

## **RESUMEN**

El requerimiento de calidad en la prestación de servicios ha convertido a la Gestión de Servicios de Tecnología de Información en las Universidades en una exigencia ineludible que hace necesaria la adopción de buenas prácticas que cumplan con los estándares existentes en el mercado y logren la satisfacción total de sus clientes. Para ello, los sistemas de gestión deben responder a la estrategia y la estructura de la organización y dotar a los sistemas de información de elementos de análisis cuantitativo y cualitativo a través de un sistema de alimentación y retroalimentación de información eficiente y eficaz, para la toma de decisiones. En este marco, modelos de Gestión como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control objectives for information and related Technology) y las normas: Norma ISO/IEC 38500, Norma ISO/IEC 20000-1:2005 Especificaciones de la Gestión del Servicio e ISO/IEC 20000 (International Standard Organization / International Electrotechnical Commission 20000) son herramientas útiles para el desarrollo de un marco de referencia de gestión eficaz. El presente documento constituye una propuesta de marco de referencia en el caso concreto de la Universidad del Ecuador, partiendo de un diagnóstico del sistema actual de TI a través de encuestas a los usuarios del mismo.

- **TI**
- **COBIT**
- **ITIL**
- **ISO**
- **IEC**

## **ABSTRACT**

The quality requirement in services provision has made Information Technology Services Management an inescapable exigency to Universities, necessitating the adoption of best practices that meet the existing standards in the market and give total satisfaction to costumers. To do this, management systems must respond to the organization's strategy and structure and must provide information systems of quantitative and qualitative elements of analysis through an efficient and effective feedback information system for decision making. In this context, management models such as ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology) and standards: ISO / IEC 38500, ISO / IEC 20000-1: 2005 Specification Management Service and ISO / IEC 20000 (International Standard Organization / International Electro technical Commission 20000) are useful as effective management tools for an efficient framework development. This essay is a framework proposal to the case of the University of Ecuador, It is based on a diagnosis of the current IT system through users surveys.

- **TI**
- **COBIT**
- **ITIL**
- **ISO**
- **IEC**