

RESUMEN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones es una operadora que brinda servicios móviles que se encuentra en operación con servicios comerciales de banda ancha a sus clientes. A partir de la entrada en funcionamiento de la nueva red 3G en el mes de Septiembre de 2012 y 4G desde octubre de 2013, debido a la mayor demanda han aparecido incidencias en el servicio que no han podido ser gestionadas eficientemente por falta de coordinación entre las diferentes áreas a cargo. Por esta razón, se ha vuelto indispensable proponer la mejora de procesos que permita una mejor operación del servicio como de incidentes en la red, identificando claramente sus causas y aplicando procesos de resolución eficientes. La presente propuesta de mejora se basa en ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), que son un grupo de libros que incluyen un conjunto de procedimientos para la Gestión de Servicios de Tecnología de información, que en su versión 3 contiene un conjunto de directivas para la Operación del Servicio. El objetivo del presente trabajo es desarrollar una Propuesta de mejora de procesos para la operación del servicio para el NOC móvil de CNT EP basado en ITIL versión 3, a ser utilizado por las áreas de Core y Plataformas Móviles, Red de Acceso Inalámbrico y el Centro de Operaciones de la red Móvil de CNT, que garantice la atención eficiente de incidencias en la red.

PALABRAS CLAVES:

EVENTO

GESTION

INCIDENTE

ITIL

NOC

SERVICIO

PROCESO

ABSTRACT

The National Mobile Telecommunications Corporation is a cellular mobile telecommunications operator that is in operation to provide commercial broadband services to their customers. From the entry into operation of the new 3G network in the month of September 2012 and 4G since October 2013, have been many incidents that could not be managed efficiently by a lack of coordination between different areas in charge. For this reason, it has become essential to propose process improvement that allows optimum operation of the service as incidents on the network, clearly identifying their causes and applying efficient resolution processes. ITIL (Information Technology Infrastructure Library), is a group of books that include a set of procedures for the Management of Information Technology Services, version 3 contains a set of guidelines for the operation of the service, same that will be used for the development of this proposal. The aim is to develop a process improvement proposal for the Operation of Service Mobile to NOC of CNT EP based on ITIL version 3, to be used by the Core and Platforms areas, Wireless Access Network and Network Operations Center of CNT, which guarantee optimal operation of the service and care of Incidents in the networks.