

Gestión tecnológica y buenas prácticas en COBIT5, ITIL e ISO 27000 para Almera Information Management S.A.S

Juan José Vega Tapasco; Rubén D. Cárdenas (Asesor L. Semillero) UNIVERSIDAD DE CALDAS; Ingeniería Informática

RESUMEN

El objetivo es **desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, a partir de la gestión tecnológica analizada en Almera Information Management S.A.S** La metodología empleada corresponde a una **investigación experimental con un enfoque analítico y descriptivo** desarrollado en 4 fases: **Análisis, Planeación, Diseño y Ejecución**. Este proyecto sirve de línea base para aplicar en la región según las tendencias de procesos tecnológicos y de innovación del Siglo XXI.

PALABRAS CLAVE

Gestión Tecnológica, COBIT5, ITIL, ISO27000, Buenas Prácticas TI.

1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa Almera IM SAS enfrenta una posible disminución en su exposición ante actuales y potenciales clientes debido a la pérdida de identidad en las redes sociales. Esta situación puede acarrear un deterioro en los ingresos, al no contar con la misma visibilidad que su competidor Playvox

La pregunta de investigación es **¿Cómo desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información TI en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, en la Almera Information Management S.A.S?**

2 OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Desarrollar una propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información TI en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, en Almera Information Management S.A.S

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los puntos débiles actuales de Almera IM S.A.S, que propicien un ambiente de cambio en la dirección utilizando el marketing Tecnológico.
2. **Definir** el alcance de la propuesta de gestión tecnológica y buenas prácticas a partir del modelo COBIT 5 (Mapeo de metas empresariales, TI y procesos asociados a TI, Objetivo de Mejora).
3. **Diseñar** un plan de acción para las soluciones prácticas que contemplen los cambios para la implementación de la propuesta definida, a partir de las métricas COBIT 5, ITIL e ISO 27000.
4. **Presentar** la propuesta de buenas prácticas a corto y largo plazo a partir de los referentes analizados en el benchmarking tecnológico.

3 METODOLOGÍA

Investigación Experimental con trabajo de campo, enfoque **analítico y descriptivo** desarrollada en 4 fases: **Análisis, Planeación, Diseño y Ejecución** desde el **Semillero de Investigación TECSIS** como proyecto de aula de la asignatura Gestión Tecnológica y Buenas Prácticas TI, utilizando instrumentos como Benchmarking, la Guía metodológica COBIT5, ITIL y la norma ISO27000 sobre seguridad informática.

Para la Implementación del Modelo COBIT se realiza el siguiente procedimiento en 4 fases:

Fase 1 Revisión documental donde presenta la plataforma Estratégica (**Misión, Visión, Valores, Objetivos Estratégicos de la Empresa**), Revisión Legal: El **sistema de gestión de Calidad** que emplea o si no tiene cual debería considerarse.

Fase 2 Diagnóstico La Estructura Organizacional de la Empresa e **Información de las TIC con que cuenta y cómo funciona**.

Fase 3 Implementación aquí primero se Identifica el **Objetivo de cambio** donde articule TI con los objetivos de la organización que genere un cambio y buena práctica (**Qué y para qué**); Luego, a partir del objetivo de cambio determino **qué voy a medir y cómo**, es decir, cómo verifico el cumplimiento del objetivo y lo mido; después Organizo **plan de Acción** donde presento Objetivo, las Actividades, tareas, responsables y metas (**Indicadores con base en la ficha Técnica de los Indicadores COBIT 5**), **Matriz RACI** Responsable (Comprometido)(R), Accountable (Responsable)(A), Consulted (Consultado)(C), Informed (Informado)(I).

Fase 4 Evaluación: Se desarrolla **informe** en el que presento la **buena práctica** cómo sería y en qué beneficia a la organización, **a partir del Benchmarking Tecnológico** elaborado.

Fig. 1. Implementación Modelo COBIT 5. Fuente (Propia)

