

| | | | | |
|---|---|--|-----------------------------|-----------------------|
|  | UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA | | | |
| | FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO | Documento F-AC-DBL-007 | Código 10-04-2012 | Fecha A |
| DIVISIÓN DE BIBLIOTECA | Dependencia | Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO | | Pág. 1(121) |

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

| | | | |
|---|--|----------------|-----------|
| AUTORES | DILENE AMAYA LÁZARO NEGGIE BELISA ARÉVALO TORRADO NELLY CECILIA FORGIONY MENESES LILIANA ASTRID PICÓN OVALLES | | |
| FACULTAD | INGENIERÍAS | | |
| PLAN DE ESTUDIOS | ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORIA DE SISTEMAS | | |
| DIRECTOR | ANDRÉS MAURICIO PUENTES VELÁSQUEZ | | |
| TÍTULO DE LA TESIS | DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE TI EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA. | | |
| RESUMEN (70 palabras aproximadamente) | | | |
| <p>LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA, INTEGRA E INSTITUCIONALIZA ESTÁNDARES Y BUENAS PRÁCTICAS PARA GARANTIZAR QUE LAS NECESIDADES DE TI ESTÉN ALINEADAS CON LOS OBJETIVOS CORPORATIVOS EXISTENTES, BAJO LA METODOLOGÍA COBIT, LA CUAL PROVEE UN MARCO DE TRABAJO INTEGRAL DE GOBERNABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. ESTA GUÍA PERMITIRÁ OPTIMIZAR LAS INVERSIONES DE TI, Y MEJORAR LA TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS.</p> | | | |
| CARACTERÍSTICAS | | | |
| PÁGINAS: 121 | PLANOS: | ILUSTRACIONES: | CD-ROM: 1 |



**DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE
T.I. EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA.**

**DILENE AMAYA LÁZARO
NEGGIE BELISA. ARÉVALO TORRADO
NELLY C. FORGIONY MENESES
LILIANA ASTRID PICÓN OVALLES**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE INGENIERIAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SISTEMAS
OCAÑA
2015**

**DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE
T.I. EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA.**

**DILENE AMAYA LÁZARO
NEGGIE BELISA. ARÉVALO TORRADO
NELLY C. FORGIONY MENESES
LILIANA ASTRID PICÓN OVALLES**

Proyecto para optar el Título de Especialista en Auditoría de Sistemas

**Director
ANDRES MAURICIO PUENTES VELASQUEZ
IS.ESP.MSC Ingeniería de Sistemas**

**UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA
FACULTAD DE INGENIERIAS
ESPECIALIZACIÓN EN AUDITORÍA DE SISTEMAS
OCAÑA
2015**

ADVERTE NCIA

Los trabajos son propiedad intelectual de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña y su uso estará sujeto a las normas que para tal fin estén vigentes. Acuerdo 065 de agosto 26 de 1996, Artículo 156.

DEDICATORIAS

Este es un logro más en mi vida profesional, el cual quiero dedicar a **Dios** por regalarme otra oportunidad de vivir, poder cumplir mis sueños y por estar conmigo en cada paso que doy.

A mis padres **Ramón Emiro Amaya** y **Carmen Emilce Lázaro**, a mis hermanos y demás familiares por su Amor, paciencia, confianza y apoyo incondicional. A mi madrina **Yudi Ríos Duran**, por su confianza, motivación y apoyo en todo momento.

Dilene Amaya Lázaro

Gracias a mis esfuerzos y dedicación que de la mano de Dios y la intersección de la Virgencita de Torcoroma me permitieron terminar con excelentes resultados este proyecto para ascender en la escala profesional; Dedico este logro a mi esposo e hija por su paciencia y apoyo incondicional.

Neggie Belisa Arévalo Torrado

Este proyecto de grado va dedicado a personas muy especiales que siempre han estado a mi lado apoyándome y dando lo mejor de sí para que siga progresando personal y profesionalmente.

A **Dios**, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, por ser mi guía y mi fortaleza para lograr todas las metas que me he propuesto en la vida. A mi madre **Olinta**, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus enseñanzas y todo su amor; que han hecho de mí una persona de bien. A mi hija **Laura Victoria**, por ser el motor de mi vida y llenarme de satisfacción para lograr mi proyecto de vida.

Nelly Cecilia Forgiony Meneses

Agradezco a Dios por permitirme terminar el proyecto, Dedico este trabajo a mi familia por su apoyo incondicional, a mi novio por su comprensión y apoyo.

Liliana Astrid Picón Ovalles

AGRADECIMIENTOS

A Dios por hacer posible llegar a este punto de nuestro camino profesional, A los directivos y funcionarios de la Cámara de Comercio de Ocaña por permitirnos adelantar este trabajo en la entidad y brindarnos toda la información y el apoyo necesario; a la MSC Torcoroma Velásquez Pérez por su orientación y colaboración, a nuestro director Andrés Mauricio Puentes Velásquez por su colaboración, paciencia y seguimiento en el desarrollo de este proyecto, a los jurados por sus recomendaciones que aportan a mejorar la estructura del proyecto, A la Ingeniera Yesica María Pérez Pérez por su motivación, entrega y seguimiento en todo el proceso de la especialización.

