

RESUMEN

La Comisión Metropolitana de Lucha Contra la Corrupción (CMLCC) en su afán de prestar un mejor servicio a la comunidad se plantea realizar una mejora en todas sus áreas, para lo cual efectúa un análisis de cada una de ellas y detecta problemas en los servicios que ofrece el Área de Tecnologías de la Información(TI). Para solventar este problema se plantea el presente proyecto, mismo que tiene como objetivo implementar una herramienta para el manejo del Service Desk con ITIL V3.0 en la CMLCC, para ello se realiza un levantamiento de información de la situación actual de los servicios y los procesos relacionados a TI, definiendo si los mismos se encuentran debidamente levantados o es necesario actualizarlos. Se realiza un comparativo de herramientas basadas en ITIL y se determina la que va a ser implementada en el Área de TI. Esta herramienta solventa las falencias del proceso de soporte al usuario y se obtiene mejoras en el servicio, adicionalmente permite conocer la capacidad de respuesta real de TI, sus ventajas para la Institución y principalmente mejorar los flujos de comunicación entre el personal de TI y los funcionarios de la CMLCC.