

Gestión tecnológica y buenas prácticas en COBIT5, ITIL e ISO 27000 para Panadería la Victoria

Alejandro Chávez; Nicolas Agudelo; Juan M. Zabala; 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 la Panadería la Victoria. 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 no realiza esfuerzos para fortalecer su mercado virtual. Según se observa, la página web aun cuenta con un estilo navideño donde fácilmente sus clientes pueden deducir que dicho portal no está actualizado y optarían por utilizar otros medios o en su defecto buscarían otras empresas. 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 Panadería la Victoria?

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 Victoria.
- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:
1. Analizar los puntos débiles actuales de la empresa Panadería la Victoria, 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 la visualización de la página web de la empresa para que esta sea amigable con el cliente y actualización constante.
 - Mejorar los productos propios e innovar creando nuevos productos.
 - Tener una mejor presentación en las redes sociales
 - Contar con un ambiente adecuado y temperaturas óptimas para un proceso productivo (Temperatura de 26°-27°).

NOMBRE	LA VICTORIA	BIMBO	COMAPAN
Ventaja Competitiva	Precios bajos.	Variedad de productos	Productos de alta calidad
Selección y diseño de producto	Tiene baja inversión en tecnología e innovación de productos.	La empresa cuenta con áreas especializadas solo a la creación de nuevos productos (Inversión),	Innovación y productos altos estándares tecnológicos
Calidad	<ul style="list-style-type: none">• Certificación ISO 22000• ISO 9000-2000 (Sistema de Gestión de la Calidad)• ISO 14000 (Sistema de Gestión Ambiental)• BPM (Ya cumplida por ley)• HACCP(Ya cumplida por ley)	<ul style="list-style-type: none">• BRC (British Retail Consortium)• HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)• TIF (Tipo Inspección Federal)• BASC (Business Alliance for Secure Commerce)• C-TPAT (Custom Trade Partnership Against Terrorism)• INDUSTRIA LIMPIA• Certificación KOSHER	<ul style="list-style-type: none">• Certificación ISO 22000• ISO 9000-2000 (Sistema de Gestión de la Calidad)• ISO 14000 (Sistema de Gestión Ambiental)• BPM (Ya cumplida por ley)• HACCP(Ya cumplida por ley)• Sistema de Gestión ambiental (SGA)• Certificación KOSH
Proceso	No cuenta con un grupo o área que se dedique al desarrollo de nuevos productos.	Bimbo cuenta con un grupo de innovación e investigación que se dedican al desarrollo de nuevos productos.	Cuenta con un área que dedica a la preservación de la calidad de productos y innovar en creación de nuevos productos

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

Documentos de Inventarios MES - FEBRERO

Tipo

300

NUEVA ORDEN DE PROD

Consecutivo

P21342

Fecha

01/02/2020

Fecha producción

01/02/2020

PRODUCIDOR/DESCRIPCION

KILOS BASA AGUSTO W LATA EMPACADA

ESP MOJE DE 1.00 CNE DE 1.00 DESP DESP HONR DESP EMP DESP OTRO

010

TOTACIA X 6 (PROD)

0.00

0.00

0.00

36.00

0.00

0.00

0.00

0.00

0.00

0.00

TOTAL UND DESP/PROD

0.00

TOTAL UND ESP/ACADA

0.00

DESP CNE OTRO

0.00

DESP DESPLAMA-BOLSA

0.00

grind

PESS APROX MOJE

0.00

KILOS TOTALES

0.00

DESP/ACADA-BOLSA

0.00

grind

OPERENCIA BASA

0.00

TOTUND VOLEDO

2.791.67

UND DESP/PROD

0.00

POSSIBLES DESP/PROD

0.00

UND DESP/PROD

0.00

RECORRER/DE

0.00

WILLIAM ZULAGA

UND DESP/PROD

0.00

TURNO

1

UND DESP/PROD

0.00

LOTE

4

UND DESP/PROD

0.00

UND DESP/PROD

0.00

OBSERVACIONES

Documentos de Inventarios MES - FEBRERO

Tipo

300

FICHAS TECNICAS

Consecutivo

001

Fecha

01/02/2020

ACORDEONES

UNIDADES ESPERADAS

LATAS ESTANDAR

PESO MOJE

2.01

#

Referencia

Descripcion

Cantidad

BASE

Factor

1

AGUA

AGUA COMO M.P.

0.190

0.00

2

AZU

AZUCAR * KLS

0.050

0.00

3

HARICASTI

HARINA DE TRIGO TRES CASTILLOS

0.500

X

0.00

4

MARPE

MARGARINA PRODIGO 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

GOBER

COBERTURA DE CHOC LECHX 2.5 KI

0.479

0.00

8

BALDE

GLAZE DE FRESA * KLS

0.100

0.00

9

EL V

EL BLACK BOO LITRO

0.100

0.00

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