOOK	2023-03-14 11:00:11	2023-03-14 10:55:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicita accesos	2023-03-14 13:12:54	2023-03-14 13:06:51
MESA DE AYUDA	Autorizacion de recogo de celular y accesos al sistema	2023-03-14 13:30:02	2023-03-14 13:22:27
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso al sistema Lamb de egresados	2023-03-14 14:00:21	2023-03-14 13:54:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitamos Acceso al LAMB ACADEMICO	2023-03-14 17:04:06	2023-03-14 16:34:24



SOPORTE DE SISTEMAS	RV: Crear acceso usuario asistente Almacen	2023-03-14 16:40:45	2023-03-14 16:37:13
SOPORTE	Corrección de hora de PC de Activos	2023-03-15 12:05:02	2023-03-15 12:00:00
REDES Y CONECTIVIDAD	Conexión a internet PC Laboratorios de Fundamentos Enfermería	2023-03-15 12:05:39	2023-03-15 12:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	ISTAT // horarios	2023-03-16 09:11:47	2023-03-15 13:02:45
SOPORTE	Revisión de una impresora Epson L380 del CAT	2023-05-29 13:00:31	2023-03-15 13:23:59
MESA DE AYUDA	SOLICITO ACTUALIZAR EL LAMB ACADEMICO Y CERACION DE CORREO DE LA UPeU - EP. ENFERM	2023-03-15 13:41:32	2023-03-15 13:39:38
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito solución de acceso a Turniting.	2023-03-15 14:20:12	2023-03-15 14:15:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-05-17 12:36:39	2023-03-15 23:36:08
MESA DE AYUDA	RE: CAT: EQUIPO CELULAR DIRECTOR CAT	2023-03-16 08:20:47	2023-03-16 08:16:54
MESA DE AYUDA	Recojo de celular Nro 989429874	2023-03-16 12:30:25	2023-03-16 12:27:10
MESA DE AYUDA	URGENTE SOLICITA CREAR CORREO Y LAMB ACADEMICO	2023-03-16 13:04:54	2023-03-16 12:54:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Verificar la matricula del estudiante Huaynacho Colca Gustavo Darwin	2023-03-16 17:19:42	2023-03-16 15:50:29
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITUD DATA DE ALUMNOS por RELIGIÓN - Facultad de Ciencias Empresariales.	2023-03-16 17:51:22	2023-03-16 17:09:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Se solicita el cambio al plan 2020-1 por convalidación interna a la EP	2023-05-25 13:10:25	2023-03-16 18:03:32
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: Verificar la matricula del estudiante Huaynacho Colca Gustavo Darwin	2023-05-25 13:10:31	2023-03-16 18:36:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicita accesos	2023-03-17 09:21:31	2023-03-17 09:20:24
SOPORTE DE SISTEMAS	RE: Cambio de plan por convalidación interna	2023-05-25 13:10:40	2023-03-17 12:02:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de Plan EP Contabilidad	2023-05-25 13:10:46	2023-03-17 12:10:36
MESA DE AYUDA	Devolución de equipo	2023-03-17 12:55:33	2023-03-17 12:51:18
SOPORTE DE SISTEMAS	Matricula especial	2023-03-17 17:00:42	2023-03-17 16:00:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidacion interna	2023-05-25 13:11:03	2023-03-17 16:10:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Caso de alex Vilchez	2023-05-29 11:24:13	2023-03-18 23:58:55
SOPORTE DE SISTEMAS	RV: variación o anulación de curso	2023-03-19 14:13:48	2023-03-19 13:30:07
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-19 14:13:18	2023-03-19 13:34:52
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-19 14:12:39	2023-03-19 13:38:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-19 14:49:52	2023-03-19 13:41:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito asignación de plan para convalidación interna.	2023-03-19 14:27:27	2023-03-19 14:12:34
