

DISEÑO DE UN MARCO DE REFERENCIA ORIENTADO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN LA EMPRESA SOLINCOSTA

Nombre de los estudiantes

Jose Gomez
Diego Martinez

Trabajo de Investigación como requisito para optar el título de Especialistas en
Gestión de Tecnologías de la Información

Tutor

Victor Montaña

RESUMEN

El uso de las TI en las empresas actualmente es obligatorio, debido a que su implementación ha pasado de ser un solo un mecanismo para mejorar los procesos, a convertirse en un conjunto de herramientas de primera necesidad para las empresas.

Para realizar una debida gestión de los recursos de TI se requiere del personal capacitado que se encargue de brindar la adecuada disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento del hardware, software, redes y telecomunicaciones que soportan los servicios de tecnología requeridos por las diferentes áreas de la empresa, sin embargo existen muchas empresas que no cuentan con un departamento de tecnología, por lo cual Solincosta ha centrado en identificar este tipo de empresas y ofrecerles sus servicios.

Esta propuesta está orientada al mejoramiento de la prestación del servicio que ofrece la empresa Soluciones Informáticas de la Costa (Solincosta) a sus empresas clientes, para ello se requiere contar con un modelo exclusivo de mejores prácticas de: Gestión de servicios de Tecnologías de la Información (TI), debido a que ofrece sus servicios bajo la modalidad de outsourcing. Para esto, tomamos marcos de referencia considerados como “buenas prácticas” y realizamos una articulación de estos; estos marcos son ISO/IEC 27002:2013, COBIT 2019 e ITIL 4.

Antecedentes: La empresa SOLINCOSTA por ser una empresa nueva, con poca orientación para iniciar el proceso de gestión de TI a sus empresas clientes, expresa la necesidad de aprovechar las normas y marcos de referencia, reconocidas como mejores prácticas para crear un marco de referencia propio que le pueda servir como guía metodológica para la prestación de servicios de gestión de TI.

Objetivos: Construir un modelo propio de prestación de servicios de gestión de tecnologías de la información para la mejora de la prestación de los servicios ofrecidos por Solincosta.

Materiales y Métodos: Nuestra propuesta se basa en utilizar tres marcos de referencia conocidos como “buenas prácticas”:

- ISO/IEC 27002:2013: Esta norma contiene controles en seguridad de la información que vamos a tener en nuestro modelo.
- COBIT 2019: nos ayudará a enmarcar los controles en los procesos catalizadores para buscar la alineación con los objetivos estratégicos.
- ITIL 4: tomamos los principios básicos para la creación de nuestros servicios.

Resultados: Como resultado del análisis de la operación de Solincosta y los marcos de trabajo utilizados como referencia damos lugar a un Marco de Trabajo

personalizado para la empresa Solincosta; este marco de trabajo dió lugar, a su vez, a la creación de siete Servicios de TI enfocados a la gestión de proveedores, clientes, empleados de la compañía y seguridad de la información. También se establece el nivel de madurez de estos servicios.

Conclusiones: Para este proyecto solo queda recomendar la implementación de los siete servicios establecidos en la sección de Metodología. Tener en cuenta los siguientes aspectos para la correcta implementación y uso del marco:

- Adopción de la cultura de gestión por servicios.
- Medición de los indicadores de control
- Plan de Auditorías

Estos deben ser tenidos en cuenta debido a la cultura actual de los funcionarios de la compañía, que ejecutan los procesos de acuerdo a su experiencia y sin un criterio establecido por la dirección. Una vez inicien el proceso de cambio, deben ser objetivos a la hora de tomar decisiones porque de estas dependerá el futuro de Solincosta.

Palabras clave: ISO/IEC 27002:2013, COBIT 2019, ITIL 4, nivel de madurez, buenas prácticas, servicio de TI.

ABSTRACT

The use of IT in companies is currently mandatory, because its implementation has gone from being a single mechanism to improve processes, to becoming a set of essential tools for companies.

In order to properly manage IT resources, trained personnel are required to be in charge of providing adequate availability, continuity and correct operation of the hardware, software, networks and telecommunications that support the technology services required by the different areas of the company. However, there are many companies that do not have a technology department, for which Solincosta has focused on identifying these types of companies and offering them its services.

This proposal is aimed at improving the provision of the service offered by the company Soluciones Informáticas de la Costa (Solincosta) to its customers, for this it is required to have an exclusive model of best practices of: Information Technology Service Management (IT), because it offers its services under the outsourcing modality. For this, we take reference frames considered as “good practices” and we carry out an articulation of these; These frameworks are ISO / IEC 27002: 2013, COBIT 2019 and ITIL 4.

Background: SOLINCOSTA, being a new company, with little guidance to start the IT management process for its customers, needs to take advantage of the standards and reference frameworks, recognized as best practices to create its own reference framework that can serve as a methodological guide for the provision of IT management services.

Objective: Build an own model for the provision of information technology management services to improve the provision of services offered by Solincosta.

Materials and Methods: Our proposal is based on using three reference frameworks known as “good practices”:

- ISO / IEC 27002: 2013: This standard contains information security controls that we will have in our model.
- COBIT 2019: it will help us to frame controls in catalytic processes to seek alignment with strategic objectives.
- ITIL 4: we take the basic principles for the creation of our services.

Results: As a result of the analysis of the Solincosta operation and the frameworks used as a reference, we create a personalized framework for the Solincosta company; This framework gave rise, in turn, to the creation of seven IT Services focused on the management of suppliers, customers, company employees and information security. The level of maturity of these services is also established.

Conclusions: For this project, it only remains to recommend the implementation of the seven services established in the Methodology section. Take into account the following aspects for the correct implementation and use of the framework:

- Adoption of the culture of management by services.
- Measurement of control indicators
- Audit Plan

These must be taken into account due to the current culture of the company's officials, who execute the processes according to their experience and without a criterion established by the management. Once they start the change process, they must be objective when making decisions because the future of Solincosta will depend on these.

KeyWords: ISO / IEC 27002: 2013, COBIT 2019, ITIL 4, maturity level, good practices, IT service.

REFERENCIAS

1. Alineación de Cobit 5 Y Coso IC–IF para definición de controles basados en Buenas Practicas TI en cumplimiento de la Ley Sarbanes–Oxley.
<http://www.revistaespacios.com/a17v38n23/17382303.html>
2. Metodología Para Afinar El Modelo De Gobierno De Tecnologías De La Información En Las Organizaciones
<https://revistas.uao.edu.co/ojs/index.php/REYA/article/view/120>
3. Beneficios para el gobierno empresarial: Articulando COBIT con ISO 27000 para la exitosa implantación de un gobierno de TI
<http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/economicascuc/article/view/1192/0>