

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

LICENCIA CREATIVE COMMONS: Atribución-No Comercial

AÑO DE ELABORACIÓN: 2016

TÍTULO: Proceso de gestión de problemas para las aplicaciones core del Banco Falabella a través de la metodología ITIL.

AUTOR (ES):

Machado Hernández, Carlos Arturo y Torres Diaz, Paola Viviana.

DIRECTOR(ES)/ASESOR(ES):

Carrillo Contreras, Jorge Enrique y Perez Gonzalez, Jaime Fernando.

MODALIDAD:

Practica Empresarial.

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

CONTENIDO:

INTRODUCCIÓN

1. GENERALIDADES
2. MARCOS DE REFERENCIA
3. LEVANTAMIENTO DE INFORMACION
4. DESCRIPCION SITUACION ACTUAL
5. ANALISIS DE SITUACION ACTUAL
6. DISEÑO PROCESO GESTION DE PROBLEMAS
7. RECOMENDACIONES Y RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE –



PALABRAS CLAVES:

ITIL, CALIDAD, PROCESOS, SERVICIOS, TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN:

Implementación y diseño del proceso de gestión de problemas para las aplicaciones core del Banco Falabella a través de la metodología Itil, con el fin de obtener la satisfacción del cliente con los servicios de tecnología de la información, la mejora de la disponibilidad del servicio, ahorros financieros por la reducción de los reprocesos y el tiempo perdido, la mejora de la gestión de los recursos, mejora en la toma de decisiones y optimización del riesgo.

METODOLOGÍA:

Para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del proyecto, este trabajo se realizó a partir de entrevistas y el levantamiento de información con los usuarios impactados en el proceso, tomando con prerrequisito el proceso Gestión de Incidentes el cual se convierte en el insumo principal para la definición del proceso Gestión de Problemas.

CONCLUSIONES:

Tal y como se ha explicado a lo largo de todo el desarrollo del proyecto, se ha conseguido el objetivo propuesto en el capítulo 1 “Objetivo General”, y se ha conseguido diseñar el proceso de Gestión de Problemas bajo la Metodología ITIL para el Banco Falabella con un nivel de madurez 3, es decir, proceso normalizado y definido.

Mediante ITIL se ha realizado un acercamiento estructurado a la Gestión de Problemas, de manera que se encuentren alineados con los objetivos de la Subgerencia de Sistemas. De igual forma mejorar la productividad y utilizar eficientemente los recursos para este proceso. Algunas de las mejoras que Banco Falabella experimentará gracias a este proyecto son:

- Conseguir un proceso formal y facilitar que todos los funcionarios trabajen de forma conjunta en la entrega y soporte de los incidentes alineados con los objetivos y políticas de la Sub gerencia de Sistemas.
- Proporcionar información de Gestión a la alta Gerencia mediante los informes que surgen por el control del proceso diseñado.
- Mejorar la calidad y fiabilidad de los servicios proporcionados a los usuarios. Como consecuencia directa se obtiene una mayor satisfacción y mejora continua.
- Incremento de la productividad y eficacia, reduciendo riesgos.
- Crecer sólidamente en principios metodológicos y de calidad acorde a los requerimientos del Banco Falabella.
- Avanzar en el camino de la Gestión de Calidad.
- Organización de trabajo estandarizada, delimitando responsabilidades. Mejor comunicación interna con seguimiento continuo de resultado.

La fase de socialización es imprescindible para gestionar adecuadamente el proyecto, cubriendo fases varias fases tal como se ha definido a lo largo de todo el proyecto:

- Levantamiento de información.
- Descripción situación actual.
- Análisis situación actual.

FUENTES:

(Isaca, 2012): Centre, National Computing. Isaca. [En línea] [Citado el: 01 de 12 de 2012.] <http://www.isaca.org/Certification/CGEIT-Certified-in-the-Governance-of-Enterprise-IT/Prepare-for-the-Exam/Study-Materials/Documents/Developing-aSuccessful-Governance-Strategy.pdf>.

Macgregor, 2012: Macgregor, Stuart. Mapping TOGAF and COBIT. Reallm. [En línea] 2010. [Citado el: 29 de 05 de 2012.] http://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=macgregor%20%20stuart%20%22mapping%20togaf%20and%20cobit%22&source=web&cd=1&ved=0CDUQFjAA&url=https%3A%2F%2Fwww.opengroup.org%2Fconferencelive%2Fuploads%2F40%2F22604%2FMacgregor_-_Mapping_TOGAF_9_and_COBIT_EA_Gov.

RESUMEN ANALÍTICO EN EDUCACIÓN - RAE -



(ITGI, 2012): ITGI. ISACA. [En línea] [Citado el: 30 de 11 de 2012.]
http://www.isaca.org/restricted/Documents/26904_Board_Briefing_final.pdf

(tcpsi, 2014) : <http://www.tcpsi.com>

(osiatis): http://itilv3.osiatis.es/gestion_servicios_ti.php

(ROBBINS 2005:180): ROBBINS, Stephen y Mary COULTER 2005
Administración. Pearson Education México. ISBN 9702605555. Edición 8. Pág. 180

(Mayorga: 2016): Mayorga, Materia de Protección de Activos Especialización
Auditoría de Sistemas, Universidad Católica de Colombia, 2016

(Ana 2009:59): Ana Quevedo Val, Implementación de una metodología de
procesos para la mejora de TI en una empresa, 2009, Pág. 59

(DAYRA 2009: 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 322), Proyecto de
Implementación de Procesos para la Gestión de Servicios Informáticos Alineados
a las mejores prácticas ITIL en la Gerencia de Servicios Informáticos (GSI) del
Grupo Monómeros. Colombia Pág. 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 322

(DAYRA 2009: 21,22), Proyecto de Implementación de Procesos para la Gestión
de Servicios Informáticos Alineados a las mejores prácticas ITIL en la Gerencia de
Servicios Informáticos (GSI) del Grupo Monómeros. Colombia Pag. 21, 22

(COBIT 4.1, 2007), IT Governance Institute. Pag. 137, 138, 139, 140.

LISTA DE ANEXOS:

Anexo 1. Procedimiento Gestión de Eventos e Incidentes

Anexo 2. Resultados de las Encuestas