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito asignación de Plan de estudios - Convalidación Interna	2023-03-19 15:29:39	2023-03-19 14:31:59
SOPORTE	COMPUTADORAS DE SALA DOCENTE	2023-03-19 20:30:00	2023-03-19 20:09:29
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-20 09:10:32	2023-03-19 20:52:30
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidacion interna	2023-03-20 09:13:23	2023-03-19 20:55:20
SOPORTE	LAPTOPS DE LA EP.PSICOLOGIA	2023-03-20 07:20:09	2023-03-20 07:19:20
MESA DE AYUDA	Solicitud de 5 equipos de celular	2023-03-20 09:55:45	2023-03-20 09:54:52
LABORATORIOS	SOLICITUD: TI PARA LABORATORIO	2023-03-20 16:50:16	2023-03-20 16:30:00
MESA DE AYUDA	USUARIO PLATAFORMA LAMB Y CANVAS	2023-03-20 18:10:23	2023-03-20 18:04:17
SOPORTE	SOLICITUD DE MONITOR Y CPU PARA ARQUITECTURA Y EQUIPO CELULAR	2023-03-20 18:20:50	2023-03-20 18:10:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualizacion de plan - David Limachi	2023-03-21 09:21:23	2023-03-20 18:18:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito asignación de plan de estudios - Convalidación Interna	2023-03-21 09:18:57	2023-03-20 19:53:27
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-21 09:22:58	2023-03-21 00:49:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización del lamb-strategy	2023-03-21 10:06:32	2023-03-21 10:04:32
SOPORTE DE SISTEMAS	Actualización del lamb-strategy	2023-03-21 10:15:11	2023-03-21 10:12:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidacion interna	2023-03-22 07:29:25	2023-03-21 19:10:46
SOPORTE	Entrega de laptop a los encargados de tutoría psicológica y gestión de la calidad, y entrega de c	2023-03-22 13:30:39	2023-03-22 13:26:18
SOPORTE	SOLICITO LECRAN Y PROYECTOR- EP. ENFERMERIA	2023-03-22 16:53:13	2023-03-22 16:43:23
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidacion interna	2023-03-23 08:28:51	2023-03-22 22:26:50
SOPORTE DE SISTEMAS	Cambio de plan por convalidación interna	2023-03-24 07:28:01	2023-03-22 22:30:18
MESA DE AYUDA	Entrega de Equipo debido a cambio	2023-04-12 17:00:13	2023-03-23 11:01:05
SOPORTE	RE: SOLICITUD DE MONITOR Y CPU PARA ARQUITECTURA Y EQUIPO CELULAR	2023-03-23 17:35:05	2023-03-23 17:28:32
MESA DE AYUDA	CAT: Recojo de equipo - Primaria Regencia	2023-03-24 10:19:04	2023-03-24 10:13:28
SOPORTE	Revisión de máquinas de laboratorios de cómputo del CAT	2023-03-24 10:20:59	2023-03-24 10:14:22
MESA DE AYUDA	SOLICITA CREACIÓN DE LAMB ACADEMICO PARA DOCENTE SILVIA CHIRE	2023-03-24 10:17:13	2023-03-24 10:15:54
SOPORTE	Habilitación y revisión de impresora de Tutoría Universitaria	2023-03-24 12:29:13	2023-03-24 12:14:24
REDES Y CONECTIVIDAD	RV: SOLICITOO SU AYUDA CON LA CONEXIÓN DE INTERNET PARA LA FINCA - CASA DEL HERMAN	2023-03-25 07:52:24	2023-03-24 15:12:02
MESA DE AYUDA	Recojo de celular de Bienestar Universitario	2023-03-27 10:30:31	2023-03-27 10:00:57
SOPORTE	ENTREGA DE LA LAPTOP DEL EJE DE INVESTIGACION	2023-03-27 11:15:56	2023-03-27 11:09:27
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso a Portal Docente	2023-03-29 10:30:19	2023-03-29 09:56:53
SOPORTE DE SISTEMAS	solicito la apertura del curso taller de investigación conducente a titulación 2023 en el LAMB -	2023-03-29 18:48:26	2023-03-29 18:00:53
SOPORTE	Pedido Proyectora y computadora ISTAT	2023-03-30 16:43:49	2023-03-30 16:37:41
MESA DE AYUDA	Formateo de contraseñas	2023-04-12 17:16:17	2023-03-30 18:48:04
SOPORTE	SOLICITAMOS COMPUTADORAS	2023-03-31 07:30:27	2023-03-30 21:18:05
MESA DE AYUDA	Devolución y entrega de equipo movil	2023-03-31 10:30:11	2023-03-31 10:13:45
