

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

Carlos M. Pérez; Leonardo Naranjo; Rubén D. Cárdenas (Asesor); 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 PROMETALICOS S.A.** 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

En la Empresa se identificó demoras en respuestas al tratar de cotizar desde su página web, la navegación de ésta es lenta, posee mucha información que confunde al usuario, siendo poco amigable.

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 PROMETALICOS S.A.?**

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 PROMETALICOS S.A.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar** los puntos débiles actuales de la empresa PROMETALICOS S.A., 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 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** Responsible (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

Los resultados esperados con el proyecto son:

- Mejorar el acceso y velocidad** en la página web de la compañía, permitiendo así un acceso amigable para todos los usuarios.
- Mejorar los tiempos** de respuesta, registro, gestión y atención al cliente en los diferentes **módulos que involucre la compañía desde su página web**.
- Actualizar la estructura ERP** que cumpla con las necesidades

OBJETIVO	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLE	METAS	INDICADORES
Trasferir la pagina web a un nuevo hosting.	• Adquisición e implementación de un nuevo hosting con ciertas características.	Buscar un proveedor que brinde: <ul style="list-style-type: none">• Cobertura Uptime• Servicio técnico 24/7• Garantías y condiciones• Espacio del disco 10TB• Escalabilidad• Seguridad• Traslferencia mensual 10GB	• Software y Tic	Obtener una herramienta optima el cual supla las necesidades la compañía	<ul style="list-style-type: none">• Velocidad en la navegación y trasferencia de datos mas rápida.• Almacenamiento de mayor información• Tiempo de respuesta del servicio técnico
Mejorar la disposición de la pagina y establecer la comunicación del cliente con el área comercial.	• Mediante tecnologías de marketing apoyarnos en la construcción y de la pagina web. <ul style="list-style-type: none">• Implementar una herramientas que faciliten la comunicación con el equipo comercial.• Fortalecer la comunicación entre el cliente y la parte comercial	• Asesoría de compañía experta en marketing digital. <ul style="list-style-type: none">• Asignar a un líder de la parte comercial en la recepción de consultas, cotización, etc.... mediante la pagina web	• Comercial • Gerencia • Externos (Compañía de marketing)	Brindar un acompañamiento preciso y acorde a los clientes mediante la pagina	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción del cliente• Mayor numero de tramites por medio de la pagina.• Disminución de quejas y reclamos
Implementar y capacitar al personal sobre herramientas de teletrabajo	• Realizar capacitaciones de la herramienta implementada	• Implementar TEAMS e informar al personal sobre este. <ul style="list-style-type: none">• Seguimiento y consultoría al personal.	• Software y Tic	Ejecución adecuada de las tareas laborales desde un lugar específico.	<ul style="list-style-type: none">• Cumplimiento de la tareas laborales• Mayor eficiencia y productividad
Implementar un nuevo ERP	• Modificar y actualizar la infraestructura tecnológica, acorde a las especificaciones del ERP. <ul style="list-style-type: none">• Adecuada cohesión entre las áreas implicadas de la compañía	• Migrar la información al nuevo ERP. <ul style="list-style-type: none">• Capacitar al personal sobre el manejo del nuevo ERP• Evaluar y modificar de acuerdo a las necesidades de la infraestructura tecnológica.	• Software y Tic • Gerencia • Producción • Compras • Financiera • Comercial • Servicios • Gestión Humana	<ul style="list-style-type: none">• Contar con una infraestructura tecnológica actualizada• Implementar un nuevo ERP 100% funcional y confiable.	<ul style="list-style-type: none">• Obtención de informes confiables• Acceso a información rápido y sencillo desde cualquier sitio• Mayor eficiencia y productividad

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

NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de velocidad de navegación y trasferencia de datos
VARIABLES	Ping que nos arroje la pagina, cantidad de tramites por segundo antes y después del a implementación
DESCRIPCIÓN	Velocidad de respuesta en que la pagina realiza las peticiones de los usuarios y tiempo de respuesta por parte del hosting para procesar la información y entregarla.
OBJETIVO A EVALUAR	Disminuir el tiempo de respuesta de la pagina web.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$\% = \left(\frac{\text{Tiempo de respuesta actual}}{\text{Tiempo de respuesta con el proyecto}} \right) * 100$
UNIDAD DE MEDICIÓN	Porcentual
OBJETIVO DE SATISFACCIÓN	100%
PERIODICIDAD	Diaria
FUENTES DE INFORMACIÓN	Indicadores de flujo que se obtiene de Google o directamente del hosting
RESPONSABLE	Área de Software y Tic

Fig. 3. Ficha Técnica Indicador COBIT 5. Fuente (Propia)