4 RESULTADOS ESPERADOS

ANÁLISIS DE COMPETENCIA - Juan Jose Vega T					Conclusiones	Oportunidad	Amenaza
	Almera IM SAS	Playvox	Seguridad, Automatización, y Control S.A.	MEDIA COMPETIDORES			
REDES SOCIALES					Redes Sociales	Por medio de las Redes Sociales, evidenciar que se debe comparar las estadísticas de los competidores Playvox para mejorar el posicionamiento de la marca que permita aumentar el consumo de servicios de la empresa Almera IM SAS.	Pérdida de identidad de la empresa Almera IM SAS mediante las redes sociales ante los actuales y posibles nuevos clientes, lo que puede generar pérdidas de ingresos ya que la empresa no valdría como si lo es Playvox.
Fans Facebook	0	903	0	452	La promoción de marca para la empresa Almera IM SAS se posiciona ante las redes sociales en comparación con las empresas Playvox y SAC muestra una complejidad directa ya que no contamos con redes sociales como Playvox, se debe generar más contenido comercial llamativo al público para cruzar en las redes sociales como Twitter/Facebook, Instagram y LinkedIn.		
Seguidores Twitter	0	1732	0	896			
Seguidores Google+	0	8	0	3			
Seguidores LinkedIn	89	15.354	1750	8652			
Seguidores Instagram	0	1888	0	849			
Suscriptores Youtube	0	245	0	123			
Etc.	0	0	0	0			
WEB					Web	El posicionamiento de la marca mediante la página WEB debe ser ajustada en tiempos de consulta y apariencia, que permita mejorar la satisfacción del cliente, adicional hacer un seguimiento y evaluación de la nueva versión para tomar decisiones y ajustarla a tiempos para incrementar el consumo de servicios y los ingresos de la Almera IM SAS.	El nuevo desarrollo de la página Web de la Empresa Almera IM SAS no genera el aumento de la visibilidad de la marca ante los clientes actuales, se convertirá en un desmoronamiento inversión del nuevo desarrollo Tecnológico.
Visitas mensuales	187700	239500	0	144750	El análisis de la WEB de Almera IM SAS según los indicadores evaluados en comparación de los resultados de los competidores, muestra que la empresa está muy similar del promedio de Playvox.		
% visitas de tu país	86%	8%	0%	3%			
Tiempo en página	7:18	8:42	0	0,2			
Tasa de rebote	55%	28.66%	0%	0%			
Etc.	0	0	0	0			
SEO					SEO	Mejorar la visibilidad de los clientes mediante el aumento de enlaces por medio de promociones de marca y servicios ante páginas externas más valiosas, que permitan llamar la atención de nuevos clientes en pro de aumentar el reconocimiento, posicionamiento e ingresos de la empresa Almera IM SAS.	La Empresa Almera IM SAS no cuenta con estudio de Marketing digital actualizado, lo conlleva a definir negociaciones y ventas clientes naturales, públicos y privados.
Autoridad de dominio	0	40	0	20	En relación a los motores de búsqueda (SEO) como aquellos que mejoran el consumo de las consultas hacia la página WEB de Almera IM SAS, los palabras claves muestran una desventaja para mantener la visibilidad del cliente y mejorar el consumo de la página web, también indica que se debe generar conexiones externas como publicidad en otros portales web que pueda llevarlo a visitar la página WEB aumentando el posicionamiento de la marca.		
Enlaces entrantes	8	7	0	4			
Keywords posicionadas	194	215	0	108			
Etc.	0	0	0	0			

Benchmarking Tecnológico Competitivo de Almera Information Management S.A.S			
NOMBRE	Almera Information Management S.A.S	Playvox	Seguridad, Automatización, y Control S.A.
Ventaja Competitiva	Mejora el proceso de toma de decisiones, permite crear una base de datos compartida con más información y de mayor calidad. Planificación realista de los escenarios futuros.	Sistema implementado en varios países	N/A
Selección y diseño de producto	Almera Information Management es una compañía con amplia experiencia en modelos de sostenibilidad y de gestión, orientados a garantizar el cumplimiento de las estrategias organizacionales, apoyados en sistemas de información que garanticen la perdurabilidad y constante crecimiento, alineando la estrategia organizacional y corporativa con el día a día, facilitando la incorporación y contribución de los colaboradores, garantizando y orientando a las organizaciones a una gestión basada en el control y en la medición de resultados.	Experiencia del cliente (CX) mejorada. Un sistema de Quality Assurance para interacciones de chat, tickets de soporte y de texto, que le permite automatizar y mejorar los procesos de QA con funciones como puntuación flexible, retroalimentación por pregunta, seguimientos evaluadores, y formulario de evaluación grupal.	Sistema de gestión integral
Calidad	AWS Partner Gold Certified, ISO 900	Aseguramiento de calidad y gestión de la fuerza laboral, sin esfuerzo. Motivación, coaching y entrenamiento simplificado para los Agentes. Círculo de retroalimentación de los clientes. Mide lo que importa. Todo a velocidad de la nube.	N/A
Proceso	Cuenta con áreas especializadas de gestión de Calidad, Marketing Ventas, Comerciales y seguridad informática.	Playvox la Optimización de Agentes de servicio al cliente que permite evaluar, mejorar e inspirar el desempeño. Realiza control de calidad de la comunicación, monitorea su desempeño, realiza sesiones de coaching y training.	N/A
Programación	En la operación tecnológica 100% propio.	N/A	N/A
Recursos humanos	La rotación del personal es poca, pues es una empresa muy estable y sus contratos siempre son a término indefinido.	N/A	N/A
Capacitación	Genera capacitaciones internas en pro de la integración del personal según sus funciones a las áreas específicas. También apoya económicamente a sus empleados para la educación superior.	No hay procesos de capacitación	No hay procesos de capacitación

Matriz RACI	Actividades	Líder Soporte	Gerente Comercial	QA	Líder tecnología
Responsable (R)	Identificar a los competidores potencia	A	I	R	C
Aprobador (A)	Diseñar el plan de gestión tecnológica	R	I	A	C
Consultado (C)	Implementar las actualizaciones del co	I	C	A	R
Informado (I)	Evaluar el impacto del nuevo contenido	R	I	A	C

