

**FACULTAD INGENIERIAS
PROGRAMA DE INGENIERIA DE SISTEMAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SISTEMAS
BOGOTÁ D.C.**

LICENCIA CREATIVE COMMONS: “Atribución-no comercial-compartirIgual 2.5 Colombia”.

AÑO DE ELABORACIÓN: 2014

TÍTULO: Elaboración de una guía de gestión de riesgos basados en la norma NTC-ISO 31000 para el proceso de gestión de incidentes y peticiones de servicio del área de mesa de ayuda de empresas de servicios de soporte de tecnología en Colombia

AUTOR (ES):

Arias Reyes, Yeigny Liliana
Díaz Rodríguez, Martha Liliana
Vargas Carvajal, Jesús Alfredo

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Bolívar Barón, Holman Diego

MODALIDAD:

Proyecto de grado

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

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

- 1 DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO
3. ESTADO DEL ARTE
4. METODOLOGIA PROPUESTA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DE SERVICIO DEL ÁREA DE MESA DE AYUDA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA
6. GUIA PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE INCIDENTES Y PETICIONES DE SERVICIO DEL ÁREA DE MESA DE AYUDA DE EMPRESAS DE SERVICIOS DE SOPORTE DE TECNOLOGÍA EN COLOMBIA
7. DICCIONARIO DE CONCEPTOS
8. CONCLUSIONES

BIBLIOGRAFIA

ANEXOS

DESCRIPCIÓN: Se verifico la norma NTC-ISO 31000, y la norma NTC 5254 con la cual se sentaron las bases necesarias para plasmar una guía, que brindara el procedimiento para realizar una adecuada gestión de los riesgos en procesos de gestión de incidentes y peticiones de servicio del área de mesa de ayuda, de empresas de servicios de soporte de tecnología en Colombia.

METODOLOGÍA:

El tipo de investigación realizado para efectuar la guía de gestión de riesgos de TI en el área de mesa de ayuda de empresas de tecnología en Colombia, es una

investigación descriptiva. La investigación se basa en la norma NTC-ISO 31000 pero también se apoya en el estándar NTC 5254, y esta aplicado a la evaluación directa de los procesos que se encuentran en el área de mesa de ayuda, de una empresa definida con la cual se trabajó y de donde se obtuvo información necesaria para desarrollar la guía.

El trabajo desarrollado se basa en cuatro fuentes principales de información, de las cuales la primera es la obtención de información mediante entrevistas, estadísticas, documentación real de procesos, subprocesos y actividades que se ejecutan en el área de mesa de ayuda de una empresa de tecnología en Colombia, de donde se realiza el análisis de riesgos; en segunda instancia se realiza una validación del análisis realizado y como realizar la gestión de este utilizando la norma NTC-ISO 31000 donde encontramos que se requiere un tercer elemento, por lo que utilizamos un documento complementario el cual es el NTC 5254; el cuarto y último recurso utilizado es la documentación encontrada en trabajos anteriormente realizados sobre gestión de riesgos en diferentes áreas.

PALABRAS CLAVES:

Riesgos, Gestión, Norma, Soporte, Tecnología

CONCLUSIONES:

- En todo proceso, área u organización siempre existirán riesgos, independientemente si estos son detectados o no, y es por este motivo que se debe implementar una gestión de riesgos eficiente para mitigarlos pues eliminarlos no es posible pero si ejercer un control adecuado sobre estos.
- Las empresas de tecnología que tienen procesos internos involucrados en el área de mesa de ayuda requieren un alto grado de gestión de riesgos pues no contar con mecanismos que mitiguen los estos generaran pérdidas que afectaran la funcionalidad de la organización.
- Identificamos que sobre los procesos trabajados para el área de mesa de ayuda, existen riesgos tan de TI como generales que requieren atención precisa y oportuna y es por este motivo que se generó esta guía que apoyara a mejorar los procesos y a cumplir las metas de cada una de sus actividades.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

