

RESUMEN

ITIL es un conjunto de herramientas que permite a las organizaciones: analizar y rediseñar los procesos que no cumplen con los objetivos de la misma. La guía propuesta por la empresa IT Process Map, resume en diez pasos la forma de implementar ITIL, por lo que se consideró como base para realizar el rediseño de los procesos de actualización y configuración de los números de emergencia de telefonía fija de la CNT E.P. El rediseño de dichos procesos, permitirá a mediano y a largo plazo, disminuir las sanciones administrativas iniciadas por la SUPERTEL. La mencionada guía, establece como paso previo, realizar el mapeo de procesos; el cual consiste en identificar los procesos de ITIL que intervienen en el procedimiento de enrutamiento de números de emergencia; el mismo que fue levantado en el 2012 por el área de Calidad y Productividad de la CNT E.P. Posterior a dicho análisis, se implementó la guía de IT Process Map, la cual permitió: evaluar cada proceso, identificar sus interfaces, asignar roles y responsabilidades, realizar el diseño a detalle de cada proceso y subproceso, así como identificar el sistema de aplicación que apalancará el rediseño de los mismos; finalmente ayudó a identificar la importancia de implementar una Base de Datos de Configuración de números de emergencia (CMDB), la misma que permitirá mantener un control detallado de la configuración de dichos números, en todas las plataformas de telefonía fija de la CNT E.P.

Palabras clave: SANCIONES ADMINISTRATIVAS, ENRUTAMIENTO, PROCESOS, MAPEO DE PROCESOS, PLATAFORMAS, BASE DE DATOS DE CONFIGURACIÓN (CMDB), SUPERINTENDENCIA DE TELECOMUNICACIONES (SUPERTEL), BIBLIOTECA DE LA INFRAESTRUCTURA DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (ITIL).