MESA DE AYUDA	Devolución y entrega de equipo movil	2023-03-31 11:40:06	2023-03-31 11:35:47
MESA DE AYUDA	Solicito chip y equipo nutricionista Olinda Mamani:	2023-03-31 14:00:36	2023-03-31 13:02:49
SOPORTE DE SISTEMAS	Problemas en matricula de estudiante EP Contabilidad	2023-03-31 16:30:52	2023-03-31 16:14:31
MESA DE AYUDA	Fwd: NUEVA LINEA Y EQUIPO	2023-04-03 10:10:21	2023-04-03 09:59:19
SOPORTE	RV: Cámara de seguridad.	2023-04-03 11:15:43	2023-04-03 10:55:01
MESA DE AYUDA	Asignación de equipo celular y numero	2023-04-03 11:50:47	2023-04-03 11:48:38
SOPORTE	Solicitud de estudiantes matriculados y proceso de matrícula 2023-1 FIA	2023-04-03 15:00:57	2023-04-03 12:48:17
SOPORTE	Solicito Computadora	2023-04-03 17:12:37	2023-04-03 17:07:25
MESA DE AYUDA	Activación de correo electrónico de Universidad Saludable	2023-04-03 17:30:34	2023-04-03 17:28:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso docente	2023-04-04 11:55:17	2023-04-04 11:52:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Acceso	2023-04-30 12:27:41	2023-04-05 12:23:26
MESA DE AYUDA	SOLICITUD DE CORREO INSTITUCIONAL	2023-05-04 13:03:03	2023-04-05 13:00:17
MESA DE AYUDA	SOLICITUD DE EQUIPO CELULAR SECRETARIA ARQUITECTURA	2023-04-15 14:00:32	2023-04-05 13:05:09

MESA DE AYUDA	Reasignación de equipo celular	2023-04-10 10:05:07	2023-04-10 09:51:16
MESA DE AYUDA	SOLICITO ACCESO A PLATAFORMA EP ARQUITECTURA	2023-04-11 11:41:52	2023-04-10 11:07:53
MESA DE AYUDA	Celular y línea para coordinadora de Enfermería ISTAT	2023-04-10 14:45:30	2023-04-10 14:39:16
MESA DE AYUDA	Acceso a Sistema	2023-04-10 18:46:14	2023-04-10 18:45:27
SOPORTE	Solicitud de Laptop	2023-04-11 11:00:56	2023-04-11 10:24:54
MESA DE AYUDA	Entrega de chip y equipo Leila Susan Lazo Sangama:	2023-04-11 11:01:04	2023-04-11 10:54:29
MESA DE AYUDA	Solicito Correo electrónico.	2023-04-11 11:50:34	2023-04-11 11:48:32
SOPORTE	Reasignación de equipos computo y celulares	2023-04-11 17:30:01	2023-04-11 17:02:25
MESA DE AYUDA	Reasignación de equipo celular	2023-04-12 16:56:46	2023-04-11 17:06:22
SOPORTE	Pedido de Monitor para Coordinación EP Ing. Sistemas	2023-04-12 07:49:59	2023-04-11 19:07:42
SOPORTE	SOLICITUD DE MONITOR DE 34"	2023-04-12 11:27:59	2023-04-12 10:13:10
MESA DE AYUDA	Solicito equipo celular para secretaria de áreas de apoyo	2023-04-12 11:00:15	2023-04-12 10:58:56
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo telefónico a la encargada de Seguimiento de Egresados de la FACIHED.	2023-04-12 11:30:41	2023-04-12 11:25:55
REDES Y CONECTIVIDAD	SOLICITO COLOCAR PUNTOS DE RED - EP. ENFERMERIA	2023-04-14 12:44:44	2023-04-12 12:37:00
SOPORTE	Solicitud de Pedido: Monitor de 34 pulg. para Coordinación de Escuela Profesional	2023-08-02 10:45:43	2023-04-12 13:33:06
MESA DE AYUDA	solicito restablecer la contraseña del correo GMAIL	2023-04-12 15:30:05	2023-04-12 15:25:00
MESA DE AYUDA	Solicito Chip y Equipo Celular para Psicólogo de EP	2023-04-13 10:23:29	2023-04-13 10:13:03
SOPORTE	Solicito computadora para Secretaria - EP Ing. Civil y EP Arquitectura	2023-04-13 11:22:39	2023-04-13 10:24:15
SOPORTE	Solito equipo de cómputo para TI Académico	2023-04-13 14:18:36	2023-04-13 13:07:33
MESA DE AYUDA	Solicito acceso al correo de áreas de apoyo	2023-04-13 14:00:24	2023-04-13 13:29:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Lista Actualizada de estudiantes matriculados EP. Ambiental	2023-04-13 16:32:25	2023-04-13 15:50:09
LABORATORIOS	Solicito laboratorio de computo para el taller de tesis de la FACIHED 16/04/2023	2023-04-13 17:30:13	2023-04-13 16:50:57
