

RESUMEN EJECUTIVO

La mayoría de las empresas, tanto públicas como privadas, en la actualidad, se ven abocadas a fortalecer las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como una estrategia que les permita cumplir con los objetivos empresariales. En este contexto, el presente trabajo surge en respuesta a la necesidad que tiene la Empresa Pública Municipal de Residuos Sólidos Rumiñahui – Aseo EPM (EPMRS) de conocer el estado actual de la gestión de las TIC y su nivel de alineamiento con el Plan Estratégico Corporativo. Se desarrolló el análisis del nivel de madurez de los procesos siguiendo los lineamientos del marco de referencia COBIT 4.1. Este estudio determinó que diez procesos estratégicos se encuentran en un nivel de madurez “INICIAL”, esto es, que no siguen las buenas prácticas establecidas en la industria. Este documento se constituye en una herramienta que le permitirá a la Gerencia determinar el desempeño real de los procesos y marcar objetivos de mejora.

El Trabajo consta de 5 capítulos: El primer capítulo describe la Empresa, su entorno, objetivos y alcance del trabajo a desarrollar. En el capítulo dos se desarrolla el marco teórico que sustenta el trabajo. A continuación se presenta el análisis de la situación de los procesos de TI, para el efecto se utilizaron varias metodologías y algunas herramientas de verificación disponibles y otras que fueron construidas por los autores seguidamente se presentan los resultados y finalmente, las conclusiones y recomendaciones.

PALABRAS CLAVES

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS**
- **EPM**
- **NIVEL DE MADUREZ**
- **COBIT 4.1**
- **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

ABSTRACT

Nowadays, most public and private companies have had to strengthen the use of information and communication technologies (ICT) as a strategy which allows them to accomplish their business objectives. In this context, the present work appears as a response to the necessity of Rumiñahui Solid Residual Public Municipal Company (EPMRS) to know the actual status of ICT management and its alignment to the Strategic Corporative Plan. It has been developed the maturity level of processes by following the COBIT 4.1 reference guidelines. This study determined that ten strategic processes are in an “INITIAL” maturity level, which means, they do not follow good practices established in industry. This document constitutes a tool which aids to determine the real development of processes, and establish improvement objectives.

This work features five chapters: The first chapter describes the company in its environment; it also defines objectives, and the scope of the work to be developed. Chapter two explains the theoretical frame which sustains the present work. Then, there is shown the analysis of IT processes; to do this, there were used several methodologies and some available verification tools. Other verification tools were developed by the authors. Finally, there are displayed the results, conclusions and recommendations of this work.

KEYWORDS

- **STRATEGIC PROCESS**
- **EPM**
- **LEVEL OF MATURITY**
- **COBIT 4.1**
- **INFORMATION TECHNOLOGY**

