

RESUMEN

El presente trabajo propone un Modelo de Gestión TI para el Proyecto Red Infocentros implementado por el Ministerio Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. En este contexto se realiza como primer punto una introducción acerca del origen de los Infocentros, objetivos, alcance, justificación e importancia del proyecto. Como siguiente punto se realiza una descripción y análisis comparativo de los marcos de referencia, ISO 38500, ITIL V3 y COBIT 5, donde se determinó el marco de referencia que más se adaptaba a las necesidades de los Infocentros. Como tercer punto, se presenta la situación actual de los Infocentros, tales como su modelo de gestión, servicios entregados a la ciudadanía y procesos que se utilizan por los Centros Comunitarios. Como último punto se propone el Modelo de Gestión TI alineado con el marco de referencia COBIT 5, para lo cual se realiza la cascada de metas y se identifica, los procesos TI que conforman el Modelo de Gestión, además se analiza el nivel de capacidad de los procesos y brechas; finalmente se realiza una descripción de los procesos TI resultantes junto a su propósito, métrica y fórmulas de cálculo necesarias para llevar un control TI y seguimiento adecuado de las actividades.

PALABRAS CLAVE:

- **MODELO DE GESTIÓN**
- **COBIT 5**
- **ITIL V3**

ABSTRACT

This paper proposes an IT Management Model for the Infocentros Network Project implemented by the Ministry of Telecommunications and the Information Society. In this context, an introduction is made as a first point about the origin of the Infocenters, objectives, scope, justification and importance of the project. As a next point, a description and comparative analysis of the reference frames, ISO 38500, ITIL V3 and COBIT 5, are carried out, where the reference frame that best suited the needs of the Infocenters was determined. As a third point, the current situation of the Infocentros is presented, such as its management model, services delivered to citizens and processes used by the Community Centers. As a final point, the IT Management Model aligned with the COBIT 5 reference framework is proposed, for which the cascade of goals is made and the IT processes that make up the Management Model are identified, in addition to analyzing the level of capacity of the processes and gaps; Finally, a description is made of the resulting IT processes along with their purpose, metrics and calculation formulas necessary to maintain an IT control and adequate monitoring of activities.

KEYWORDS:

- **IT MANAGEMENT MODEL**
- **COBIT 5**
- **ITIL V3**