

Gestión tecnológica y buenas prácticas en COBIT5, ITIL e ISO 27000 para Pastelería la Suiza

José Mauricio Orrego; Jhoan Sebastián Fernández; María Isabel Quintero; 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 Pastelería la Suiza.** 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 Pastelería la Suiza se identifica falta de presencia en las redes sociales, no hay control en las publicaciones que se realizan en éstas y ausencia de reportes. 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 Pastelería la Suiza?**

2 OBJETIVOS

Desarrollar una **propuesta de gestión Tecnológica y buenas prácticas de Tecnologías de Información TI en el marco de COBIT5, ITIL e ISO 27000, en Pastelería la Suiza.**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. **Analizar** los puntos débiles actuales de la empresa Pastelería la Suiza, 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 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

Los resultados esperados con el proyecto son:

- **Mejorar el E- Comercio** utilizando herramientas de las redes sociales Facebook e Instagram.
- **Realizar** un convenio con diferentes empresas de logística que nos permita prestar un servicio a buenos precios y cortos tiempos de entrega.
- **Implementar** opciones de pago en línea como Payu.

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	TAREAS	RESPONSABLES	METAS
Mercadeo	Gestión de clientes y retroalimentación de experiencia de clientes.	Definición de estrategias	Jhoan Sebastián Fernández	Fortalecer posicionamiento de la empresa en las redes sociales
Logística	Análisis de diferentes empresas de logística y seleccionar las que brinden mejores precios, servicios y que lleguen a todos los lugares.	Negociación	María Isabel Quintero	Lograr un convenio que no permita ofrecer los clientes un servicio eficiente con buenos precios.
Pasarelas de pago	Investigación sobre las diferentes pasarelas para tomar la decisión más apropiada.	Negociación	José Mauricio Orrego	Realizar una alianza con una pasarela de pago para obtener beneficios mutuos obteniendo la mejores ganancias al momento de venta.

Fig. 2. Plan de soluciones prácticas. 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, 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 Cadenas de Valor"
- Pradino, Py Szuter, R (Segurinfo, 2012) ISACA Buenos Aires Chapter, Buenos Aires.
- Quezada-Sarmiento P., Chango-Cañaveral P., Benavides-Cordova M., Jumi Flores