

Gestión tecnológica y buenas prácticas en COBIT5, ITIL e ISO 27000 para Nequi

Thomas Caycedo Martínez; Rubén D. Cárdenas (Asesor L. Semillero); UNIVERSIDAD DE CALDAS

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 Nequi**. 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

Nequi ofrece servicios de banca móvil en Colombia, se disminuido el tráfico de su sitio web en los últimos meses, afectando su posición en los resultados de búsqueda de Google. Después de una revisión exhaustiva de su sitio web y estrategia de SEO, han identificado que el problema principal es la falta de contenido fresco y relevante. Nequi se ha centrado principalmente en la optimización de palabras clave y en la construcción de enlaces, pero ha descuidado la creación de contenido nuevo y actualizado. Como resultado, su sitio web ha perdido visibilidad en los motores de búsqueda y ha visto una disminución en la cantidad de visitantes y clientes potenciales. 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 Nequi?**

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 la Panadería la Nequi.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los puntos débiles actuales de **Nequi**, 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.

3 METODOLOGÍA

buenas prácticas a corto y largo plazo a través de la metodología 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.

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

A	B	C	D	E
Benchmarking Tecnológico Competitivo de Nequi				
NOMBRE	Nequi	Daviplata	RappiPay	Nu bank
Ventaja Competitiva	Variedad de productos financieros (Cuenta de ahorros, tarjeta de débito virtual y física, plataforma de pagos en línea)	Transferencias internacionales	Pago de servicios públicos y recargas de celular a través de la aplicación	Integración con aplicaciones de terceros como Uber y Netflix
Selección y diseño de producto	Cuenta de ahorros, tarjeta de débito virtual y física, plataforma de pagos en línea	Cuenta de ahorros	Tarjeta de crédito virtual y física, pagos y transferencias	Tarjeta de crédito, cuenta de ahorros, plataforma de inversión
Calidad	ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).	ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).	ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).	ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad).
Proceso	Cuenta con áreas especializadas de gestión de Calidad, Marketing Ventas, tecnología	Cuenta con áreas especializadas de gestión de Calidad, Marketing Ventas, tecnología	Cuenta con áreas especializadas de gestión de Calidad, Marketing Ventas, tecnología	Cuenta con áreas especializadas de gestión de Calidad, Marketing Ventas, tecnología
Programación	Personal de sistemas contratado por Nequi y personal tercerizado	Personal de Sistemas	Personal de sistemas	Personal de sistemas
Recursos humanos	La Empresa busca tener una estabilidad laboral con el fin de reducir la rotación de sus empleados y evitar la fuga de talento	N/A	N/A	N/A
Capacitación	Genera capacitaciones internas con el fin de tener un crecimiento profesional interno	N/A	N/A	N/A

ANÁLISIS DE COMPETENCIA - Thomas Caycedo Martínez					Conclusiones	Oportunidad	Amenaza
	Nequi	Daviplata	RappiPay	Nu Bank			
REDES SOCIALES					Redes Sociales		
Fans Facebook	233.967	139.856	8.593	44.003	106.605	La promoción de marca para la empresa Nequi y su posicionamiento ante las redes sociales en comparación con las empresas Daviplata, RappiPay y Nu bank, muestra un menor nivel de seguidores, lo cual es favorable para la empresa Nequi, ya que al tener un menor volumen de seguidores y un mayor volumen de usuarios en esta red social para atraer a los usuarios.	Se tiene una buena competencia la cual podría agotar los recursos de seguidores en redes sociales y causar un impacto negativo en los usuarios.
Seguidores Twitter	103.000	76.900	4.920	648.800	208.405		
Seguidores LinkedIn	75.005	0	31.899	74.499	45.351		
Seguidores Instagram	157.000	143.000	46.500	103.000	112.375		
Suscriptores Youtube	47.500	0	5.660	0	13.290		
Etc.	0	0	0	0	0		
WEB					Web		
Visitas mensuales	7.700.000	1.700.000	204.800	715.700	2.580.125	El análisis de la WEB de Nequi según los indicadores evaluados en comparación de los resultados de los competidores, muestra que la empresa cuenta con una excelente cantidad de visitas totales, lo cual es superior a la competencia y los demás indicadores pueden tener una mejoría respecto a la competencia.	El posicionamiento de la web tiene muy buenos valores, sin embargo se deben obtener algunas mejoras incrementando el uso de la página entre los usuarios y que estos conozcan las características que esta brinda.
% visitas de tu país	80%	75%	33%	32%	55%		
Tiempo en página	3	1	3	3	2,5		
Tasa de rebote	30%	58%	58%	54%	50%		
Etc.	0	0	0	0	0		
SEO					SEO		
Autoridad de dominio	15%	12%	14%	9%	0	El análisis a los motores de búsqueda (SEO) y como ayuda a mejorar el consumo de las consultas hacia la página WEB de Nequi, en general se está usando HTML, semántico lo cual permite un mejor posicionamiento, sin embargo las etiquetas de imágenes no están en el atributo TITLE. La optimización del sitio y el tiempo de descarga tiene buenos resultados.	El posicionamiento de la web tiene muy buenos valores, pero se puede mejorar en aspectos como el HTML, semántico y mejorando los tiempos de carga tanto en móvil como en escritorio.
Enlaces entrantes	183	0	39	15	59		
Keywords posicionadas	0	0	0	0	0		
Etc.	0	0	0	0	0		
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Emergi ante las Redes Sociales					Se analiza cada una de las redes sociales de forma individual y se tomó la información.		
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Emergi ante la usabilidad de la página Web.					https://www.similarweb.com/		
La herramienta utilizada para analizar el comportamiento de la empresa Emergi ante el SEO					https://metricspot.com/		

