

## **RESUMEN EJECUTIVO**

La Corporación Nacional de Electricidad es una empresa comercializadora de energía que cuenta con un gran número de clientes y usuarios, los mismos que deben ser atendidos de la mejor forma posible para lograr el desarrollo de la organización, es por este motivo que fue necesario crear una Metodología, cuyo objetivo principal es la mejora de los procesos con una propuesta que dará la oportunidad de brindar un excelente servicio y crear ventajas competitivas que nos permitan sobresalir en el mercado.

La metodología propuesta basada en buenas prácticas, ayudará a la organización del servicio, entregando información confiable, oportuna, con estándares y políticas que proporcionarán la prestación y asistencia de servicios informáticos.

Por consiguiente en este planteamiento las áreas de mayor problema dentro de la Corporación y en las cuales se basa la metodología, para lograr un máximo beneficio en su desarrollo, son la gestión de incidencias, problemas presentados, adquisición y mantenimiento de los software, que se vienen manejando en la empresa así como áreas donde existe mayor brecha entre las practicas actuales y las buenas prácticas.

Una vez que se realizó el estudio de las metodologías de gestión de servicios de TI más reconocidas, tomando las fortalezas de cada una de ellas para mejorar los procesos dentro de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Manabí, se estableció la Metodología híbrida denominada, Metodología de Mejora de Servicios de TI (MSTI).

En la metodología MSTI se adaptaron las mejores prácticas aplicadas a la empresa, la misma que brinda grandes resultados al tener un marco de trabajo en

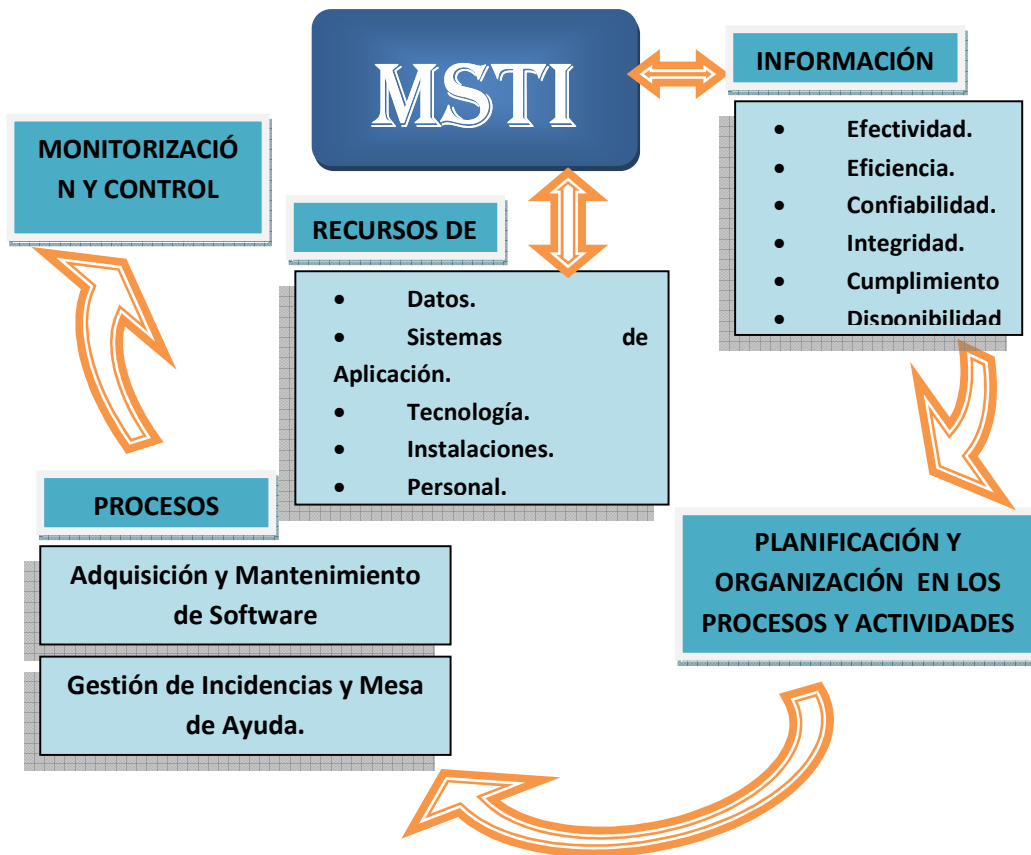
procesos y presenta las actividades en una estructura manejable y lógica. Las buenas prácticas de esta Metodología están enfocadas en el control, gestión y monitorización de los procedimientos, lo que nos permitirá optimizar las inversiones facilitadas por TI, asegurarán la entrega del servicio, y los índices de rendimiento.

Para que el área de TI de la Corporación Nacional de Electricidad tenga éxito en satisfacer los requerimientos del negocio, se debe aplicar cada una de los procedimientos, actividades y políticas presentadas en la metodología, y así poder determinar las medidas de desempeño, sus metas y actividades, y sobretodo determinar el nivel de Madurez de los procesos en el Área de TI de la Corporación.

Es importante la aplicación de la metodología MSTI con el respaldo de los directivos y el compromiso del personal de TI para capacitarse constantemente y que puedan dar el soporte respectivo de cada incidencia de los aplicativos existentes y tengan una estrategia adecuada para la administración y adquisición de los software necesarios que beneficien a la institución.

Además se pueden determinar los riesgos, índices, permite evaluar el desempeño de las actividades y optimizar los recursos de tecnología de la información.

Esta metodología es una orientación sobre la estructura de los procesos de TI, en donde se definen las actividades y procedimientos a seguir, para brindar un mejor servicio a los diferentes grupos de usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Manabí.



**MSTI**

**INFORMACIÓN**

**MONITORIZACIÓN Y CONTROL**

**RECURSOS DE**

- Efectividad.
- Eficiencia.
- Confiabilidad.
- Integridad.
- Cumplimiento
- Disponibilidad

**PROCESOS**

**Adquisición y Mantenimiento de Software**

**Gestión de Incidencias y Mesa de Ayuda.**

- Datos.
- Sistemas de Aplicación.
- Tecnología.
- Instalaciones.
- Personal.

**PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES**