

RESUMEN

La búsqueda de la excelencia, la calidad y la satisfacción del cliente en la entrega de servicios, exige que las Organizaciones adopten marcos de referencia y buenas prácticas nacionales e internacionales, como la Norma de Control Interno de la Contraloría del Estado Ecuatoriano, COBIT e ITIL que son aceptados y reconocidos para la gestión de servicios TI. El presente proyecto de investigación está enfocado en generar una guía de auditoría específica para evaluar una mesa de servicios TI de una Organización y particularmente la del IESS, determinando las gestiones, insumos y requerimientos mínimos que deberá cumplir para su evaluación dentro de un examen de auditoría y determinar el nivel de madurez alcanzado.

Palabras Claves:

- Guía de Auditoría
- Gestión de Servicios TI
- Nivel de Madurez
- Mesa de Servicios
- Buenas Prácticas.

ABSTRACT

The pursuit of excellence, quality and customer satisfaction in service delivery, requires that organizations adopt frameworks and best practices national and international, such as the Internal Control Statement of the Comptroller of the Ecuadorian State, COBIT and ITIL are accepted and recognized for IT service management. This research project is focused on creating a specific audit guide to evaluate a service desk IT an organization and particularly the IESS, determining the steps, inputs and minimum requirements to be met for evaluation in an audit and determine the level of maturity reached

Keywords:

- Audit Guide
- IT Service Management
- Maturity Level
- Service Desk
- Best Practices