A todos los profesores por transmitirnos sus conocimientos y contribuir al proceso de nuestra formación como Especialistas en Auditoria de Sistemas.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pág. |
|---|------|
| <u>INTRODUCCIÓN</u> | 14 |
| <u>1. “DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE T.I. EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA”</u> | 15 |
| <u>1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u> | 15 |
| <u>1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</u> | 15 |
| <u>1.3 OBJETIVOS</u> | 16 |
| 1.3.1. Objetivo General | 16 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos | 16 |
| <u>1.4 JUSTIFICACIÓN</u> | 16 |
| <u>1.5 HIPÓTESIS</u> | 17 |
| <u>1.6 DELIMITACIÓN</u> | 17 |
| 1.6.1 Delimitación Geográfica | 17 |
| 1.6.2 Delimitación Conceptual | 17 |
| 1.6.3 Delimitación Temporal | 17 |
| 1.6.4 Delimitación Operativa | 17 |
| <u>2 MARCO REFERENCIAL</u> | 18 |
| <u>2.1 MARCO HISTÓRICO</u> | 18 |
| <u>2.2 MARCO TEORICO</u> | 19 |
| <u>2.3 MARCO CONCEPTUAL</u> | 21 |
| <u>2.4 MARCO LEGAL</u> | 22 |
| 2.4.1 Ley 28 De 1931 | 22 |
| 2.4.2 Ley Estatutaria 1266 Del 31 De Diciembre De 2008 | 22 |
| 2.4.3 Ley 1341 del 30 de julio de 2009 | 22 |
| 2.4.4 Ley estatutaria 1581 de 2012 | 23 |
| 2.4.5 Ley 1712 De 2014 | 23 |
| 2.4.6 Ley 527 de 1999 | 23 |
| 2.4.7 Ley 1273 de 2009 | 23 |
| <u>2.5 MARCO CONTEXTUAL</u> | 23 |
| 2.5.1 Línea De Investigación: Gobernabilidad | 23 |
| 2.5.2 Contexto De Gobierno De Ti En Las Cámaras De Comercio | 24 |
| <u>3 DISEÑO METODOLÓGICO</u> | 25 |
| <u>3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> | 25 |
| <u>3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA</u> | 25 |
| <u>3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</u> | 25 |
| <u>3.4 ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN</u> | 25 |
| <u>3.5 SEGUIMIENTO METODOLÓGICO DEL PROYECTO</u> | 26 |

| | |
|---|----|
| <u>4. RESULTADOS</u> | 27 |
| <u>4.1 DISEÑO DEL MODELO DE NEGOCIO</u> | 27 |
| 4.1.1 Descripción de la empresa | 27 |
| 4.1.2 Objetivos corporativos | 28 |
| 4.1.3 Historia Cámara de Comercio de Ocaña. | 28 |
| 4.1.4 Misión | 29 |
| 4.1.5 Visión | 30 |
| 4.1.6 Organigrama Actual | 31 |
| 4.1.7 Descripción de las funciones | 32 |
| 4.1.8 Modelo de procesos | 33 |
| 4.1.9 Cadena de valor Cámara de Comercio de Ocaña | 33 |
| 4.1.10 Modelo de procesos - Registros públicos | 33 |
| 4.1.11 Diagrama de descripción de procesos – Registros públicos | 34 |
| 4.1.12 Funciones del departamento de Registros Públicos | 35 |
| 4.1.13 Modelo de procesos Promoción y Desarrollo | 45 |
| 4.1.14 Diagrama de descripción de procesos – Promoción y Desarrollo | 45 |
| 4.1.15 Funciones del departamento de Promoción y Desarrollo | 46 |
| <u>4.2 EVALUACION DEL NIVEL DE MADUREZ</u> | 49 |
| 4.2.1 Generalidades | 49 |
| 4.2.2 Evaluación del nivel de madurez en la Cámara de comercio de Ocaña | 55 |
| 4.2.3 Definición de variables | 55 |
| 4.2.4 Diseño de instrumentos | 56 |
| 4.2.5 Aplicación de instrumentos | 57 |
| 4.2.6 Análisis del estado de nivel de madurez de la Cámara de Comercio de Ocaña | 59 |
| 4.2.7 Análisis por objetivo de control y componente | 62 |
| 4.2.7.1 TIC – Adquirir e instrumentar | 62 |
| 4.2.7.2 TIC- Entregar y Dar soporte | 63 |
| 4.2.7.2 Modelo de negocio – Planificar y Organizar | 65 |
| 4.2.7.4 Modelo de negocio – Monitorear y Evaluar | 68 |
| <u>4.3. GUIA DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GOBIERNO DE TI PARA LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA</u> | 70 |
| 4.3.1 Objetivo | 70 |
| 4.3.2 Definición De La Secuencia De Implementación | 75 |
| 4.3.3 Guía propuesta | 77 |
| <u>5 CONCLUSIONES</u> | 80 |
| <u>6 RECOMENDACIONES</u> | 82 |
| <u>BIBLIOGRAFIA</u> | 83 |
| <u>REFERENCIAS ELECTRÓNICAS</u> | 84 |
| <u>ANEXOS</u> | 85 |

LISTA DE FIGURAS

| | Pág. |
|---|------|
| Figura 1. Organigrama de la Cámara de Comercio de Ocaña | 31 |
| Figura 2. Organigrama Tecnológico Propuesto | 32 |
| Figura 3. Cadena de valor de la Cámara de comercio de Ocaña | 33 |
| Figura 4. Registros Públicos | 34 |
| Figura 5. Promoción y desarrollo | 45 |
| Figura 6. Marco conceptual de Gobernabilidad TI | 52 |
| Figura 7 Adquirir e instrumentar | 62 |
| Figura 8 Entregar y dar soporte | 63 |
| Figura 9 Planificar y organizar | 66 |
| Figura 10 Monitorear y evaluar | 69 |
| Figura 11 Metas de TI Cobit 5 | 72 |

