



— Universidad —
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Ingeniería de Sistemas, Cómputo y Telecomunicaciones

**Desarrollo de una Aplicación Web de Gestión de Incidencias para la
empresa Consorcio Saneamiento Lima Norte Lote 1**

Tesis para optar el Título de Ingeniero de Sistemas y Cómputo

Shirly Karolina Chacón Barrueto

Docente

Msc. Raúl Díaz Rojas

Lima – Perú
Junio – 2022

RESUMEN

Este proyecto consiste en el análisis, diseño e implementación de un sistema web de registro de incidencias para la empresa Consorcio Saneamiento Lima Norte Lote 1; el cual permitirá a los usuarios de la institución reportar sus incidencias de manera precisa y rápida.

El área de Sistemas tiene como objetivo ofrecer a los usuarios de la empresa CSLN Lote 1 atención y ayuda en TI, dando soporte a los recursos informáticos, con eficiencia, en el menor tiempo posible. En tal sentido, El área de Sistemas tiene que mantener un control de incidencias de los recursos informáticos de la empresa CSLN Lote 1.

Actualmente, el área de Sistemas de la empresa CSLN Lote 1 no lleva dicho control; por ende, es necesario implementar un proyecto que permita la automatización de dichos procesos. Para ello, se implementará un Sistema Web de generación de tickets para el proceso de atención de incidencias de hardware y software donde los propios usuarios de la institución tendrán la facilidad de reportar sus incidencias con el fin de facilitar y agilizar su trabajo.

Para el desarrollo de este sistema, se utilizará la metodología Rational Unified Process (RUP) y el lenguaje UML de modelado unificado utilizado por Rational Rose. Para el desarrollo de este sistema web utilizaremos el lenguaje de programación de Php y para el gestor de base de datos utilizaremos MySQL.

Palabras Claves: UML, Hardware y Software.

ABSTRACT

This project consists of the analysis, design and implementation of a incidents register web system for the Sanitation Consortium company North Lima Lot 1; where it will the users of the institution to report accurately and quickly their incidents.

The System area have to provide CSLN Lot 1 company users with information technology assistance and assistance; Giving support to the computer resources with efficiency, in the shortest possible time. In that sense, the System area must maintain a control of incidents of the computer resources of the CSLN Lote 1 company.

At present, the System área of the company doesn't carry this control, for that, it's necessary implement a project that allows the automation of these processes. For this reason, a Web System will be implemented to generate a tickets for the process of attending to incidents of hardware and software where the users of the institution will have the facility to report their incidents with the final purpose to facilitate and expedite their work.

For construction this system, the Rational Unified Process (RUP) methodology and the Unified Modeling UML language used by Rational Rose have been will use. In the development of this web application we will use the Java programming language and for the database manager system we will be use MySQL.

Key Word: UML, Hardware y Software.