

RESUMEN

En los últimos años el desarrollo tecnológico ha sido eminentemente enorme y a la vez el número de procesos y controles ha aumentado, de modo que el área o la unidad responsable como por ejemplo TICS, de las Instituciones públicas o privadas deberán tomar medidas que aseguren la calidad del servicio y la entrega oportuna del mismo a los usuarios. Por ello el objetivo principal del presente proyecto es el de realizar la Evaluación Técnica Informática de la Entrega, Servicio y Soporte de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Sede Matriz utilizando la metodología COBIT 5 establecido por ISACA, la cual permitirá identificar el estado actual de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones UTIC, evaluar los procesos que actualmente lleva y posteriormente recomendar las posibles mejoras. Cabe destacar que COBIT 5 brinda un marco integral que ayuda a lograr las metas de la organización y entregar valor a través de un gobierno y una administración efectiva; pues se ajusta de forma holística a la organización incluyendo a todos los niveles y áreas de responsabilidad funcionales. De tal manera que servirá como base para que las partes interesadas internas y externas de la Institución acojan a TI como parte esencial de la organización. Esta metodología cuenta con 5 procesos habilitadores, pero el presente trabajo se enfocará en la Entrega, Servicio y Soporte que involucra la Administración de las operaciones, administrar las solicitudes de servicios e incidentes, administrar problemas, la continuidad, los servicios de seguridad y los controles en los procesos de negocio.