

## **RESUMEN**

El presente proyecto tiene como objetivo realizar una evaluación técnica informática de los procesos críticos que involucra el sistema Banner ubicado en el Centro de Datos de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, utilizando el marco de referencia COBIT 5. Para identificar los procesos críticos, se empleó una matriz en la cual se registró y calificó, de acuerdo a los criterios establecidos en el marco de referencia en conjunto con toda la información levantada durante las entrevistas, cuestionarios y la documentación entregada por la Unidad de Tecnologías de Información UTIC'S. Con la ayuda de COBIT 5 se determinó el estado de madurez de los procesos definidos como los más críticos, que intervienen en el sistema Banner y se los examinó a través de los dominios de COBIT 5, para con ello emitir un informe de evaluación, el cual contiene el detalle de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que una vez aplicadas mejorarán la gestión y manejo de cada proceso y así mitigar los riesgos potenciales. Adicionalmente, la Unidad de Tecnologías de Información UTIC'S obtendrá un documento actualizado que servirá como guía para la implementación de mejoras al sistema Banner.

### **PALABRAS CLAVES**

- **PROCESOS CRÍTICOS**
- **ESTADO DE MADUREZ**
- **UTIC'S**
- **COBIT 5**
- **RIESGOS**

## **ABSTRACT**

This project aims to make a computer technical assessment of critical processes involving the Banner system located in the Data Center of the University of the Armed Forces ESPE, using framework COBIT 5. To identify critical processes, a matrix in which it was registered was used and described, according to the criteria established in the framework together with all the information gathered during interviews, questionnaires and documentation provided by Unit Technology the Information Unit ITU. With the help of COBIT 5, it determined the state of maturity of the processes defined as the most critical, involved in the Banner system and examined them through the domains of COBIT 5, to issue an evaluation report, which contains details of the findings, conclusions and recommendations once implemented will improve the management and operation of each process and to mitigate potential risks. Additionally, the Information Technology Unit ITU get an updated document will guide the implementation of improvements to the Banner system.

## **KEYWORDS**

- **CRITICAL PROCESSES**
- **STATE OF MATURITY**
- **ITU**
- **COBIT 5**
- **RISKS**