MESA DE AYUDA	RE: Envío del Certificado Final de Aceptación de Equipos - Anexo 09B : UNIVERSIDAD PERUANA	2023-04-14 13:30:31	2023-04-13 17:27:41
SOPORTE	Pedido de TV - EP Ingeniería de Industrias Alimentarias	2023-04-17 09:30:40	2023-04-17 08:42:09
REDES Y CONECTIVIDAD	Instalación de Punto de red	2023-04-17 11:00:40	2023-04-17 10:24:16
SOPORTE	Solicitud de televisores para Dirección Académica	2023-04-17 10:50:50	2023-04-17 10:46:08
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Accesos	2023-04-17 11:49:26	2023-04-17 10:58:33
SOPORTE	COMPUTADORA PARA EL NUEVO TI ENCARGADO DE MARKETING Y ADMISION	2023-04-17 12:00:13	2023-04-17 11:43:47
MESA DE AYUDA	Equipo celular y activación de correo para el área de Gabinete Pedagógico	2023-04-17 13:28:17	2023-04-17 13:18:57
SOPORTE	SOLICITO IMPRESORA PARA SECRETARIA EP ARQUITECTURA	2023-04-17 16:20:58	2023-04-17 16:17:24
MESA DE AYUDA	Nueva contraseña de correo para beca 18	2023-04-17 16:35:08	2023-04-17 16:30:41
MESA DE AYUDA	Recojo de equipo de celular	2023-04-18 12:51:38	2023-04-18 12:41:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Accesos para el area de Admisión, Luz Reyna, Maria Farfan, William Huamantupa	2023-05-19 10:30:22	2023-04-18 16:51:21
SOPORTE	COMPUTADORA PARA EL NUEVO TI ENCARGADO DE MARKETING Y ADMISION	2023-04-18 17:15:46	2023-04-18 17:08:15
SOPORTE	Pantalla de Pc - Admisión	2023-04-18 17:30:40	2023-04-18 17:27:56
MESA DE AYUDA	Reseteo de Contraseñas y Instalacion de Progrma	2023-04-18 17:40:36	2023-04-18 17:35:30
MESA DE AYUDA	Nueva contraseña para el correo de Investigación	2023-04-19 12:00:25	2023-04-19 11:54:06
MESA DE AYUDA	Equipo Telefonico para Asistente de Admision	2023-04-19 16:30:18	2023-04-19 16:11:25
LABORATORIOS	Solicitamos laboratorio N° 4 para clases con 4to ciclo de la EP Administración	2023-04-20 10:30:24	2023-04-20 10:17:40
MESA DE AYUDA	Solicitamos un equipo telefónico para el área de MKT	2023-04-20 12:40:46	2023-04-20 12:21:45
LABORATORIOS	Solicito laboratorio de computo para el taller de tesis de la FACIHED 23/04/2023	2023-04-20 14:35:10	2023-04-20 12:37:15
MESA DE AYUDA	RV: Solicito habilitación de correo y Celular institucional del Programa de Nutrición	2023-04-24 10:30:52	2023-04-24 10:16:04
SOPORTE	Pantalla Monitor para el area de Admision	2023-04-25 17:15:06	2023-04-25 17:05:40
MESA DE AYUDA	Creación de correo alternativo	2023-04-27 16:44:23	2023-04-27 16:36:19
LABORATORIOS	Solicito laboratorio para taller de tesis FACIHED 2023 - 30/04/2023	2023-04-27 18:00:25	2023-04-27 17:24:03
MESA DE AYUDA	CELULAR PARA EL PSICOLOGO	2023-05-02 09:34:11	2023-05-02 09:24:39
SOPORTE	Requerimiento de dos PC	2023-05-02 12:50:44	2023-05-02 12:44:00
SOPORTE	Préstamo de proyector - Reunión de Padres de familia del 5to de Secundaria	2023-05-04 11:35:41	2023-05-04 11:29:08
LABORATORIOS	Solicito laboratorio para taller de tesis FACIHED 2023 - 07/05/2023	2023-05-04 16:33:57	2023-05-04 16:00:00
LABORATORIOS	Solicitamos dos laboratorios y aulas para las clases presenciales - Semipresencial	2023-05-05 08:24:54	2023-05-04 19:47:24
MESA DE AYUDA	Comunicación Vacunación UPeU	2023-05-05 10:30:44	2023-05-05 10:26:13
MESA DE AYUDA	Comunicación Vacunación UPeU	2023-05-05 11:00:51	2023-05-05 10:44:05
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte actualizados de matriculados de PRONABEC	2023-05-08 12:21:12	2023-05-08 10:37:47
MESA DE AYUDA	Asignación de equipo celular	2023-05-09 12:10:31	2023-05-09 12:08:49
