

Gestión Tecnológica y Buenas Prácticas en COBIT5, ITIL e ISO 27000 para Selcomp

Juan Miguel Marín Cortés; 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 Selcomp**. 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

Pérdida de visibilidad y presencia en las redes sociales, lo que podría resultar en una disminución inmediata de la cantidad de clientes actuales y posibles nuevos clientes que interactúan con la empresa a través de estos canales. Esto podría reducir la efectividad de las estrategias de marketing digital y ventas de la empresa, lo que se traduciría en una disminución de los ingresos a corto plazo.

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 Selcomp?**

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 Selcomp.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar** los puntos débiles actuales en **Selcomp**, que propicien un ambiente de cambio en la dirección utilizando el marketing tecnológico.
- 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).
- 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.
- 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 una 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

Benchmarking Tecnológico Competitivo de Selcomp			
NOMBRE	Selcomp	Sinergy	Indra
Ventaja Competitiva	Lo que nos hace únicos es por lo que nos reconocen nuestros clientes y eso es la calidad en el servicio y nuestra cultura. Somos ágiles, versátiles, flexibles y adaptables con las necesidades específicas de nuestros clientes. Prestamos el servicio con personal certificado y experimentado en ejecutar y dar soluciones oportunas que mejoren la productividad y el desarrollo.	Contribuimos a la generación de valor de las organizaciones mediante la aplicación de un enfoque integral que se rige por los principios de la Arquitectura Empresarial y que busca el mayor aprovechamiento de la inversión en TI, convirtiéndola en apoyo real a la ejecución de la estrategia.	Indra es una de las principales compañías globales de tecnología y consultoría y el socio tecnológico para las operaciones clave de los negocios de sus clientes en todo el mundo.
Selección y diseño de producto	Empresa dedicada a apoyar a las organizaciones en el manejo eficiente de su tecnología.	Administramos con procesos y tecnología tus activos más valiosos: tus colaboradores. el retorno de tu inversión y la actualización de tus procesos.	Es un proveedor líder mundial de soluciones propias en segmentos específicos de los mercados de Transporte y Defensa, y la empresa líder en consultoría de transformación digital y Tecnologías de la Información en España y Latinoamérica.
Calidad	ISO 9001:2015 - ISO 27001:2005	No registra	ISO 22301 - ISO 27001 - ISO 20000 - ISO 37001 - ISO 9001 - ISO 44001
Proceso	Cuenta con áreas líderes en la prestación de servicios de tecnología.	N/A	N/A
Programación	En la operación tecnológica 80% propio y 20% tercerizado.	N/A	N/A
Recursos humanos	La rotación del personal operativo es aproximadamente de un 80% por contratación de obra labor, 20% contratos a termino indefinido. El personal administrativo tiene contratación a termino indefinido.	La rotación del personal operativo es aproximadamente de un 80% por contratación de obra labor, 20% contratos a termino indefinido. El personal administrativo tiene contratación a termino indefinido.	Estabilidad laboral, permite a sus empleados escalar en cargos de vacantes internas.

