



**FACULTAD INGENIERÍA  
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL  
BOGOTÁ D.C.**

**LICENCIA CREATIVE COMMONS:**

Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NY 2.5)

**AÑO DE ELABORACIÓN:** 2017

**TÍTULO:** Propuesta para el mejoramiento en el desempeño del proceso de gestión continuidad de negocio que facilite el análisis de la información y administración de documentos

**AUTOR (ES):** Herrera Salamanca, Astrid Julie

**DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):** Aranda Pinilla, Johan Alexander

**MODALIDAD:** Práctica empresarial

**PÁGINAS:**  **TABLAS:**  **CUADROS:**  **FIGURAS:**  **ANEXOS:**

**CONTENIDO:**

**INTRODUCCIÓN**

1. GENERALIDADES
2. DIAGNÓSTICOS DOFA
3. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
4. COSTOS DE LA PROPUESTA
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

**ANEXOS**

**DESCRIPCIÓN:** Para las compañías de Gestión Documental es de gran importancia el manejo correcto y adecuado de los documentos que son entregados por parte de los clientes. Para esto se debe cumplir con los procesos que pasan estos archivos para esto es necesario contar con un proceso de Continuidad de Negocio establecido y organizado.



## **METODOLOGÍA:**

El desarrollo de la metodología se realiza por fases de la siguiente manera:

Fase I: Realizar Diagnostico por medio de la realización de una matriz DOFA del proceso de continuidad de negocios, las actividades a realizar son detectar los aspectos como los son:

**Fortalezas:** son las capacidades especiales con que cuenta la empresa, y que le permite tener una posición privilegiada en el proceso. Recursos que se controlan, capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente, etc.

**Oportunidades:** son aquellos factores que resultan positivos, favorables, explotables, que se deben descubrir frente al proceso, y que permiten obtener ventajas competitivas.

**Debilidades:** son aquellos factores que provocan una posición desfavorable frente al proceso, recursos de los que se carece, habilidades que no se poseen, actividades que no se desarrollan positivamente, etc.

**Amenazas:** son aquellas situaciones que provienen del entorno y que pueden llegar a atentar incluso contra el proceso.

Fase II: Propuesta para el mejoramiento del proceso, de acuerdo a la matriz DOFA, Se abordan los aspectos que están generando un mayor impacto negativo en el proceso, con ayuda de esta herramienta se tendrá claridad cuáles son los aspectos a mejorar y así afrontarlos permitiendo un control al proceso, como se busca garantizar que la documentación se realice de forma controlada y los dueños de procesos se apropien del plan de continuidad de negocios.

Fase III: Costos de la implementación del proyecto, Definir y realizar la propuesta económica de la implementación del presente trabajo para la compañía.

**PALABRAS CLAVE:** CALIDAD, CONTINUIDAD, RIESGOS, NORMAS, PROCESO, PROCEDIMIENTO, CONTINGENCIA, GESTION DE CALIDAD.



## **CONCLUSIONES:**

- Mediante el diagnóstico se detectó la necesidad de mejorar el procedimiento, realizar los ajustes necesarios para asegurar que los objetivos del proceso por lo tanto los de la compañía se cumplan, para esto se generó una actualización del procedimiento el cual organizará y dará estructura a cada uno de las actividades que se deben realizar en el levantamiento de información y ejecución de pruebas.
- Falta de estructura en los formatos y documentos para el soporte a las pruebas por lo que se realizó una actualización dando así soporte a la estructura de los formatos que dan apoyo a la documentación de las pruebas que son estas las que dan evidencia de las situaciones que se puedan presentar en caso de que se presente alguna contingencia, para así dar el debido seguimiento y correcciones la prueba, con esto se garantiza que en la materialización del algún escenario de riesgo la operación no va a seguir en funcionamiento y así la prestación del servicio será continua.
- Es fundamental realizar en orden el levantamiento de información el plan de contingencia y luego la pruebas que brindan y soporta la información que ese contiene ya que se toman tiempos, cantidad solicitudes a procesar, y la reacción del personal en un momento de indisponibilidad del servicio, gracias a estos resultados se tienen resultados exitosos o realizar cambios que requieran realizar planes de mejora los cuales permiten perfeccionar este tipo de pruebas.