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITUD DE REPORTE DE ALUMNOS DE RIESGO HASTA LA FECHA	2023-05-15 11:53:14	2023-05-09 16:58:44
MESA DE AYUDA	Asignar equipo celular	2023-05-10 10:03:49	2023-05-10 09:59:37
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitud reporte de estudiantes matriculados FIA - Emergencia	2023-05-10 18:11:37	2023-05-10 11:00:17
MESA DE AYUDA	CAT: Entrega de chip	2023-05-10 11:50:30	2023-05-10 11:44:09
SOPORTE DE SISTEMAS	Ayuda para registrar solicitud de retiro temporal	2023-05-10 18:25:11	2023-05-10 18:07:56
LABORATORIOS	Solicito Laboratorios de Computo para los exámenes de de CEPRE-UPeU 2023-2	2023-05-12 08:33:21	2023-05-11 18:15:20
SOPORTE DE SISTEMAS	Configuración curso talleres de tesis - EP. Administración	2023-05-12 12:31:22	2023-05-12 11:19:00
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo y chip, jefa de limpieza:	2023-05-12 13:20:31	2023-05-12 13:18:21
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo celular para la asistente de Gabinete Pedagógico	2023-05-16 13:15:39	2023-05-16 13:11:08
MESA DE AYUDA	ENTREGA DE EQUIPO CELULAR - SECRETARIA DE GTH	2023-05-17 10:20:56	2023-05-17 10:15:21
MESA DE AYUDA	ACTUALIZACIÓN DE DOCENTE EN EL CANVAS Y LAMB ACADÉMICO	2023-05-17 14:43:43	2023-05-17 14:29:24
MESA DE AYUDA	ASIGNACION DE CURSOS EN LA PLATAFORMA CANVAS.	2023-05-17 16:26:13	2023-05-17 16:16:40
MESA DE AYUDA	SOLICITAMOS CORREO INSTITUCIONAL DE LOS DOCENTES	2023-05-18 11:00:12	2023-05-18 10:30:35
MESA DE AYUDA	Creación de curso de Reforzamiento: Taller de Proyectos Arquitectónicos I - E.P. ARQUITECTUR	2023-05-18 11:25:03	2023-05-18 11:19:59
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso para el eje de egresados de la FACIHED	2023-05-18 14:43:15	2023-05-18 13:51:41
LABORATORIOS	Solicito laboratorio para taller de tesis FACIHED 2023 - 21/05/2023	2023-05-18 14:20:17	2023-05-18 13:53:29
SOPORTE	Solicito asignación de equipo de computo	2023-05-18 18:40:49	2023-05-18 18:36:06
REDES Y CONECTIVIDAD	Revisión y conexión de cable de internet	2023-05-19 07:30:16	2023-05-18 18:40:21
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito datos de docentes que dictaron cursos desde el 2020 al 2022	2023-05-19 07:50:52	2023-05-18 18:59:13
REDES Y CONECTIVIDAD	RV: Solicito Activación de un punro de Internet en el cafetin upeu	2023-05-19 11:51:53	2023-05-18 21:35:30



MESA DE AYUDA	Solicito entrega de equipo celular y laptop asignados a responsables Laboratorio y Gestión de	2023-05-19 11:46:51	2023-05-19 11:36:45
SOPORTE DE SISTEMAS	Requerimiento Reportes de la carrera de Psicología	2023-05-25 10:20:06	2023-05-24 12:16:22
LABORATORIOS	Solicito laboratorio para taller de tesis FACIHED 2023 - 28/05/2023	2023-05-24 17:11:46	2023-05-24 16:46:23
SOPORTE	SOLICITAMOS 2 COMPUTADORAS DE ESCRITORIO	2023-05-25 14:50:40	2023-05-25 12:03:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Requerimiento de usuarios para LAMB inscripción	2023-05-25 16:04:06	2023-05-25 12:41:35
MESA DE AYUDA	No cobro de internet	2023-05-29 07:08:32	2023-05-26 13:08:01
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito reporte de estudiantes Adventistas y no Adventistas	2023-05-29 10:20:12	2023-05-29 10:10:48
SOPORTE DE SISTEMAS	RV: Solicito Accesos del Lamb Academic	2023-05-29 12:20:41	2023-05-29 12:16:57
MESA DE AYUDA	Solicito acceso al lamb y canvas del Dr. Moisés Díaz Pinedo	2023-05-29 16:42:56	2023-05-29 16:24:44
MESA DE AYUDA	SERVICIO RPC- VERIFICACIÓN DE CENTRO DE COSTOS	2023-05-29 17:55:27	2023-05-29 17:50:00
