

RESUMEN

La Subsecretaría de Gobierno Electrónico a través de la Dirección de Servicios de Gobierno Electrónico presta servicios de análisis, diseño, desarrollo, pruebas e implantación de servicios de Gobierno Electrónico transversales a las entidades de la Administración Pública Central. En el área de desarrollo se identificó que no se realiza un levantamiento de requerimientos adecuado, lo que final da como resultado pérdida de recursos. Con el fin de presentar una propuesta de mejora, se plantea este trabajo de investigación, iniciando con la evaluación de la situación actual del proceso de levantamiento de requerimientos en el área de desarrollo de la institución en base a Cobit 4.1, bajo el dominio Adquirir e Implementar. En el trabajo se definen los objetivos, justificación, planteamiento y formulación del problema, a continuación se levanta toda la información teórica relacionada con el proyecto: COBIT 4.1, CMMI, ITIL, COSO, PROCESOS, luego se define el marco metodológico a seguir y se adentra en la evaluación de la institución en lo relacionado al proceso de levantamiento de requerimientos para obtener el nivel de madurez a través del uso de una matriz de evaluación, concluyendo con el informe de evaluación final, con este antecedente se desarrolla la propuesta de mejoramiento del proceso, describiendo los procedimientos principales que se debería tomar en cuenta para obtener de manera más eficiente la información relacionada a las necesidades del usuario. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron.