

PROPUESTA DE MODELO DE CERTIFICACIÓN ISO/IEC 20000 COMBINANDO LAS MEJORES PRÁCTICAS DE ITIL V3 PARA EL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE TI. CASO DE ESTUDIO: EMPRESA ITSTK

RESUMEN

Las empresas de servicios de TI en el Ecuador han ido tomando fuerza y contribuyendo en gran medida con la economía del país, muchas han expandido su portafolio dramáticamente y no es sorpresa que la mayoría de organizaciones que han dado paso a ésta iniciativa hayan tenido que enfrentar a su vez varios inconvenientes como: falta de capacidad, falta de parámetros de medición, actividades y procesos no estandarizados, documentación desordenada o inexistente, pérdida de tiempo y dinero, etc; viéndose en la necesidad de diseñar adecuada y estructuradamente la gestión de los recursos de tecnología para solventar la demanda de sus servicios y brindar calidad a sus clientes. Es así como se da paso a la incorporación de las buenas prácticas de gestión de servicios de TI “ITIL V3”, y la metodología de calidad “ISO 20000”, las cuales proponen una solución a la problemática existente. Como resultado de la alineación de los procesos de la organización a las dos metodologías, se obtiene una gestión de servicios de TI debidamente documentada, consistente y robusta; y con ello, la certificación de la organización en la norma ISO 20000, lo cual indudablemente le aporta un alto grado de competitividad y respaldo.

PALABRAS CLAVE: *TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, SERVICIOS DE TECNOLOGÍA, CALIDAD DEL SERVICIO, GESTIÓN DE SERVICIOS, METODOLOGÍA DE GESTIÓN DE SERVICIOS.*

ABSTRACT

The IT service providers in Ecuador have been gaining strength and contributing greatly to the economy of the country. Many companies have expanded their portfolio dramatically and it's no surprise that most of them, which have given way to this initiative, have faced several issues as: running out of capacity, no measuring parameters, not standardized activities and processes, poor or none existing documentation, loss of time and money, etc; seeing themselves in need to design a proper and structured management of technology resources for solving their service's demand and provide quality to its customers. Is how step is given to the Incorporation of the framework of best practices on IT service management, "ITIL V3", and the methodology of quality "ISO 20000", those which proposes a solution to the existing problem. As a result of the organizational processes being aligned to this two methodologies, the companies get an IT service management properly documented, consistent and robust; hence, the certification of the company on the ISO 20000 standard, which contributes a high degree of competitiveness and support to the company.

KEYWORDS: INFORMATION TECHNOLOGY, TECHNOLOGYCAL SERVICES, QUALITY SERVICE, SERVICE MANAGEMENT, SERVICE MANAGEMENT METHODOLOGY.