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito aperturar el curso de Finanzas I	2023-05-31 11:40:05	2023-05-30 12:49:08
MESA DE AYUDA	Sala Zoom para capacitación	2023-05-30 17:20:33	2023-05-30 16:52:12
SOPORTE	Solicitud de PC's	2023-05-30 21:45:23	2023-05-30 21:23:58
MESA DE AYUDA	Solicito equipos celular y laptop para atención de diplomados con la UGEL	2023-05-31 09:10:36	2023-05-31 09:00:00
SOPORTE	Apertura Ventanillas Atencion CAJA	2023-05-31 14:40:24	2023-05-31 11:59:53
MESA DE AYUDA	Celular y linea para Asistente Administrativo	2023-05-31 14:00:55	2023-05-31 13:41:40
REDES Y CONECTIVIDAD	Solicito instalación de punto de red	2023-06-01 08:00:32	2023-05-31 18:39:49
MESA DE AYUDA	CAT: Reasignación de equipo	2023-06-01 09:55:31	2023-06-01 09:50:33
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo y chip, ASISTENTE CONTABLE SERVICIO DE ALIMENTACION:	2023-06-01 10:55:27	2023-06-01 10:47:36
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo y chip, ASISTENTE DE SERVICIOS:	2023-06-01 11:05:01	2023-06-01 10:53:57
MESA DE AYUDA	Solicitud de correo institucional	2023-06-01 12:46:10	2023-06-01 12:39:54
SOPORTE DE SISTEMAS	Creación de accesos a sistemas diversos de la UPeU	2023-06-01 17:01:50	2023-06-01 16:55:58
MESA DE AYUDA	Solicito creación de correo institucional para el diplomado de la FACIHED	2023-07-01 18:25:16	2023-06-01 18:20:39
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE DE INSCRITOS AL I SIMPOSIO DE INNOVACIÓN Y CENA DE NACIÓN	2023-07-03 14:52:22	2023-06-02 12:30:42
MESA DE AYUDA	SOLICITO ENTREGA DEL EQUIPO MOVIL - EP. ENFERMERIA	2023-06-02 13:10:19	2023-06-02 12:58:32
LABORATORIOS	Solicito laboratorio para taller de tesis FACIHED 2023 - 04/05/2023	2023-06-02 14:54:10	2023-06-02 14:16:28
MESA DE AYUDA	Solicito equipo de celular y línea	2023-06-05 12:42:08	2023-06-05 11:14:08
MESA DE AYUDA	Solicita acceso	2023-06-05 13:20:46	2023-06-05 12:55:09
REDES Y CONECTIVIDAD	REPERIMIENTOS DE VPN PARA EL PERSONAL	2023-06-05 14:03:55	2023-06-05 13:10:11
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE DE INSCRITOS AL I SIMPOSIO DE INNOVACIÓN Y LA CENA DE NACIONES	2023-06-06 19:02:56	2023-06-06 17:38:33
SOPORTE DE SISTEMAS	Activar Turnitin para docentes nuevos	2023-06-08 14:53:21	2023-06-08 13:36:16
MESA DE AYUDA	Sala zoom.	2023-06-12 11:30:40	2023-06-12 11:17:39
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito Acceso al Lamb financiero para los programas	2023-06-12 14:30:16	2023-06-12 13:30:16
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE DE INSCRITOS AL COLOQUIO DE INVESTIGACIÓN DE LA EP DE ING. DE SISTEMAS	2023-06-14 10:48:52	2023-06-13 13:06:56
MESA DE AYUDA	ELIMINAR ACCESO EN PLATAFORMA PATMOS A ANTERIORES COORDINADORAS DE INVESTIGACION	2023-06-13 17:10:45	2023-06-13 17:02:06
REDES Y CONECTIVIDAD	Instalación de internet - Sala de robótica de secundaria	2023-06-22 18:15:02	2023-06-13 17:17:17
MESA DE AYUDA	CREACIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO	2023-06-14 11:13:15	2023-06-14 11:10:15
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito data de alumnos regulares del X Ciclo	2023-06-15 15:50:09	2023-06-15 15:37:58
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE DE INSCRITOS AL COLOQUIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ING. Y	2023-06-22 12:30:46	2023-06-16 11:08:36
SOPORTE	COMPUTADORA LIBERADA	2023-06-16 13:48:23	2023-06-16 13:14:12
SOPORTE DE SISTEMAS	RV: PROYECTO: CURSO CONDUCTENTE A TÍTULO PROFESIONAL	2023-06-19 19:00:47	2023-06-19 18:50:47