Análisis de competencia - Juan Miguel Marín Cortés					Conclusiones	Oportunidad	Amenaza			
	Selcomp	Sinergy	Indra	MEDIA COMPETIDORES						
REDES SOCIALES					Redes Sociales					
Fans Facebook	258	1200	25000	13100	La promoción de marca para la empresa Selcomp (ingeniería) y su posicionamiento ante las redes sociales en comparación con las empresas Sinergy e Indra, muestra un nivel bajo en seguidores. La muestra favorable está en LinkedIn; se debe generar más contenido comercial llamativo al público y enfocarse en redes sociales importantes empresarialmente como LinkedIn y Twitter.	Indra al manejar mejor redes sociales como LinkedIn, servirá como referente para que Selcomp pueda aumentar su visibilidad en línea y atraer nuevos clientes.	Selcomp podría estar perdiendo oportunidades importantes para aumentar su visibilidad, establecer relaciones con posibles clientes y colaboradores, y monitorear su reputación en línea.			
Seguidores Twitter	46	6	1566	786						
Suscriptores Youtube	3	42	6890	3466						
Seguidores LinkedIn	1345	3431	809601	406616						
Etc.	0	0	0	0						
WEB					Web					
Visitas mensuales	5000	5000	126500	65760	El análisis de la WEB de Selcomp según los indicadores evaluados en comparación de los resultados de los competidores, muestra que la empresa está en un nivel intermedio, sin embargo más distante del competidor Indra quien tiene los mayores números.	El posicionamiento de la web debe mejorar y debe ser una página interactiva pero mas que todo informativa, que contenga información en tiempo real y brindar una mejor experiencia con el usuario.	La poca cantidad de visitas que tiene la página web de Selcomp, en comparación con otros sitios (Indra Company) que generan una complejidad directa electado, posicionamiento digital de la empresa.			
% visitas de tu país	ND	ND	6%	6%						
Tiempo en página	ND	ND	1.5	1.5						
Tasa de rebote	ND	ND	68%	68%						
Etc.	0	0	0	0						
SEO					SEO					
Autoridad de dominio	14.4	14.7	13.4	14.1	En relación a los motores de búsqueda (SEO) y como ayudan a mejorar el consumo de las consultas hacia la página WEB de la empresa Selcomp, se evidencia que se debe generar muchas más alternativas en su sitio para aumentar el posicionamiento de la marca	Mejorar la visibilidad de los clientes mediante el aumento de enlaces por medio de promociones de marca y servicios ante páginas externas mas visitadas, que permitan llamar la atención de nuevos clientes en pro de aumentar el reconocimiento, posicionamiento e ingresos de la empresa Selcomp.	La Empresa Selcomp no cuenta con el estudio de Marketing digital adecuado, lo que conduce a decisiones negociaciones y/o ventas con clientes naturales, públicos y privados			
Enlaces entrantes	0	0	0	0						
Keywords posicionadas	0	0	0	0						
Etc.	0	0	0	0						
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Selcomp ante las Redes Sociales								Se analiza cada uno de las redes sociales de forma individual y se tomó la información.		
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Selcomp ante la usabilidad de la pagina Web.								https://www.similaryweb.com/		
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Selcomp ante el SEO								https://www.similaryweb.com/ https://metricspot.com/		

Plan de Acción Benchmarking (Competitivo) Tecnológico Selcomp

Problema: Redes sociales – Amenaza

La falta de presencia en línea podría estar limitando el alcance de **Selcomp** en el mercado y reduciendo su capacidad para atraer a nuevos clientes y retener a los clientes existentes. En un mundo cada vez más digital, es crucial que las empresas tengan una presencia en línea sólida y efectiva para alcanzar a su audiencia objetivo y mantenerse relevantes en el mercado.

Objetivo: (Solución): Desarrollar una estrategia de Benchmarking Digital en redes Sociales (LinkedIn o Twitter) que contribuya a aumentar su visibilidad, establecer relaciones con posibles clientes y colaboradores, y monitorear su reputación en línea.

Actividades	Tareas	Metas	Responsables
Desarrollar una estrategia de Benchmarking Digital en redes Sociales (LinkedIn o Twitter)	Analizar la situación actual: La empresa debe realizar un análisis exhaustivo de su presencia en las redes sociales, incluyendo la cantidad de seguidores, la frecuencia y calidad de las publicaciones, el nivel de interacción y la satisfacción del cliente. Definir la estrategia de redes sociales: Con base en el análisis de la situación actual, la empresa debe definir una estrategia de redes sociales clara y bien estructurada, que incluya objetivos específicos, el tono y la voz de la marca, los canales a utilizar y el tipo de contenido a publicar. Aumentar la actividad en las redes sociales: La empresa debe aumentar la frecuencia y calidad de sus publicaciones en las redes sociales, y también debe asegurarse de interactuar con sus seguidores de manera oportuna y adecuada. Realizar campañas publicitarias en redes sociales: La empresa puede considerar realizar campañas publicitarias en las redes sociales para promocionar sus productos y servicios, aumentar su visibilidad y atraer nuevos clientes. Evaluar los resultados: La empresa debe evaluar los resultados de su estrategia de redes sociales de manera periódica y ajustarla según sea necesario.	Para el mes de noviembre del año 2023 se tendrá identificado el público objetivo. Reducir la deserción de clientes en un 20% para el año 2024 Incrementar en un 20% las vistas e interacciones con las redes sociales para el año 2024.	Líder de Tecnología (Selcomp) Diseñador y Publicista (Selcomp) Directiva (Selcomp) Juan Miguel Marín Cortés, Estudiante Ing. Informática U Caldas

Fig. 2. Análisis Benchmarking Tecnológico. 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