

RESUMEN

El trabajo realizado contiene la Auditoría Informática para Entrega, Servicios y Soporte de TI en el MREMH utilizando COBIT 5”, durante el periodo septiembre 29 de 2014 a febrero 02 de 2015. El trabajo de investigación, tubo como base la recolección de información a través de los métodos de: observación, entrevistas, encuestas y lectura crítica, realizada al personal técnico de la Coordinación General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Cancillería, permitiendo realizar una evaluación previa, definiendo puntos relevantes y críticos para la ejecución de la auditoría. Para definir el alcance se evaluó los riesgos existentes mediante la Matriz de Riesgos y Mapa de Calor. El resultado de la evaluación muestra que la Coordinación General de TI, junto con la Dirección de Soporte y Servicio al Usuario DSSU, no cuenta con políticas y procedimientos de buenas prácticas en tecnología, siguiendo marcos de referencia y normas existentes, no dispone de Plan de Continuidad de Negocio BCP, considerado crítico por los servicios que brinda en sus representaciones a nivel nacional e internacional, no maneja Acuerdos de Niveles de Servicios SLAS y Acuerdos de Nivel de Operaciones OLAS, problemas e incidentes son solucionados sin niveles de escalamiento, no existe registro de errores conocidos ni priorización que permitan solucionar de una manera ágil rápida y oportuna. Incidentes registrados son cerrados por los técnicos de soporte, y no por el usuario, evitando la confirmación del grado de satisfacción. Eventos relacionados con la seguridad de la información no son registrados, tampoco se analiza e informa de incidentes y tendencias de cumplimiento de peticiones de manera regular, cuya información sea de entrada a la planificación de mejora continua. El resultado de la Auditoría permitió emitir Observaciones, Conclusiones y Recomendaciones que ayudarán a la entrega de servicios y soporte de TI de una manera eficiente, ágil y oportuna en el MREMH.

PALABRAS CLAVES:

COBIT 5

Servicio

Soporte

Matriz de Riesgos

Mapa de calor