Plan de Acción Benchmarking (Competitivo) Nequi

Problema: SEO - Amenaza

Nequi es una empresa de tecnología financiera que ofrece servicios de banca móvil en Colombia. A pesar de tener una presencia sólida en el mercado, han notado una disminución en el tráfico de su sitio web en los últimos meses, lo que ha afectado su posición en los resultados de búsqueda de Google. Después de una revisión exhaustiva de su sitio web y estrategia de SEO, han identificado que el problema principal es la falta de contenido fresco y relevante. Nequi se ha centrado principalmente en la optimización de palabras clave y en la construcción de enlaces, pero ha descuidado la creación de contenido nuevo y actualizado. Como resultado, su sitio web ha perdido visibilidad en los motores de búsqueda y ha visto una disminución en la cantidad de visitantes y clientes potenciales.

Objetivo general:

Aumentar el tráfico del sitio web de Nequi para mejorar su posicionamiento en los motores de búsqueda mediante la creación de contenido fresco y relevante.

Matriz RACI	Actividades	Equipo de SEO	Equipo de Marketing Digital	Equipo de Desarrollo Web	Equipo de Contenido Web	Equipo de Diseño Gráfico	Equipo de Analítica Web
Responsable (R)	Investigar palabras clave	R	A	C	I		
Aprobador (A)	Crear un calendario de contenido	I	A	C	R		
Consultado (C)	Crear contenido de calidad	I	C		R	A	
Informado (I)	Promover el contenido	I	R	C	A		
	Crear enlaces de calidad	R	A	C	I		
	Monitorear y analizar el rendimiento	C	A		I		R

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

Documentos de Inventarios MES - FEBRERO

Tipo

286

NEUEVA ORDEN DE PRODU

Consecutivo

P21142

Fecha

01/02/2020

Tipo

300

FICHAS TÉCNICAS

Consecutivo

*01

Fecha

01/02/2020

ACORDEONES

UNIDADES ESPERADAS

20.00

PESO MOJE

2.01

LATAS ESTANDAR

1.00

#	Referencia	Descripción	Cantidad	BASE	Factor
1	AQUA	AQUA COMO M.P.	0.190	0.00	
2	AZU	AZÚCAR * KLS	0.050	0.00	
3	HARICASTI	HARINA DE TRIGO TRES CASTILLOS	0.500 X	0.00	
4	MARPE	MARGARINA PRODIGIO X KILOS	0.050	0.00	
5	SAL	SAL * KLS	0.010	0.00	
6	MARGADA	MARGARINA DAGUSTO X KILOS	0.250	0.00	
7	COBER	COBERTURA DE CHOCLECHX 2.5 KI	0.479	0.00	
8	BALDE	GLAZE DE FRESA * KLS	0.100	0.00	
9	PAK	PAQUETE DE FIDEOS	0.100	0.00	

Documentos de Inventarios MES - FEBRERO

Tipo

286

NEUEVA ORDEN DE PRODU

Consecutivo

P21142

Fecha

01/02/2020

Tipo

300

FICHAS TÉCNICAS

Consecutivo

*01

Fecha

01/02/2020

ACORDEONES

UNIDADES ESPERADAS

20.00

PESO MOJE

2.01

LATAS ESTANDAR

1.00

#	Referencia	Descripción	Cantidad	BASE	Factor
1	AQUA	AQUA COMO M.P.	0.190	0.00	
2	AZU	AZÚCAR * KLS	0.050	0.00	
3	HARICASTI	HARINA DE TRIGO TRES CASTILLOS	0.500 X	0.00	
4	MARPE	MARGARINA PRODIGIO X KILOS	0.050	0.00	
5	SAL	SAL * KLS	0.010	0.00	
6	MARGADA	MARGARINA DAGUSTO X KILOS	0.250	0.00	
7	COBER	COBERTURA DE CHOCLECHX 2.5 KI	0.479	0.00	
8	BALDE	GLAZE DE FRESA * KLS	0.100	0.00	
9	PAK	PAQUETE DE FIDEOS	0.100	0.00	

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