LISTA DE CUADROS

| | Pág. |
|--|------|
| Cuadro 1. Seguimiento Metodológico. | 26 |
| Cuadro 2. Evaluación de la Misión | 29 |
| Cuadro 3. Evaluación de la Visión | 30 |
| Cuadro 4. Matrícula de persona natural y/o establecimiento de comercio | 35 |
| Cuadro 5. Matrícula de persona natural y/o establecimiento de comercio | 36 |
| Cuadro 6. Matrícula de persona natural y/o establecimiento de comercio | 37 |
| Cuadro 7. Renovación de persona natural y/o establecimiento de comercio | 38 |
| Cuadro 8. Inscripción de entidades sin ánimo de lucro (ESAL) | 40 |
| Cuadro 9. Cancelación de matrícula mercantil de personas naturales y/o jurídicas y establecimientos de comercio. | 41 |
| Cuadro 10. Inscripción y rubricación de libros contables. | 42 |
| Cuadro 11. Expedición de certificaciones mercantiles, proponentes y entidades sin ánimo de lucro. | 42 |
| Cuadro 12. Verificación y constancia de actos, libros y documentos. | 43 |
| Cuadro 13. Manejo de información y archivos | 43 |
| Cuadro 14. Recaudo de dineros asociados a las matrículas y/o renovaciones de personas naturales, jurídicas, proponentes, entidades sin ánimo de lucro, inscripción de documentos y expedición de certificados. | 44 |
| Cuadro 15. Soporte a las actividades de promoción y desarrollo. | 45 |
| Cuadro 16. Director de promoción y desarrollo. | 46 |
| Cuadro 17. Generalidades | 49 |
| Cuadro 18. Modelos genérico de madurez | 51 |
| Cuadro 19. Descripción del modelo de madurez | 51 |
| Cuadro 20. Aplicación de instrumentos | 57 |
| Cuadro 21. TIC | 59 |
| Cuadro 22. Estado del nivel de madurez en la implementación de gobierno. | 60 |
| Cuadro 23. TIC – Adquirir e instrumentar | 62 |
| Cuadro 24. TIC entregar y dar soporte | 63 |
| Cuadro 25. Modelo de negocio – planificar y organizar | 65 |
| Cuadro 26. Modelo de negocio – monitorear y evaluar | 65 |
| Cuadro 27. Guía de Implementación de gobierno de TI | 68 |

LISTA DE ANEXOS

| | Pág. |
|---|------|
| Anexo No. 1. Acta de Compromiso | 86 |
| Anexo No. 2 Estado nivel de madurez | 88 |
| Anexo No. 3 Plan Estratégico de TI | 89 |
| Anexo No. 4 Reporte de Riesgos | 95 |
| Anexo No. 5 Plan de contingencia de T.I. | 96 |
| Anexo No. 6 Plan de acción | 102 |
| Anexo No. 7 Plan Táctico de TI. | 104 |
| Anexo No. 8 Portafolio de Servicios y Proyectos (1) | 105 |
| Anexo No. 9 Análisis de la Cultura Organizacional | 106 |
| Anexo No. 10 Catalogo de Proveedores | 109 |
| Anexo No. 11 Reporte de Contratación | 112 |
| Anexo No. 12 Mantenimiento preventivo de equipos de computo | 113 |
| Anexo No.13 Mantenimiento correctivo de equipos de Computo | 114 |
| Anexo No.14 Bitácora de monitoreo a servidores | 115 |
| Anexo No.15 Registro de copias de seguridad | 116 |
| Anexo No. 16 Control de copias de seguridad | 117 |
| Anexo No. 17 Reporte de Desempeño de los Procesos | 118 |
| Anexo No. 18 Acta de entrega en la cámara de Comercio | 119 |

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las buenas practicas relacionadas con la gobernabilidad de Tecnologías de la Información (TI) se han convertido en un tema de gran interés por parte de la gerencia, convirtiéndose en un elemento básico que debe ser gestionado eficientemente para sostener y aumentar las ventajas estratégicas de las organizaciones.

La Cámara de Comercio de Ocaña no es ajena a estos retos, siendo esta una organización sin ánimo de lucro y de servicio al Estado en sus distintos niveles; a la comunidad y sus afiliados; cuyo objetivo principal es la de inscribir y administrar el Registro Mercantil, y de esta forma promover e impulsar el desarrollo económico y comercial de las regiones en donde actúa; en razón de lo anterior es de gran importancia implementar procesos de Gobierno de TI para generar confianza y credibilidad en los grupos de interés. El Gobierno de TI se refiere al conjunto de responsabilidades y buenas practicas ejecutadas por la Alta Gerencia, con el objetivo de proveer dirección estratégica, asegurando que los objetivos definidos sean alcanzados, garantizando la continuidad del negocio, la seguridad de la información y las buenas prácticas en la Gestión de la Tecnología.

En el transcurso de la Especialización en Auditoria de Sistemas se han desarrollado un serie de actividades en la cámara de Comercio de Ocaña, es por ello que en el presente trabajo se realizará una guía para la implementación de gobierno de TI en esta entidad; bajo metodología COBIT, el cual provee un marco de trabajo integral de gobernabilidad y administración de las Tecnologías de la Información, permitiendo a las empresas alcanzar sus objetivos, manteniendo el equilibrio entre generación de beneficios, minimizar los niveles de riesgos y optimización del uso de los recursos. Esta guía permitirá a la Cámara de comercio de Ocaña optimizar las inversiones de TI, y mejorar la toma de decisiones estratégicas en proyectos futuros.

