

## Resumen

En el presente proyecto se desarrolla un plan de mejora para la Gestión de Servicio TI de Service Desk y Field Support de la empresa Ferrero región Sudamérica mediante auditoría informática basada en ITIL 4, Cobit 2019 e ISO20000. Las buenas prácticas, los marcos de referencia y normas a emplear son los principales referentes en la gestión de servicios por su flexibilidad y adaptabilidad a cualquier tipo de organización, estos marcos de trabajo permiten la medición y la mejora continua de la calidad de los servicios ofrecidos por el Área de TI, tanto desde la perspectiva del cliente interno como externo.

El plan de mejora a la gestión de servicios de TI será desarrollado para propiciar un mejor desempeño de la mesa de servicios y soporte en sitio de la empresa Ferrero por medio de la adecuada gestión de las incidencias, fundamentadas en las mejores prácticas de ITIL 4, Cobit 2019 e ISO20000 a través de resultados que se obtendrán del desarrollo de un control de Gestión de Servicios, la propuesta se basará a partir de métodos, roles, funciones y métricas que facilitan una mejoría en la atención de incidentes, soporte y requerimientos, puesto que al contar con procesos documentados y claros permite el seguimiento y control, además reduce el tiempo de atención sobre los servicios tecnológicos para satisfacer las necesidades con calidad, eficacia y eficiencia.

Con el desarrollo del plan de mejora de la Gestión de Servicio se pretende implementar estrategias innovadoras para la gestión de servicios TI con base a las buenas prácticas (ITIL 4), a los marcos de referencia (Cobit 2019) y normas (ISO20000). Aumentará la aceptación del modelo de servicio de los usuarios en Ferrero a nivel regional para Sudamérica. Incrementando así el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos, al mantener una atención efectiva con tiempos de respuesta óptimos acorde a los niveles de servicio establecidos con el negocio.

*Palabras Clave:* gestión de servicios IT, procesos, gerenciamiento IT, cobit 2019.

## **Abstract**

In this project, an improvement plan is developed for the IT Service Management of Service Desk and Field Support of the Ferrero company in the South American region through an informatic audit based on ITIL 4, Cobit 2019 and ISO20000. Good practices, reference frameworks and standards to be used are the main references in service management due to their flexibility and adaptability to any type of organization, these frameworks allow the measurement and continuous improvement of the quality of the services offered. by the IT Area, both from the perspective of the internal and external client.

IT service management improvement plan will be developed to promote better performance of the service desk and on-site support of the Ferrero company through the proper management of incidents, based on the best practices of ITIL 4, Cobit 2019 and ISO20000 through the results that will be obtained from the development of a Service Management control, the proposal will be based on methods, roles, functions and metrics that facilitate an improvement in the attention of incidents, support and requirements, since that having documented and clear processes allows monitoring and control, also reduces time of attention on technological services to satisfy the needs with quality, effectiveness and efficiency.

With the development of the Service Management improvement plan, it is intended to implement innovative strategies for IT service management based on good practices (ITIL 4), reference frameworks (Cobit 2019) and standards (ISO20000). It will increase user acceptance of the service model at Ferrero at a regional level for South America. Increasing the level of satisfaction of internal and external customers, by maintaining effective attention with optimal response times according to the service levels established with the business.

*Key Words:* IT Service manage, process, IT governance, cobit 2019.