MESA DE AYUDA	Solicito creación de correo institucional para los tutores virtuales - Diplomado en Gestión Pública	2023-06-20 12:20:27	2023-06-20 12:17:27
LABORATORIOS	Solicitemos 2 laboratorios para curso taller	2023-07-25 08:00:59	2023-06-20 13:20:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Lista de bachilleres del curso conducente 2023 - 1 EP Psicología	2023-07-06 17:24:38	2023-06-20 16:15:34
LABORATORIOS	Solicitemos 2 laboratorios para cursos taller	2023-06-20 20:15:25	2023-06-20 20:04:25
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITA REPORTE DE INSCRITOS AL COLOQUIO DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE ING. Y	2023-06-22 12:07:27	2023-06-22 10:24:01
REDES Y CONECTIVIDAD	Instalación de punto de red	2023-06-23 17:30:40	2023-06-23 16:30:40
MESA DE AYUDA	Reasignación de funciones - Bienestar Universitario	2023-06-27 11:00:52	2023-06-27 10:31:40
SOPORTE	Asignación de Monitor	2023-06-30 11:45:17	2023-06-30 11:37:31
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicito acceso a Lamb Financiera	2023-07-03 12:01:00	2023-07-03 11:55:00
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITO QUE APAREZCA LAMB ACADÉMICO SECCIÓN DEL TUTORÍA.	2023-07-03 17:28:39	2023-07-03 17:23:40
SOPORTE DE SISTEMAS	RV: Solicito creación del III Curso taller en formulación, elaboración y redacción de artículos científicos	2023-07-04 16:03:01	2023-07-04 12:16:30
MESA DE AYUDA	Solicito salas ZOOM para el proceso de matrículas	2023-07-05 07:36:56	2023-07-04 18:08:13
MESA DE AYUDA	Requerimiento para matrículas 2023-2 - DTI	2023-07-06 15:43:37	2023-07-06 11:54:04
LABORATORIOS	SOLICITA LABORATORIO DE COMPUTO	2023-07-07 09:58:42	2023-07-07 09:56:42
MESA DE AYUDA	Activación de Roving internacional para el número 951752056	2023-07-09 12:30:28	2023-07-09 12:22:28
LABORATORIOS	solicito laboratorio	2023-07-10 10:35:36	2023-07-10 10:22:36
SOPORTE DE SISTEMAS	considerar matrículas de extras y/o dirigido	2023-07-12 11:30:20	2023-07-12 11:12:23
MESA DE AYUDA	Entrega de equipos a encargada de Investigación - Mg. Lucy Puño Quispe	2023-07-12 15:45:52	2023-07-12 15:39:52
SOPORTE	VERIFICACIÓN DE EQUIPOS EN AULAS DE CLASE	2023-07-12 19:34:48	2023-07-12 17:34:48
MESA DE AYUDA	Asignación de equipo celular	2023-07-13 10:15:29	2023-07-13 10:07:29
LABORATORIOS	Solicito 8 Laboratorios de Computo para el Domingo 16 de Julio 2023	2023-07-13 13:25:07	2023-07-13 13:19:07
SOPORTE	Fwd: Requerimiento Computadoras Matricula	2023-07-13 14:30:32	2023-07-13 13:54:32
MESA DE AYUDA	SOLICITUD DE EQUIPOS	2023-07-14 11:00:59	2023-07-14 09:57:59
MESA DE AYUDA	Reasignación de equipos celulares	2023-07-17 11:43:02	2023-07-17 11:33:05
MESA DE AYUDA	Solicito celular para el área de Currículo de la Filial	2023-07-17 12:35:28	2023-07-17 12:31:28
SOPORTE	Préstamo de equipo laptop y línea móvil	2023-07-17 12:51:29	2023-07-17 12:43:21
LABORATORIOS	Solicito un laboratorio de computo para el día 18 de Julio	2023-07-17 17:50:37	2023-07-17 17:49:43
MESA DE AYUDA	Solicito celular y equipo para Vanesa Lagos	2023-08-02 17:28:15	2023-07-18 10:54:18
MESA DE AYUDA	RV: ACTUALIZACION DE EQUIPOS DTI	2023-07-18 18:00:37	2023-07-18 16:36:00
SOPORTE	RE: REQUERIMIENTO DE COMPUTADORA	2023-07-19 12:00:19	2023-07-19 11:36:19
SOPORTE DE SISTEMAS	Se solicita accesos al sistema lamb, correo upeu para docentes nuevos	2023-08-02 15:55:40	2023-07-20 10:31:11
SOPORTE DE SISTEMAS	Habilitar Lamb Strategy	2023-07-20 11:46:22	2023-07-20 11:45:22
SOPORTE DE SISTEMAS	Solicitemos acceso a portal docente de docentes nuevos de la FCE	2023-07-20 13:21:22	2023-07-20 12:32:31