Esta tesis está estructurada de la siguiente manera:

El capítulo uno incluye la construcción del modelo de negocio de la Cámara de Comercio de Ocaña, donde se tomaron como referencia las instrucciones dadas durante el desarrollo del Módulo Gobierno de TI, orientado por la Ingeniera Torcoroma Velásquez cuyo objetivo es establecer el contexto del uso de las TI en la Cámara de Comercio y analizar la forma en que los procesos estratégicos, misionales y de apoyo se encuentran integrados con las Tecnologías de la Información. En el capítulo dos se realiza la evaluación del Nivel de Madurez en los procesos de Gobierno de TI de la Cámara de Comercio de Ocaña tomando como referencia algunos trabajos realizados en el contexto local y nacional relacionado con el análisis y la implementación de Gobierno de TI. En el capítulo tres se diseña la Guía de Implementación para la Cámara de Comercio de Ocaña, la cual servirá de apoyo para la alta gerencia en la toma de decisiones estratégicas y permitirá alinear los objetivos estratégicos con las TI convirtiéndose en una entidad que usa las buenas prácticas en Gobernabilidad generando valor en sus procesos y logrando una ventaja competitiva.

1. “DISEÑO DE UNA GUÍA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE T.I. EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA”.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cámara de Comercio de Ocaña, es una entidad autónoma, sin ánimo de lucro, integrada por las personas que ejercen el comercio (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, entre otros), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios. Esta información constituye un activo de gran importancia tanto para la Cámara de Comercio, como para todas las personas que allí se registran. ¹

La implementación de gobierno de TI es de vital importancia para un ente como la Cámara de Comercio de Ocaña, puesto que integra e institucionaliza estándares, normas y buenas prácticas para garantizar que las necesidades de TI estén alineadas con los objetivos misionales existentes, de esta manera la Cámara de Comercio podrá aprovechar al máximo su información, maximizar los beneficios gracias a la Tecnología, capitalizar las oportunidades y ganar ventajas competitivas. ²

Las Cámaras de Comercio dependen de TI para su funcionamiento y desarrollo, estas hacen grandes esfuerzos financieros para invertir en tecnología con el objetivo de ser más eficientes, el problema es que no existe un modelo de Gobierno de TI adaptado a las necesidades del Sector Comercial Colombiano.

En razón de lo anterior se identifica como un problema de alto impacto la carencia de un mecanismo para la implementación de gobierno TI, que garantice el cumplimiento de sus objetivos y le permita estar preparada en materia normativa y tecnológica, para afrontar situaciones de riesgo, o interrupción de las actividades operacionales diarias de esta entidad afectando la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿El diseño de una guía para la implementación de gobierno TI, permitirá alinear la tecnología con los objetivos de negocio, contribuyendo a la organización de los procesos soportados por las TI relacionados con los servicios que presta la Cámara de Comercio de Ocaña?

¹ (www.camaraocana.com) <http://www.camaraocana.com/mision.php>

² VELÁZQUEZ, *establecimiento de criterios de gobernabilidad de TI, Maestría en ciencias computacionales Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela*

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo General. Diseñar una guía para la implementación de gobierno de TI en la Cámara de Comercio de Ocaña.

1.3.2. Objetivos Específicos.

Diseñar el Modelo de Negocio de la Cámara de Comercio de Ocaña

Realizar una evaluación de nivel de madurez de Gobierno de TI.

Elaborar la guía de Implementación de gobierno de TI para la Cámara de Comercio de Ocaña.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Las empresas en Ocaña se encuentran iniciando procesos de Gobernabilidad de TI en el negocio, en su mayoría se encuentra en niveles muy bajos de madurez. Se logra reconocer que para los sectores Educación y Salud, el nivel de Modelo De Negocio en el dominio Planificar y Organizar es el primordial y al que se le da mayor esfuerzo estableciendo estrategias, estándares y herramientas de mecanismos de gobierno de TI, para alinear los objetivos de la empresa con los procesos, contribuir con la toma de decisiones por parte de la alta gerencia, así contribuir a la calidad de los procesos y certificaciones, ofrecer mejor servicios con altos estándares en el mercado y posicionarse globalmente.³

La cámara de Comercio de Ocaña es una entidad que cuenta con 1500 afiliados, 300 asociados, 40 fundaciones sin ánimo de lucro y 10 ONG inscritos, esta maneja la información de los comerciantes de la Región esta tiene una gran responsabilidad, es por ello que el mejoramiento continuo y la modernización tecnológica hacen parte de los objetivos misionales de la Cámara de Comercio de Ocaña, razón por la cual una correcta alineación de los procesos de TI en la cámara de comercio de Ocaña le permitirá prestar un servicio con calidad y asegura el compromiso de la alta gerencia con sus usuarios internos y externos.⁴

Por lo anterior, y dada la responsabilidad tradicional y recientemente adquirida por las cámaras de comercio, se considera que no es conveniente seguir creciendo sin una directriz de gobierno de TI que haga parte de la estrategia de gobierno corporativo.

³MEDINA, Sebastián. *Diagnóstico De La Aplicación Del Marco Conceptual Concerniente Al Macroproyecto "Establecimiento De Criterios De Gobernabilidad De Ti"*. Facultad De Ingenierías - Plan De Estudios Ingeniería De Sistemas UFPSO Ocaña – Colombia. 2014. P.132

⁴ (www.camaraocana.com) <http://www.camaraocana.com/objetivos.php>

1.5 HIPÓTESIS

Dando respuesta al problema planteado, se propone el diseño de una guía para la implementación de gobierno de TI en la cámara de comercio de Ocaña, tomando como referencia COBIT; con la finalidad de generar valor al negocio, permitiéndole alcanzar las metas estratégicas para mantener los riesgos relacionados con TI en un nivel aceptable.

1.6 DELIMITACIÓN

1.6.1 Delimitación Geográfica. El siguiente trabajo se realizará en La Cámara de Comercio de Ocaña, N.S, ubicada en la calle 11, No 15-03, edificio Cámara de Comercio.

1.6.2 Delimitación Conceptual. Para la realización de este proyecto se tendrá en cuenta los siguientes conceptos fundamentales como lo son: Gobierno de TI, Modelos de madurez, Gestión y evaluación del riesgo, Modelo de negocio, Niveles de Madurez, Marco de referencia, Enfoque Holístico, haciendo que todos estos términos tengan un papel importante en el desarrollo del proyecto.

