

RESUMEN

En el presente proyecto se realizó una recopilación exhaustiva de todas las actividades que realizan las áreas de: ServiceDesk, comunicaciones, centro de cómputo y control tecnológico, las cuales interactúan en forma directa con el área de infraestructura y networking en el día a día de trabajo para garantizar que todas las actividades que se tienen asignadas sean cumplida de una forma eficaz y eficiente para de esta manera evitar afectaciones a las actividades diarias de la organización. Con esta recopilación de actividades se pudo realizar un levantamiento de todos los procesos y procedimientos que compartían las áreas antes mencionadas ocasionando un desgaste de recursos tanto humanos como físicos ya que se realizaban tareas repetidas en las diferentes áreas involucradas. Tras este levantamiento de las actividades se pudo clasificar los procesos en 14 grandes grupos de procesos que interactuaban entre las áreas, se realizó el diagrama de flujo de cada uno de estos procesos, así como un análisis detallado de los mismos para poder determinar las actividades y procesos que debían ser transferidos entre las áreas involucradas mediante el SIPOC en donde se menciona el nombre de los procesos planteados para el cambio así como el nombre que tienen los procesos en la actualidad. Con todas estas actividades también se logró replantear un nuevo cuadro de ANS para una mejor atención tanto de los clientes internos como externos al área, replantear los KPI's del área y plantar un nuevo modelo estructural del área de infraestructura y networking. La cual se encuentra inmersa en una nueva área denominada Operación del Servicio.