## **FUENTES:**

- ALEJANDRO MORALES – NOTI INFORMATIVO SE ASR LTDA. [en línea]. [Citado 15 agosto, 2017]. Disponible en internet. <url:https://www.auditool.org/blog/control-interno/633-la-importancia-de-los-planes-para-la-continuidad-de-los-negocios>.
- AUDEA. Análisis impacto del BIA [en línea]. [Citado 20 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: http://www.audea.com/es/compliance/analisis-impacto-bia/>
- Contenido especialización en la Pontificia Universidad Javeriana. [en línea]. [Citado 18 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: http://www.javeriana.edu.co/educon/ingenieria-para-la-gestion-de-continuidad-de-negocio



- Creación de cronograma del anteproyecto. [en línea]. [Citado 25 agosto, 2017] Disponible en internet <url: <https://www.tomsplanner.es/?template=new#doc=LKeDRZhPIAKqbnMGOAKI>
- GASPAR MARTINEZ, Juan. El plan de continuidad de negocio: Una guía práctica para su elaboración, 2008, Vol. 2, p. 35.
- Guía de la estructura del proceso de Continuidad de Negociación de la empresa Positiva. [en línea]. [Citado 7 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: <https://www.positiva.gov.co/positiva/Sistema-Integrado-de-Gestion/Paginas/Continuidad-de-Negocio.aspx>
- Historia general de la continuidad. [en línea]. [Citado 30 agosto, 2017] Disponible en internet <url: <http://businesscontinuity-pe.blogspot.com.co/2012/07/antecedentes-historicos-de-la.html>
- LEON LOPEZ, Diana Rocío. Plan de contingencia para el archivo de la Universidad de la Salle como parte de la implantación del sistema integrado de conservación. Bogotá: Universidad de la Salle. Facultad de Sistemas de Información y Documentación. Modalidad trabajo de grado, 2007. p. 35.
- ISO 22301. ¿Cómo surge la norma? [en línea]. [Citado 15 agosto, 2017] Disponible en internet <url: <http://www.pmg-ssi.com/2014/01/iso-22301-como-surge-la-norma/>>
- NTC-ISO 5722. ICONTEC. Continuidad De Negocio. Sistemas De Gestión De Continuidad de Negocio. Requisitos. 2012.
- NTC-ISO 9001. ICONTEC. Sistemas de Gestión De La Calidad. Requisitos. 2015
- SEARCH DATA CENTER. Definición de recuperación de desastres [en línea]. [Citado 15 octubre, 2017]. Disponible en internet <url: <http://searchdatacenter.techtarget.com/es/definicion/Que-es-Plan-de-Recuperacion-de-Desastres-DRP>>.

**RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN  
- RAE -**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA**  
de Colombia  
Vigilada Mineducación

RIUCaC

- Página de consulta sobre gestión de calidad. [en línea]. [Citado 25 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: <http://www.mailxmail.com/curso-gestion-calidad-procesos-tecnicas-herramientas-calidad/metodos-mejora-desarrollo-procesos>>
- Tesis de grado “Modelo Integral para la implementación de un Plan de Continuidad de Negocio en Chile”. [en línea]. [Citado 15 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2013/bpmfcis127m/doc/bpmfcis127m.pdf>>
- Tesis de grado “Investigación BCP hospitales de la ciudad de Bogotá. [en línea]. [Citado 18 agosto, 2017] Disponible en internet <url: <http://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/1706/1/Trabajo%20de%20Investigacion%20BCP%20Hospitales%20de%20la%20Ciudad%20de%20Bogota.pdf>>
- Trabajo de grado “PROPUESTA DE REINGENIERIA DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE IBARRA (EMAPA-I)” [en línea]. [Citado 8 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1580/1/TESIS%20FINAL%20REINGENIERIA%20DE%20PROCESOS%20EMAPA%20I%20UN%20SOLO%20ARCHIVO.pdf>>
- Trabajo de grado de consulta. PLAN DE NEGOCIOS PARA UNA EMPRESA PROMOTORA Y REALIZADORA DE CONCIERTOS EN LA CIUDAD DE SAN JUAN DE PASTO. [en línea]. [Citado 15 agosto, 2017]. Disponible en internet <url: <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis63.pdf>>

**LISTA DE ANEXOS:**

- Anexo A. Procedimiento de continuidad de negocio para GD
- Anexo B. Plan de contingencia y continuidad de negocio
- Anexo C. Registro de documentación de prueba tecnológica
- Anexo D. Registro de documentación prueba operativa
- Anexo E. Contenido de herramienta
- Anexo F. Cotización global suite