1.6.3 Delimitación Temporal. La duración de este proyecto será de 5 meses.

1.6.4 Delimitación Operativa. Si durante el desarrollo del proyecto se presenta alguna dificultad en el alcance de la información, se tendrá en cuenta otras fuentes relacionadas con el tema en estudio, para garantizar la efectividad de los objetivos propuestos.

En varias empresas existen algunas restricciones para el Desarrollo de Auditorias a los procesos del área tecnológica como lo son las Auditorias a las Bases de Datos.

2 MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO HISTÓRICO

ESTADÍSTICAS DE GOBIERNO DE TI: ITGI encargó a PwC un proyecto de investigación de mercado sobre el gobierno de TI, con más de 800 encuestados de sectores de TI y negocio de 21 países. El treinta y ocho por ciento de los encuestados citó como un beneficio de las prácticas de gobierno de TI la reducción de costes de TI, el 28,1 por ciento citó la mejora de la competitividad de negocio y el 27,1 por ciento indicó un mejor retorno de las inversiones en TI. Además, se identificaron un número de beneficios menos tangibles como la mejora en la gestión del riesgo relativo a TI (42,2 por ciento de los encuestados), mejora en la comunicación y relaciones entre negocio y TI (39,6 por ciento de los encuestados) y mejora de la entrega de TI de las metas empresariales (37,3 por ciento de los encuestados).⁵

ISACA también ha acometido un estudio que explora y demuestra el valor de negocio de COBIT. Los datos resultantes del estudio² ofrecen diversas oportunidades de análisis y clarifican las relaciones entre el gobierno de TI empresarial y el rendimiento a nivel de negocio.⁶

Otro estudio llevado a cabo sobre 250 empresas a nivel mundial concluyó que aquellas empresas con un gobierno de TI de gran calidad, tenían, al menos, un 20 por ciento más de rentabilidad que aquellas con un gobierno pobre, dados los mismos objetivos³. Esta cifra implica que el valor de negocio de TI resulta directamente de un gobierno de TI eficaz.⁷

Para la elaboración de esta investigación se tomó como referencia algunos proyectos de investigación con temas afines realizados por otros estudiantes de diferentes universidades a nivel regional y nacional:

El trabajo de grado titulado Marco de gobierno de TI para las Cámaras de Comercio pequeñas y medianas del Suroccidente Colombiano se basó en generar un marco de gobierno de TI para las Cámaras de Comercio Pequeñas y Medianas del Suroccidente Colombiano, que les permita evaluar, dirigir y controlar el uso de Tecnologías de Información como apoyo a sus procesos de negocio. Dicho modelo deberá

⁵ ITGI, *Informe de Estado Global del Gobierno TI de la Empresa (GEIT)—2011, EE.UU., 2011*, www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/Global-Status-Report-on-the-Governance-of-Enterprise-IT-GEIT-2011.aspx.

⁶ ISACA, *Construyendo el Caso de Negocio para COBIT y Val IT, Resumen ejecutivo, EE.UU., 2009*, www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/Building-the-Business-Case-for-COBIT-and-Val-IT-Executive-Briefing.aspx.

⁷ Weill, Peter; Jeanne W. Ross; *Gobierno de TI: Cómo los mejores gestionan los derechos de decisión de TI para obtener Resultados Superiores*, Harvard Business School Press, EE.UU., 2004

ser lo suficientemente liviano para poder ser implementado en una cámara con las características de tamaño, recurso humano, presupuesto y estructura del área de TI como la de las cámaras pequeñas y medianas, pero a la vez tan completo como para permitir identificar los procesos de TI puntuales que requieren ser gestionados para facilitar el cumplimiento de las metas de negocio de estas cámaras.⁸

La tesis titulada Establecimiento De Criterios De Gobernabilidad De Ti En Las Empresas Colombianas propone un marco conceptual que permite establecer el nivel de gobernabilidad de Tecnologías de Información (TI) que tienen las empresas colombianas y presenta algunos lineamientos que las empresas colombianas podrían seguir para progresar en la implantación de niveles de gobernabilidad cada vez más completos y maduros.⁹

La Tesis titulada Guía para la Implementación de Gobierno Corporativo de TI Basada En COBIT Para La Dependencia De Admisiones Registro Y Control De La Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña surge de la necesidad de que se garantice la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información. Aplicar gobierno corporativo de TI en la oficina de admisiones registro y control de la UFPSO tomando como modelo lo planteado en COBIT 4.1 y COBIT 5.¹⁰

El trabajo de grado titulado Diseño de una Política de Gestión de Riesgos de la Información para La Dependencia de Admisiones Registro y Control de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña propone una política de gestión de riesgos de la información para la oficina de Admisiones Registro y Control de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña; Se sustenta en el marco de trabajo ISO/IEC 31000/ 2009 y en la metodología de análisis y gestión de riesgos de los sistemas de información Magerit.¹¹

2.2 MARCO TEORICO

COBIT permite el desarrollo de políticas claras y de buenas prácticas para control de tecnologías de información a través de las empresas. COBIT constantemente se actualiza y armoniza con otros estándares. Por lo tanto, COBIT se ha convertido en el integrador de las mejores prácticas de tecnologías de información y el marco de referencia general para el gobierno de tecnologías de información que ayuda a comprender y administrar los riesgos y

⁸ *Ivonne Andrelly Aguirre Sánchez, Jorge Ernesto Peñaloza afanador, Marco de gobierno de TI para las Cámaras de Comercio pequeñas y medianas del Suroccidente Colombiano, Universidad Icesi, Facultad de Ingeniería, Maestría en Gestión Informática y Telecomunicaciones, Santiago de Cali, 2012.*