MESA DE AYUDA	Solicita accesos al sistema lamb, correo Upeu	2023-07-20 16:38:51	2023-07-20 16:37:51
SOPORTE DE SISTEMAS	Bloqueo de pasantía administrativa	2023-07-20 18:30:25	2023-07-20 18:11:25
SOPORTE DE SISTEMAS	Caso de PASANTIA CONTABLE	2023-07-20 19:08:53	2023-07-20 18:49:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura del portal de docente	2023-07-21 14:05:49	2023-07-21 13:53:48
MESA DE AYUDA	Asignación de equipo celular	2023-07-24 10:10:45	2023-07-24 10:05:45
MESA DE AYUDA	Solicitud de chip y equipo celular para jefe de laboratorio - Ing. Sistemas	2023-07-24 14:00:00	2023-07-24 13:25:00
SOPORTE	Requerimientos para la Jornada Académica	2023-07-24 14:48:06	2023-07-24 13:37:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Módulo de Egresados EP Administración - Solicitud	2023-07-24 14:11:59	2023-07-24 14:08:59
MESA DE AYUDA	CELUAR DE TUTORÍA ACADÉMICA	2023-07-24 15:50:18	2023-07-24 15:46:18
MESA DE AYUDA	SOLICITA CREAR CORREO Y ACCESO AL LAMB ACADÉMICO 2023 II	2023-07-24 16:50:34	2023-07-24 16:44:34
LABORATORIOS	Solicitud de laboratorio 8	2023-07-25 11:29:29	2023-07-25 11:28:29
MESA DE AYUDA	Nueva contraseña de correo para Beca 18	2023-07-25 12:50:43	2023-07-25 12:46:43
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de Portal Docente	2023-07-25 15:34:56	2023-07-25 15:31:56
SOPORTE DE SISTEMAS	SOLICITUD DE CAMBIO DE CARGO	2023-07-25 16:15:09	2023-07-25 16:10:41
SOPORTE DE SISTEMAS	Configuración de encuesta de socialización de sílabo	2023-07-25 16:30:09	2023-07-25 16:28:06
SOPORTE DE SISTEMAS	Reporte de TUTORIA ESPIRITUAL	2023-07-25 18:24:36	2023-07-25 18:14:36
MESA DE AYUDA	SOLICITO ASIGNAR CORREO ELECTRONICO PARA DOCENTES NUEVOS	2023-07-25 18:50:11	2023-07-25 18:46:11
SOPORTE	SOLICITUD DE TICKETERA	2023-07-26 17:41:25	2023-07-26 16:00:44
SOPORTE DE SISTEMAS	Apertura de rubro de curso de inglés	2023-07-31 17:18:31	2023-07-31 17:11:12
MESA DE AYUDA	Solicito accesos y creación de correos institucionales para docentes nuevos - FACHED 2023-II	2023-07-31 19:30:34	2023-07-31 19:18:34
SOPORTE	SOLICITO ENTREGA DE LAPTOP	2023-08-01 10:30:52	2023-08-01 10:19:52
MESA DE AYUDA	Entrega de equipo y número celular a Joaquín Lipa.	2023-08-01 14:00:35	2023-08-01 12:58:05
MESA DE AYUDA	Solicitamos Sala ZOOM	2023-08-01 15:20:59	2023-08-01 15:17:04
SOPORTE DE SISTEMAS	Acceso a los reportes	2023-08-02 11:06:43	2023-08-01 18:57:56



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Narda Naomi Lanuca Bustamante
identificado con DNI 48080733 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Informática con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Gestión de Incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir tiempos en
la Dirección de Tecnologías de Información de una universidad
privada "

Es un tema original.

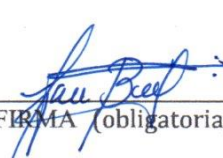
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 21 de mayo del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Narda Naomi Lanuza Bustamante,
identificado con DNI 48080733 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Maestría en Informática con mención en Gerencia de Tecnologías de Información y Comunicaciones
informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Gestión de Incidencias basadas en ITIL 4.0 para reducir tiempos en la Dirección de Tecnologías de Información de una Universidad privada ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 21 de mayo del 20 24


FIRMA (obligatoria)



Huella