Fig. 2. Análisis Benchmarking Tecnológico. Fuente (Propia)

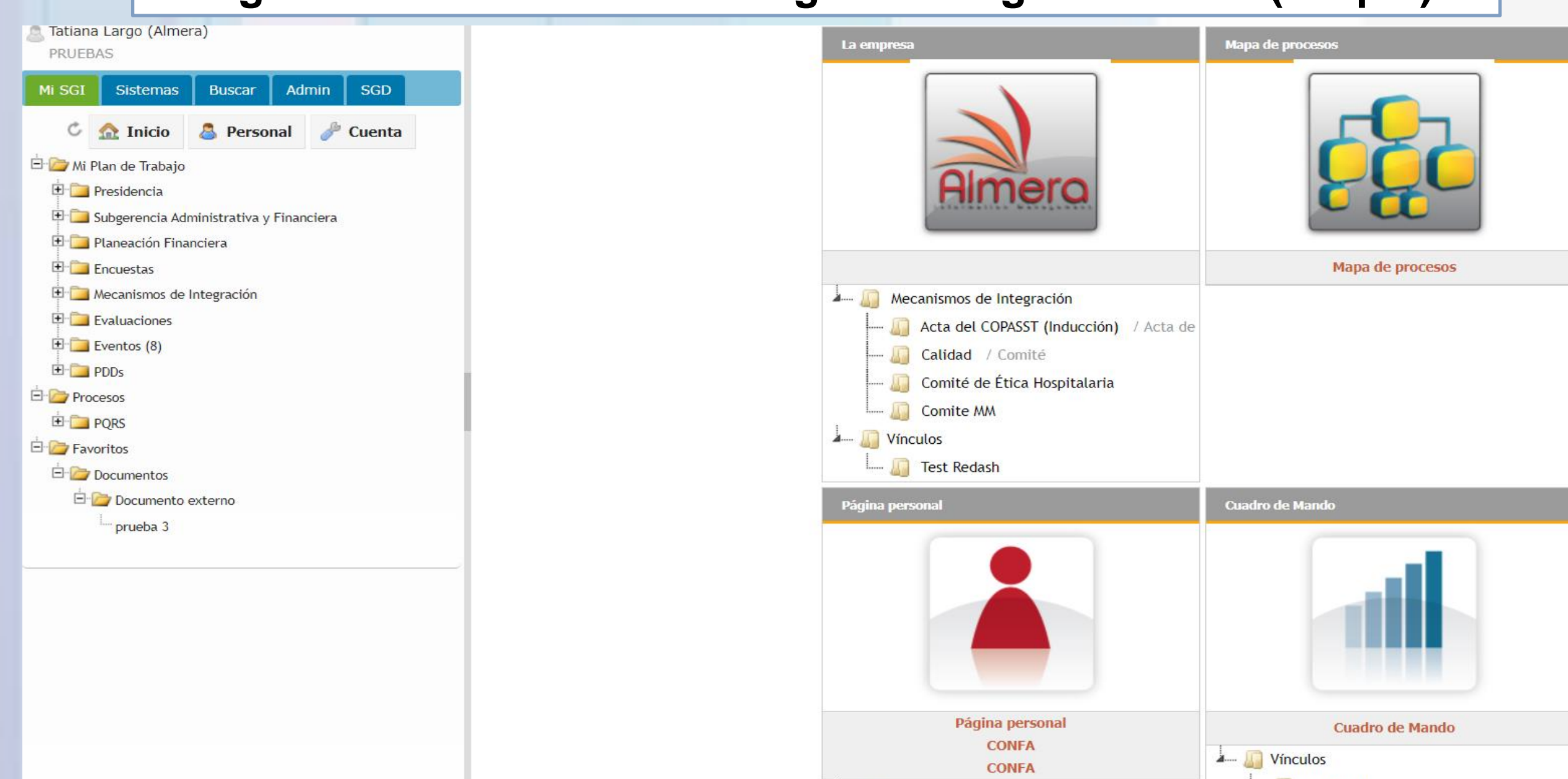


Fig. 3. Software Gestión de Inventarios de la Empresa. Fuente (Propia)

5 REFERENCIAS

- Gutiérrez C. (2013). "ITIL, un compendio de mejores prácticas", Seguridad Corporativa, Recuperado de: <https://www.welivesecurity.com/la-es/2013/06/05/itil-compendio-mejores-practicas/>
- ISACA, (2012) COBIT 5 for Information Security, United States of America, pp 27-31.
- ISACA, (2012) COBIT 5 para Seguridad de la Información. Madrid: ISACA Framework, pp 17-22
- Krajewski, J, R, M, M. (2014) Administración de operaciones "Procesos y Cadenas de Valor"
- Pradino, Py Szuter, R (Segurinfo, 2012) ISACA Buenos Aires Chapter, Buenos Aires.
- Quezada-Sarmiento P., Chango-Cañaveral P., Benavides-Cordova M., Jumbo-Flores