- Actualmente existen muchas empresas de tecnologías que tienen como núcleo de negocio el área de mesa de ayuda, pero aunque con amplia experiencia se pudo observar con la empresa trabajada que no tienen bien definido este plan de gestión de riesgos y que se guían más por las experiencias que por diseñar y seguir una guía adecuada que les permita mejorar sus procesos.
- Es necesario realizar campañas de concientización en todo tipo de empresa para que entiendan que la implementación de la gestión de riesgo y más cuando existen guías puntuales generadas es necesaria y que les ayudara a dar continuidad al negocio.
- De manera exacta se debe seguir el procedimiento desarrollado en la guía planteada, ajustándola en caso de ser necesario a los procesos del área de mesa de ayuda, para poder obtener una correcta gestión de los riesgos y de esta manera mitigar estos llevando a cumplir los objetivos del área.

FUENTES:

ACCENTURE. Consultoría de Gestión y Servicios de Tecnologías. 28 de Octubre 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://www.accenture.com/co-es/Pages/service-infrastructure-outsourcing-overview-summary.aspx>

ALVAREZ, Olga Lucía. La gestión del riesgo: una estrategia de administración integral. En: Gestión. Julio – Diciembre, 2009, vol. 4, no. 2, p 103 – 112.

APROCAL. Seguridad Informática. México.:13 de Agosto 2014. Disponible en Internet:<URL:<http://www.aprocal.org.mx/files/2200/03SeguridadenInformaticaV1.0.pdf>.

BIOSENTINEL. Soporte. España. 13 de agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: www.biosentinel.es/que_es_soporte_online/sisticket.php

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía Para la administración del riesgo. (Septiembre de 2011). Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites. Bogotá, D. C.: Departamento Administrativo, 2011. 52 p.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



DANE. Indicadores básicos en TIC DANE. Bogotá D.C.: 10 de junio 2014. Disponible en Internet: < URL: <https://www.dane.gov.co/index.php/es/tecnologia-e-innovacion/tecnologias-de-la-informacion-y-las-comunicaciones-tic/65-economicas/tecnologias-de-informacion/4718-indicadores-basicos-de-tic-en-empresas>.

EL SALVADOR. Programa de Desarrollo y Proveedores. México. 13 de agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://www.pdp.com.sv/main/conest/arti/arti-10-001.jsp>

FIGUEROA, Luis Carlos. Guía de buenas prácticas en gestión de riesgos de TI en el sector bancario colombiano. Bogotá D.C.: Universidad de los Andes. Facultad de Ingeniería. Modalidad Investigación, 2010. 142 p.

HUALDE, Antonio. Análisis Integral de riesgos operacionales y su aplicación en una empresa de ingeniería. Leganés. Universidad Carlos III de Madrid. Facultad de Ingenierías. Modalidad Pasantía, 2010. 209 p.

IBM. Servicios de soporte al usuario final. 28 de octubre 2014. Disponible en Internet: < URL <http://www-935.ibm.com/services/co/es/it-services/servicios-de-soporte-al-usuario-final.htm>

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Código de las Buenas Prácticas para la Gestión de la Seguridad de la Información. . NTC ISO/IEC 27002. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2007. 142 p

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Gestión del Riesgo. Principios y Directrices. NTC-ISO 31000. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2011. 35p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Resumen. NTC 5254. Bogotá D.C.: ICONTEC, 2006. 8p.

INTERSOFTWARE. Servicios Especializados de Tecnología. 28 de Octubre. Disponible en Internet. : < URL: <http://www.intersoftware.org.co/content/servicios-especializados-de-tecnologia-e-informatica-seti-sa>

KNIGHT, Kevin. Nuevo trabajo refuerza una caja de herramientas sólida. En: Gestión. Septiembre, 2007, vol. 1 no. 1, 3 p.

