

RESUMEN

Actualmente la existencia y supervivencia de las Organizaciones dependen de los Sistemas de Información y de los recursos que brindan las Tecnologías de la Información y Comunicaciones para continuar con la operatividad del negocio. Esto hoy en día se ha proyectado con una visión más amplia debido al impacto que la información puede tener en el éxito de una empresa, sobre todo, al momento de conservar a la organización activa y correctamente comunicada.

Con todo este ambiente tecnológico dentro de una Organización, existe la tendencia a la generación de sobrecarga de información y la posible fractura en las comunicaciones, demorando la toma de decisiones y finalmente, afectando y disminuyendo los procesos y la productividad. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, antes de la fusión entre CNT EP y TELECSA en agosto de 2010, contaba con varios sistemas aislados de telefonía, diversas marcas, características y tecnologías lo que daba como resultado la existencia y convivencia asimismo aislada de diferentes planes de marcación.

La tendencia tecnológica a nivel del mercado de telefonía es usar sistemas basados en IP y Soluciones en Comunicaciones Unificadas, ya que permiten aprovisionar un mayor número de servicios a los usuarios y brindar una mejor atención y entrega de servicios de comunicación. Como servicios proporcionados por estas soluciones podemos mencionar: presencia, voz sobre IP, buzón de voz, net meeting, video conferencia, etc.

El presente proyecto busca mediante actividades de Monitoreo y Evaluación basados en Cobit 4.1 garantizar que dicha Solución ya instalada sea utilizada correcta y efectivamente.

Palabras Clave: Tecnologías de la Información, Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Comunicaciones Unificadas, Cobit 4.1.