

Estudio No. 35-2023
Desarrollo y mantenimiento de sistemas

I. Alcance

El presente estudio busca verificar si la gestión de los requerimientos en los sistemas existentes es atendida apropiada y oportunamente por la Administración, permitiendo así mejorar el funcionamiento y rendimiento de los sistemas institucionales.

II. Objetivos

1. Comprender y constatar si el proceso establecido para la gestión de requerimientos para el mantenimiento de sistemas es adecuado y conforme a la normativa interna.
2. Constatar cómo son gestionadas las demandas de atención de requerimientos en los sistemas existentes, para un periodo seleccionado.

III. Resultados Obtenidos

De conformidad con los objetivos propuestos para esta revisión:

- ✓ Se determinó que el proceso de atención de requerimientos de TI es gestionado por diferentes vías, las cuales involucran la coordinación entre el Departamento de TI y la Oficina de Innovación y Transformación. Se constata la existencia de normativa interna que rige el proceso en ambas dependencias; no obstante, existen oportunidades de mejora para que dichas normativas puedan coexistir siendo coincidentes en sus actividades.
- ✓ Se comprobó cómo son atendidas las demandas de atención de requerimientos de TI para cada una de las vías de atención identificadas; al respecto, se observaron oportunidades de mejora que procuran mejorar la gestión documental, propiciar una mayor participación de los usuarios en el llenado de encuestas de satisfacción y alinear algunas actividades en la normativa con respecto a cómo estas son ejecutadas actualmente.

Esta revisión fue aprobada en la Sesión Ordinaria 128-2023 del 23/11/2023.