MEGAPROCESOS. COSO ERM. 13 de agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://www.megaprocesos.com.gt/sites/default/files/boletin3.pdf>

MEXICO. INSTITUTO DE LA FUNCIÓN REGISTRAL DEL ESTADO DE MEXICO. Gaceta del Gobierno (26, marzo, 2013). Manual de Procedimientos de la Mesa de Ayuda de la Unidad de Informática, Toluca de Lerdo.: Poder Ejecutivo del Estado, 2013. 12 p.

PORTILLO, Dinael y Otros. Diseño de un Modelo de Gestión del Riesgo de Tecnologías de Información para la Unidad de Contabilidad de la Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña. Universidad Francisco de Paula Santander. Facultad Ingenierías. Modalidad Investigación, 2012.143 p.

POSADA, Andrés Mauricio y Collazos, Sergio. Propuesta de guía de Implementación de mejores prácticas en gestión de riesgos de tecnologías de información en Universidades privadas. Santiago de Cali. Universidad ICESI. Facultad de Ingeniería de Información y Telecomunicaciones. Modalidad Trabajo de Investigación. 2012. 110 p.

RAMÍREZ, Alexandra, ORTIZ, Zulima. (2011). Gestión de riesgos tecnológicos basada en ISO 31000 e ISO 27005 y su aporte a la continuidad de negocios. En: Ingeniería, Vol.16, No. 2, pág. 56-66.

REAL ACADEMIA. Diccionario de la lengua Española. Madrid. 13 agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://lema.rae.es/drae/?val=diagnostico>.

RIVADENEIRA, Alexander. Marco Conceptual y legal sobre la gestión de riesgo en Colombia. En: Monitor Estratégico. Enero - Junio 2014, vol. 1, no. 5.

SALAZAR, Luisa Fernanda. Análisis del Riesgo Estratégico en Pequeñas Empresas. Chía. Universidad de la Sabana. Facultad de Administración. Modalidad Investigación, 2009. 63 p.

TOVAR, María Paola y RODRIGUEZ, Diana Marcela. Sistema de Gestión de Riesgo Operacional, una opción para el manejo de situaciones de cambio en la PYMES Colombianas. Bogotá D.C. Universidad Militar Nueva Granada. Facultad de Ciencias Económicas. Modalidad Investigación, 2013. 52 p.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR. Recursos Tecnológicos en el aprendizaje de computación básica, en los niños/as de quinto año de básica de la escuela república de argentina del cantón quito año lectivo 2011 – 2012. Quito. 13 de agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1894/1/T-UCE-0010-222.pdf>

UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA. Manual Institucional de Gestión de Riesgos. Medellín. Equipo MECI. 2012. 28 p.

UNIVERSIDAD DE JAÉN. Sistemas de Selección de Personal basado en Modelo de Decisión. Jaén. 13 de agosto 2014. Disponible en Internet: < URL: http://sinbad2.ujaen.es/cod/archivosPublicos/pfc/pfc_pedrobarrio.pdf

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER. Guía para la gestión del Riesgo. En: Gestión. Ocaña - Norte de Santander. Septiembre, 2007. Código: U-DP-OPL-001. Revisión A, 31 p.

UNIVERSIDAD MICHOACANA, Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas. Apuntes. San Nicolás de Hidalgo 13 de Agosto de 2014. Disponible en Internet: < URL: <http://www.fcca.umich.mx/descargas/apuntes/Academia%20de%20Informatica/Redes%20de%20Computo%20%20G.A.G.C/Unidad-3-4-5.pdf>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. Formato para la Formulación de Líneas de Investigación. Manizales. Grupo de Investigación Gestión Integral de Riesgos y Desastres. 2003. 10 p.

LISTA DE ANEXOS:

ANEXO A: Encuesta De Conocimiento de los Procesos de Mesa de Ayuda

ANEXO B: Formato para Identificación de Riesgos

ANEXO C: Formato para Evaluación de Riesgos

ANEXO D: Formato para definición de tratamiento de Riesgos

ANEXO E: Formato para Definición de Controles de Riesgos

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



UNIVERSIDAD CATÓLICA
de Colombia

ANEXO F: Descripción de Empresas de Servicios de Tecnología