

**Estudio No. 05-2021:
Procesos efectuados por la Mesa de Servicio**

I. Alcance

Evaluar la eficacia operativa de los controles generales implementados en la Mesa de Servicio del Departamento de Tecnologías de Información.

II. Objetivos

1. Verificar la implementación de controles generales para el soporte y servicio de TI.
2. Evaluar el proceso de registro de las solicitudes de servicio ingresadas en la herramienta Cherwell Software.
3. Validar el cumplimiento de la normativa vigente, relacionada con el tema en revisión.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Se observó que el Departamento de TI ha implementado controles manuales, semiautomáticos y automáticos apropiados, para la gestión de incidentes, solicitudes de servicio y gestión de problemas.

Sin embargo, sobre la eficacia operativa de los controles implementados en la mesa de Servicio de TI se determinó:

- i. El proceso de gestión de problemas no cuenta con registros de soluciones temporales o definitivas de situaciones de fallos que comúnmente se presentan a los usuarios finales de la Institución (base de conocimiento).
 - ii. Se identificaron oportunidades de mejora en:
 - El funcionamiento del sitio de la Intranet para el registro de incidentes, solicitudes de servicio y llenado de encuestas de satisfacción por parte de los trabajadores de JUPEMA.
 - En el aprovechamiento de encuestas de usuario final para el mejoramiento e implementación de buenas prácticas de gestión de TI y calidad de servicio entregado a los trabajadores de la Institución.
- ✓ En cuanto al cumplimiento normativo, se identificaron oportunidades de mejora en lo referente al cumplimiento de la revisión y/o actualización periódica del documento P17-FO-SLM-55 SLA Corporativo, establecido entre el Departamento de TI y la Administración en general.

Este estudio se aprobó en la Sesión Ordinaria No. 049-2021 del 04/05/2021.