

RESUMEN

El proyecto realizado busca evaluar el correcto desempeño de la Mesa Integral de Ayuda del Consejo de la Judicatura, y aplicar las buenas prácticas que deben establecerse en la gestión de Tecnologías de Información para esto se realizó una Auditoría Informática utilizando el marco de referencia COBIT 4.1, evaluando el dominio Dar Soporte por medio del objetivo de control DS8, abordando los temas de: Mesa de servicio, Registro de consulta de clientes, Escalamiento de incidentes, Cierre de incidentes y Análisis de tendencias; el mismo que permitió evaluar cómo se está desarrollando la administración de la Mesa de Ayuda e Incidentes actualmente. Se determinaron los procesos críticos que maneja la Mesa de Ayuda, lo cual permitió determinar los riesgos y conllevó a la elaboración de una investigación de campo para evidenciar las debilidades de la Mesa de ayuda. A través del Marco de Referencia COBIT y los instrumentos utilizados para evaluar la Mesa de ayuda e Incidentes del Consejo de la Judicatura. Se presentó un informe de auditoría con el detalle de los hallazgos críticos que afectan la gestión de la Mesa de Ayuda y con las respectivas recomendaciones basadas en el criterio de las mejores prácticas de TI que propone COBIT. Esta evaluación va a permitir mejorar la administración de la Mesa de Ayuda que gestiona la Dirección Nacional de TIC's del Consejo de la Judicatura.