

## RESUMEN

El proyecto realizado busca evaluar los procesos que se deberían implementar en el MINEDUC en especial los de la Mesa de Ayuda, a partir de las mejores prácticas COBIT 5 e ITIL lo cual permita colaborar con la gestión del Gobierno de la República del Ecuador según decretos establecido por la Subsecretaria de Informática, por lo que se pretende establecerse el inicio de Gestión de TI. Para esto se realizó una Definición de Procesos utilizando el marco de referencia COBIT 5, definiendo procesos de los dominios de Gobierno con sus 5 proceso y de Gestión con sus cuatro dominios, pero poniendo énfasis en el dominio de Entregar, Dar Servicio y Soporte con sus procesos DSS02 y DSS03, abordando los temas de: Gestión de Incidentes, Peticiones de Servicio y Gestión de Problemas, los mismos que nos permiten detectar las falencias actuales y las que se deberían tomar en cuenta para la buena implementación de los servicios de la Mesa de ayuda. A través del Marco de Referencia COBIT 5 se evalúa la atención en la Mesa de ayuda la cual aborda solicitud de Incidentes, peticiones de servicio y gestión de problemas del Ministerio de Educación. Se emiten recomendaciones basadas en el criterio de las mejores prácticas de TI que propone COBIT 5 en concordancia con ITIL.

### **PALABRAS CLAVE:**

**COBIT 5:** Objetivos de Control para tecnología de la información y relacionada.

**ITIL:** Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información

**ISO:** Organización Internacional de Estandarización

**Gestión de Incidencias:** Resuelve de manera más rápida y eficaz posible, cualquier incidente que cause una interrupción en el servicio

**Gestión De Problemas:** Investiga las causas subyacentes a toda alteración, real o potencial, del servicio TI.

## ABSTRACT

The project undertaken seeks to evaluate the processes that should be implemented in MINEDUC especially the Helpdesk, from best practices COBIT 5 and ITIL which allows working with the management of the Government of the Republic of Ecuador according decrees established by Undersecretary of Computing, which is to start iT Management established. For this a Process Definition was performed using the framework COBIT 5, defining processes domains government with its 5 process and management with its four domains, but with emphasis on mastering Give, Giving Service and Support with DSS02 and DSS03 processes, addressing topics: Incident Management, Service Requests and Problem Management, the same that allow us to detect the current shortcomings and that should be taken into account for the successful implementation of the services of the Bureau of help. Through five COBIT Framework attention on the Help Desk application which addresses Incident service requests and problem management of the Ministry of Education is evaluated. Recommendations based on the criterion of IT best practices proposed by COBIT 5 in accordance with ITIL are issued.

### KEY WORDS:

**COBIT 5:** Control Objectives for Information and related Technology

**ITIL:** Information Technology Infrastructure Library

**ISO:** International Organization for Standardization

**Incident Management:** Resolved more quickly and efficiently as possible, any incident that causes a disruption in service

**Problem Management:** Investigates the underlying causes any alteration, actual or potential, the IT service