

RESUMEN

La Cooperativa Financiera Construcción Comercio y Producción "COOPCCP" cuenta con ciertos procesos y procedimientos no normalizados que sirven de apoyo, para brindar los servicios TI y el soporte a usuarios, éstos procesos no son suficientes, ya que la mayoría son ambiguos y no están alineados con las mejores prácticas de TI, por lo tanto se requiere racionalizar su infraestructura e incrementar su eficiencia operativa a través de iniciativas tales como la consolidación del centro de datos, la implementación de mejores prácticas de TI, la estandarización de los procesos involucrados en la administración de servicios de TI y soporte a usuarios. El proyecto propuesto fue orientado al análisis del nivel de madurez de los procesos de TI primarios, su optimización a un nivel estándar los cuales servirán de base. El proyecto se realizó empleando la metodología "Optimización de la Infraestructura de TI mediante la Gobernabilidad y Administración de Procesos basada en COBIT/ITIL" que ofrece Microsoft. Los resultados mostrados es la estandarización de procesos de un nivel Básico de TI a un nivel Estandarizado de TI, logrando así un análisis eficiente del flujo del proceso, la implementación de normas, políticas y lineamientos para la carga de información en la herramienta tecnológica System Center. En conclusión este proyecto permite la optimización de los procesos a un nivel estandarizado de TI y un análisis para la toma de decisiones.