

## RESUMEN

La información es probablemente la fuente principal de negocio en el primer mundo y ese negocio a su vez genera cantidades de información. Su correcta gestión es de importancia estratégica y no debe considerarse como una herramienta más entre muchas otras. La aplicación TI (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones. Para enfrentar un mercado tan competitivo como el actual y obtener ventajas en él, Gestalth requiere de un rediseño organizacional. Esto es posible, con la aplicación de las mejores prácticas en el desarrollo de una reorganización de procesos, que implica el mejoramiento a la atención de oportunidades, flexibilidad para adaptarse al cambio e integración de los procesos y las tecnologías de información (TI). Para cubrir las necesidades actuales por parte del Área de Soporte Técnico de la empresa usando la Librería de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL). Permitirá el análisis de la situación actual de la empresa, basándose en métodos como la espina de pescado, diagramas de flujo que sirvan de indicadores para el análisis correspondiente y así elaborar un prototipo establecido en diagramas de flujo, formatos de los niveles de servicios (SLA, OLA), plantillas e instrucciones necesarias para la correcta implementación de servicios.

**Palabras Clave:** ITIL, Análisis Diseño, Service Desk.

## ABSTRACT

The information is probably the main source of business in the first world and turn that business generates amounts of information. Its proper management is of strategic importance and should not be considered as one tool among many others. The IT application (sometimes named as an information system) contributes to achieving corporate objectives if the system is available to users and, in case of failures or modifications necessary, is supported by the processes of maintenance and operations. To deal with such a competitive market like this and get advantages in it, Gestalth requires organizational redesign. This is possible with the application of best practices in the development of a reorganization process, which involves improving the care opportunities, flexibility to adapt to change and integration of processes and information technology (IT). To meet current needs by the Technical Support Area of the company using the Library Technology Infrastructure (ITIL). Will the analysis of the current situation of the company, based on methods such as fishbone diagrams flow used as indicators for the analysis and develop a prototype set and flowchart formats service levels (SLA, OLA), the templates needed for proper implementation of services.

**KeyWords:** ITIL, Analysis Desig, Service Desk