

RESUMEN

El objetivo de este proyecto es solucionar el problema de gestión de servicios detectado en el área de transmisiones de la CNT EP, el mismo que se desarrolla como el Modelamiento de procesos de Problemas e Incidencias de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. Para esto se utilizó como línea base el proyecto de investigación titulado “Diagnóstico de los procesos de la gestión de incidencias y problemas técnicos del área de transmisiones de la CNT EP”, el cual evidenció luego de un análisis situacional, la falta de un plan de gestión en el que consten normas y procedimientos documentados que permitan un control adecuado. En el presente proyecto se aplicó el método de definición integrado para representar de manera estructurada y jerárquica las actividades que conforman dicha gestión, utilizando las definiciones recomendadas en el marco de los procesos que dictan las buenas prácticas de la Librería de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL®, por sus iniciales en inglés). Luego de la elaboración del diseño para el Modelamiento de procesos en el Área de Transmisiones, podremos mejorar la calidad de procesos, optimizar tiempos de respuesta y atender de mejor manera las incidencias y problemas que se presentan en el área de transmisiones de la Corporación. Por lo que se recomienda que dicho proyecto sea una herramienta básica para todo tipo de organización que busca el mejoramiento de la calidad y la mejora continua en el campo de las telecomunicaciones.