

## RESUMEN

En los últimos tiempos las soluciones informáticas, se han vuelto parte esencial de las organizaciones para la adecuada administración de los procesos de operación de TI. El apresurado avance de la tecnología obliga a las empresas a optimizar recursos a bajos costos, por esta razón se apoyan de la tecnología. Todos los servicios que prestan las compañías deben ser de calidad y basados en estándares y normas internacionales, para ello se nombra una propuesta que ayude a optimizar el desempeño de los procesos de Operación de los servicios TI y es la “Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información (ITIL)”, conjuntamente con la normas ISO 9000 e ISO 20000, que es el marco que engloba los subtemas a tratar en el proyecto. El tema del proyecto es: “PROPUESTA DE PROCESOS PARA LA FASE DE OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TECNOLOGIA FUNDAMENTADO EN ITIL, PARA BIO AGENCIA DE COMUNICACIÓN”; con esto se pretende que la empresa pueda realizar sus actividades de una manera más eficiente y eficaz permitiendo ahorrar tiempo y recurso. Además se ha aplicado una herramienta que permita realizar la simulación de los procesos actuales y propuestos, con los tiempos establecidos que ayude el mejoramiento de cada proceso, con la finalidad de brindar la oportuna atención al cliente.

**Palabras Clave:** Tecnología de Información, ITIL, Operación de los Servicios, ISO 9000 e ISO 20000.