

**ANÁLISIS Y DISEÑO DEL PROCESO DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO (ITIL
V.3) CON ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGOS**

ING. LLERENA FUENMAYOR, MÓNICA ALEXANDRA

ING. SAÁ CHONLONG, JOSÉ DAVID

MEVAST I

RESUMEN

El avance de la tecnología siempre ha ido de la mano con la evolución de los seres humanos. A medida que los años pasan se han ido creando un sin número de tecnologías que a su vez soportan diferentes tipos de servicios que suplen nuestras necesidades, pero así mismo, éstas necesidades cada vez son más amplias y exigentes con muchas variables de por medio que hacen que los servicios deban ser cada vez más flexibles, escalables, efectivos y por sobre todo que sea útil para el usuario del servicio.

Tomando en consideración estos escenarios, las empresas como tal y por ende el personal de TI principalmente tiene un gran desafío, el cual es disponer de una infraestructura tecnológica que permita soportar los servicios internos y externos de la empresa, maximizando recursos y oportunidades, estableciendo procesos efectivos basados en marcos o estándares de referencia internacionales que ayuden a minimizar los riesgos a los que está expuesto el servicio, disponer de una infraestructura de TI que esté alineada con los objetivos del negocio y sea escalable, flexible, disponible, segura y confiable.

El presente proyecto de investigación busca el poder establecer una referencia razonable para analizar y diseñar el Proceso de la Operación del Servicio según ITILv3, que específicamente se orienta a soportar los servicios actuales en producción, con un enfoque de Gestión de Riesgos que permita definir controles para una mayor efectividad en el proceso en sí.

Palabras Clave: ITIL, Operación del Servicio, Riesgo, Incidentes, Gestión de Servicio de TI.