⁹ *VELAZQUEZ, T. establecimiento de criterios de gobernabilidad de TI, Maestría en ciencias computacionales Universidad de los Andes. Mérida Venezuela. 2009*

¹⁰ *PEREZ, Yesica María. Guía Para La Implementación De Gobierno Corporativo De Ti Basada En Cobit Para La Dependencia De Admisiones Registro Y Control De La UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, UFPSO, OCAÑA, 2014*

¹¹ *PIEDAD, Yenis, PÉREZ, María. Diseño de una Política de Gestión de Riesgos de la Información para La Dependencia de Admisiones Registro y Control de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. trabajo de grado, Universidad francisco de paula Santander Ocaña, facultad de ingenierías, especialización en Auditoria de Sistemas. 2014*

beneficios asociados con tecnologías de información. La estructura de procesos de COBIT y su enfoque de alto nivel orientado al negocio brindan una visión completa de tecnologías de información y de las decisiones a tomar acerca de la misma.

Es un marco de trabajo que establece los controles que pueden implementarse en una organización y pueden apoyar a implementar el Gobierno de TI Empresarial integrando diferentes marcos de trabajo, como ITIL o estándares ISO. Está basado en un dominio para los procesos de gobierno y cuatro dominios para los procesos de gestión. Se enfoca más en el “qué” se necesita para cumplir con los controles de Gobierno de TI Empresarial. Para lograr valor para las partes interesadas de la Organización, se requiere un buen gobierno y una buena administración de los activos de TI y de la información.

Los Directivos, Gerentes y Ejecutivos de las Organizaciones deben acoger la TI como cualquier otra parte importante del negocio. Cada día aumentan y se complican más los requisitos externos, tanto legales como de cumplimiento regulatorio y contractual, relacionados con el uso de la información y la tecnología en la Organización, amenazando el patrimonio si no se cumplen. Para Velásquez, aunque la Asociación Colombiana de Ingenieros viene proporcionando las buenas prácticas en las empresas colombianas, específicamente el término de Gobernabilidad de TI no es muy conocido, especialmente en el Norte de Santander. Por lo tanto propone una guía para adoptar las buenas prácticas en dichas empresas.¹²

El Doctor José Manuel Ballester Fernández miembro de ISACA define El Gobierno corporativo de TIC como un conjunto de responsabilidades y prácticas ejecutadas por la junta directiva y la administración ejecutiva con el fin de proveer dirección estratégica, garantizando que los objetivos sean alcanzados, estableciendo que los riesgos son administrados apropiadamente y verificando que los recursos de las empresas son usados responsablemente.

Webb, Pollard y Ridley consideran que el Gobierno de TI comprende la alineación de las TI con el negocio, de tal manera que se logre obtener el máximo valor empresarial a través del desarrollo de un marco de control y de rendición de cuentas, de la gestión del desempeño y de una gestión de riesgos.

La norma ISO/IEC 38500 define gobierno de TI como “El sistema mediante el cual se dirige y controla el uso actual y futuro de las tecnologías de la información”. De acuerdo con esta norma, la gestión de TI comprende el sistema de controles y procesos para alcanzar los objetivos fijados por el gobierno. Por lo tanto, la gestión y el gobierno están relacionados y deben ser orientados y monitoreados.

Según el ICONTEC el fin principal del gobierno de TI es generar valor para la organización minimizando los riesgos asociados. Para generar valor, es necesario alinear la

¹² VELAZQUEZ, T. *establecimiento de criterios de gobernabilidad de TI en Empresas Colombianas, Maestría en ciencias computacionales Universidad de los Andes. Mérida Venezuela.2009*

estrategia de TI con la estrategia de negocio. La minimización de los riesgos se logra cuando la responsabilidad y el principio de rendir cuentas por las acciones desarrolladas se alcanza en todos los niveles de la organización.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

COBIT. Es un marco de referencia y un juego de herramientas de soporte que permiten a la gerencia cerrar la brecha con respecto a los requerimientos de control, temas técnicos y riesgos de negocio, y comunicar ese nivel de control a los interesados.¹³

Riesgo: Combinación de la probabilidad de un evento y su ocurrencia.

Gestión del riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Tratamiento del riesgo: Proceso de selección e implementación de medidas para modificar el riesgo.

Modelado del negocio: involucra la descripción de la estructura organizacional, procesos de negocios, sistemas de planeación y control, mecanismos de gobierno y administración, políticas, y procedimientos de la empresa. Cada uno de estos componentes interactúa y contribuye a alcanzar las metas y objetivos del negocio.¹⁴

Vulnerabilidad: La debilidad de un activo o grupos de activo que puede ser explotada por una o dos amenazas.

Activo: cualquier cosa que tenga valor para la organización

Integridad: garantía de la exactitud y completitud de la información y de los métodos de su procesamiento.

Disponibilidad: Aseguramiento de que los usuarios autorizados tienen acceso cuando lo requieran a la información y sus activos asociados

Confidencialidad: Aseguramiento de que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.

Seguridad: Pueden ayudar a las organizaciones a proteger sus recursos fundamentales, a cumplir los requisitos de conformidad y a proteger la rentabilidad y la viabilidad.

¹³ VELAZQUEZ, T. *Modulo gobierno de TI, Especialización en Auditoria de Sistemas, UFPSO, 2014*

¹⁴ VELAZQUEZ, T. *Modulo gobierno de TI, Especialización en Auditoria de Sistemas, UFPSO, 2014*

Tecnología de la Información (TI): Recursos que se requieren para adquirir, procesar, almacenar, y divulgar la información.¹⁵

Planificación: Procedimiento detallado para alcanzar el propósito u objetivo

Organización: fomentar, desarrollar, establecer, encadenar esfuerzos para el Desarrollo de los objetivos y alcanzar el propósito.

