Estudio No. 06-2025
Gestión de solicitudes de servicio

I. Alcance

El presente estudio abarca las actividades ejecutadas por el Departamento de TI en la gestión de las solicitudes de servicio, verificando la existencia de controles que proporcionen una respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios, así como un apego a las buenas prácticas y normativa externa relacionada.

II. Objetivo

Verificar si el diseño e implementación de los procesos de gestión de solicitudes de servicio, establecido por la Administración, permite proporcionar una respuesta oportuna y efectiva, considerando la disponibilidad de los recursos.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con el objetivo propuesto para esta revisión:

- ✓ Se determinó que el proceso de gestión de solicitudes de servicio ha sido diseñado, implementado y madurado a lo largo de los años, manteniendo una definición estable del catálogo de servicios, así como una medición de los niveles de servicio acordados, permitiendo que estos puedan ser brindados de conformidad con los recursos disponibles.

Adicionalmente, se observó que la gestión del proceso es apoyada por una herramienta tecnológica, alineándose así con marcos de buenas prácticas como COBIT 2019 e ITIL. No obstante, dicha herramienta se encuentra en proceso de sustitución, lo cual representa una oportunidad para atender algunas situaciones que fueron identificadas y que podrían mejorar la gestión de proceso.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria No. 043-2025 del 24/04/2025.