Procesos: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que al interactuar transforman elementos de entradas y los transforman en resultados

Tecnología: Incluye hardware y software básico, sistemas operativos, sistemas de administración de bases de datos, de redes, telecomunicaciones, multimedia, etc.

Efectividad: La información debe ser relevante y pertinente y debe ser proporcionada en forma oportuna, correcta, consistente y utilizable.

Eficiencia: La óptima utilización de los recursos de manera productiva y económica.

2.4 MARCO LEGAL

2.4.1 Ley 28 De 1931 autorizaba al poder ejecutivo para crear Cámaras de Comercio en los centros comerciales del País que a su juicio considerara convenientes.¹⁶

2.4.2 Ley Estatutaria 1266 Del 31 De Diciembre De 2008. Por la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.¹⁷

2.4.3 Ley 1341 del 30 de julio de 2009. Por la cual se definen los principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones.¹⁸

¹⁵ VELAZQUEZ, T. *Modulo gobierno de TI, Especialización en Auditoria de Sistemas, UFPSO, 2014*

¹⁶ https://www.redjurista.com/documents/10028_31.aspx extraído el día 13 de marzo de 2015.

¹⁷ http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html extraído el día 13 de marzo de 2015.

¹⁸ <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

2.4.4 Ley estatutaria 1581 de 2012. Entró en vigencia la Ley 1581 del 17 de octubre 2012 de PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES, sancionada siguiendo los lineamientos establecidos por el Congreso de la República y la Sentencia C-748 de 2011 de la Corte Constitucional. Como resultado de la sanción de la anunciada ley toda entidad pública o privada, cuenta con un plazo de seis meses para crear sus propias políticas internas de manejo de datos personales, establecer procedimientos adecuados para la atención de peticiones, quejas y reclamos, así como ajustar todos los procesos, contratos y autorizaciones a las disposiciones de la nueva norma.¹⁹

2.4.5 Ley 1712 De 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.²⁰

2.4.6 Ley 527 de 1999. Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.²¹

2.4.7 Ley 1273 de 2009. Por medio de la cual se modifica el Código Penal, se crea un nuevo bien jurídico tutelado - denominado "de la protección de la información y de los datos"- y se preservan integralmente los sistemas que utilicen las tecnologías de la información y las comunicaciones, entre otras disposiciones".²²

2.5 MARCO CONTEXTUAL

2.5.1 Línea De Investigación: Gobernabilidad De Ti. La línea de investigación es la enmarcada en Gobernabilidad de TI, la cual tiene establecido un macro proyecto titulado: "Establecimiento de un marco conceptual de gobernabilidad de TI para las empresas colombianas", el cual se está trabajando para el contexto de Norte de Santander, en su parte inicial la Provincia de Ocaña, por sectores de empresas. Se requiere de la concepción y creación del mencionado marco conceptual, y de la realización de un proceso minucioso de validación del marco propuesto. Para la aplicación del marco conceptual se utiliza una metodología de investigación evaluativa, donde los instrumentos representan un insumo muy importante. Se definen una serie de etapas en el proceso investigativo como son: la recolección de información, diagnóstico, desarrollo de un plan de mejora y la socialización de resultados.

Durante muchos años la gobernabilidad ha sido vista como el futuro de las tecnologías de la información y la comunicación, a pesar del manejo de diferentes criterios de calidad en

¹⁹ http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html extraído el día 19 de marzo de 2015

²⁰ <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7147.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

²¹ http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_527_DE_1999.pdf extraído el día 25 de marzo de 2015

²² <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3705.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

governabilidad de TI. El proceso de gobernabilidad de una empresa se refiere al conjunto de responsabilidades y prácticas ejecutadas por el comité directivo de la misma, con el objetivo de proveer dirección estratégica a la compañía, asegurando que los objetivos definidos sean alcanzados, verificando que los riesgos sean administrados apropiadamente y que los recursos utilizados sean utilizados responsablemente. La gobernabilidad de TI es parte integral de la gobernabilidad de la empresa, y comprende el liderazgo, las estructuras organizacionales y los procesos que aseguran que la organización de TI sostenga y extienda las estrategias y objetivos de la organización, siendo responsabilidad del comité directivo de la empresa y del comité ejecutivo de TI.

Inspirados en diversos elementos como: el modelo inter-empresa de Santana, los conceptos de madurez y los objetivos de control de COBIT, se diseñó un marco conceptual de Gobernabilidad de TI, donde se identifican los principales componentes de la organización y las maneras en que estos componentes trabajan juntos con el fin de alcanzar los objetivos del negocio. Los componentes o Niveles, comprenden procesos de modelado de negocios, arquitectura de SI/TI, Aplicativos de apoyo, y Tecnologías de Información y Comunicación.²³

2.5.2 Contexto De Gobierno De Ti En Las Cámaras De Comercio. La modernización del estado colombiano ha traído para las cámaras de comercio nuevas responsabilidades relacionadas con el tratamiento y manejo de información y procesos que se convierten en retos de gestión para la comunidad cameral. Las políticas y programas del gobierno actual que se comenzaron a mencionar desde el año 2010 en la campaña presidencial del Presidente de la República de Colombia, Juan Manuel Santos, y que a principios del año 2011 se empezaron a cristalizar con la implementación de la Ley 1429 de Primer Empleo⁵ y en la actualidad (año 2012) con el Decreto de Ley Anti trámites²⁴ las cuales impactan directamente la operación de las Cámaras de Comercio, les indican que es necesario anticiparse a generar una estructura capaz de responder a tiempo, de manera eficaz y autónoma, como entes privados que son, a los constantes cambios del entorno empresarial, los cuales si bien impactan el sistema de información nacional de Registros Públicos como parte fundamental del negocio, implican el uso de muchos otros componentes de TI sobre los cuales se debe ejercer el debido control.²⁵

²³ Torcoroma Velásquez Pérez, *Módulo de Inducción [Libro]. Especialización en auditoria de sistemas – Ocaña ufps, 2012.*

²⁴ COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. *Ley 1429 de 2010: Título 1, Art. 1º.* Bogotá : (Diario Oficial No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010).

²⁵ COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. *Decreto de Ley 019 de 2012: Título 1, Capítulo 1º.* Bogotá (Diario Oficial No. 48.308 de de 10 de enero de 2012).

3 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

En el desarrollo de este proyecto investigativo, se utilizó el método descriptivo con un enfoque cuantitativo, el cual nos permitió explorar de una forma sistemática y abierta los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Cámara de comercio sobre el manejo y seguridad de la información; utilizando diferentes herramientas para recopilar y analizar los datos.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio está conformada por 14 personas que trabajan en las diferentes áreas de esta entidad, para el desarrollo de este trabajo se hizo necesario trabajar con el cien por ciento (100%) de la población.

3.3 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recopilación de información se realizara a través de la técnica de observación, entrevistas aplicadas al ingeniero de sistemas, director ejecutivo y empleados de la Cámara de Comercio de Ocaña, lista de chequeos, encuestas, y revisión de documentos; haciendo énfasis en la importancia de buenas prácticas de Gobierno de TI.

3.4 ANÁLISIS PRELIMINAR DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo del proyecto propuesto, se llevarán a cabo las siguientes actividades: En primer lugar, se hará una identificación de los procesos de negocio y de gestión de los recursos tecnológicos que dan soporte a los servicios que presta la Cámara de comercio de Ocaña.

A partir del diagnóstico elaborado y del establecimiento de la estrategia de negocio, se creará un modelo organizacional de la Cámara de comercio de Ocaña; se desarrollará un modelo de Tecnologías de Información de acuerdo con la misma.

En segundo lugar se realizara una evaluación del estado del nivel de madurez de la Cámara de Comercio de Ocaña y finalmente, se elaborará una guía para implementación de gobierno de TI; basados en COBIT.

3.5 SEGUIMIENTO METODOLÓGICO DEL PROYECTO.

Cuadro 1. Seguimiento Metodológico.

| OBJETIVO | ACTIVIDADES | INDICADOR O RESULTADO | TIEMPO |
|--|---|---|-------------------------|
| Diseñar el Modelo de Negocio de la Cámara de Comercio de Ocaña | <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información del actual componente estratégico de la empresa (misión, visión, organigrama, políticas) • Análisis y evaluación de la estructura misional, objetivos del negocio. • Elaboración y aplicación de las Técnicas y papeles de trabajo de auditoría a utilizar. | <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico de la empresa • Nuevo direccionamiento estratégico. • Formato de instrumentos de recolección de información (anexos) | 3 sem |
| | | | 1 sem |
| | | | 2 sem |
| Realizar una evaluación de nivel de madurez de Gobierno de TI. | <ul style="list-style-type: none"> • Diseñar el modelo de evaluación • Aplicación del modelo en la Cámara de Comercio de Ocaña. • Analizar los resultados obtenidos en el modelo aplicado en la cámara de comercio de Ocaña | Documento con la evaluación del nivel de madurez. | 3 sem 1 sem 1 sem |
| Elaborar la guía de Implementación de gobierno de TI. | <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los trabajos realizados por otros autores. • Definir bajo que normas o estándares e elaborara la Guía. • Elaboración de la Guia. | Documento con los lineamientos para la implementación de gobierno de TI en la organización. | 6 |

Fuente: Autores del proyecto.

4. RESULTADOS

4.1 DISEÑO DEL MODELO DE NEGOCIO

En el modelo de procesos de negocios de la Cámara de comercio de Ocaña; se describen las actividades que permiten cumplir los objetivos específicos, en la jerarquía de objetivos de negocios, las condiciones y reglas que deben cumplir y la definición de los responsables o roles de la ejecución del mismo.

Para el reconocimiento de la organización se hace una breve descripción de la empresa, iniciando con la historia de la misma, se realiza una evaluación de la misión y visión Actual para alinear con TI, se propone un organigrama tecnológico, se crea la cadena de valor de la empresa y se elaboran los modelo de procesos principales.

4.1.1 Descripción de la empresa. La cámara de comercio del Municipio de Ocaña es una entidad autónoma, sin ánimo de lucro, integrada por las personas que ejercen el comercio (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, entre otros), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil.

- La Cámara de Comercio es una organización de servicio; al Estado, en sus distintos niveles; a la comunidad y sus miembros, en particular.
- Al Estado, mediante la presentación de programas, estudios, conceptos y su participación en todo aquello que pretenda por el desarrollo económico, regional y nacional.
- A la Comunidad, mediante campañas y actuaciones tendientes al mejoramiento de todas las actividades que incidan sobre el progreso socio-económico.
- Al Empresario, mediante servicios directos tales como asesorías, información y ayuda permanente en sus labores en los campos administrativos, económicos y jurídicos.
- Además de las anteriores funciones de servicios, la Cámara de Comercio de Ocaña promueve e impulsa el desarrollo económico de las regiones en donde actúa.

La Cámara de Comercio de Ocaña presta los siguientes servicios:

- Llevar el Registro mercantil y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos.
- Llevar el Registro Único de Proponentes y certificar sobre los actos y documentos en él inscritos.
- Llevar la inscripción de las entidades sin Ánimo de Lucro de conformidad con lo previsto en el Artículo 40 y 45 del decreto 2150 de 1995.

Cuenta con catorce (14) empleados, quienes poseen los conocimientos y la experiencia suficiente para ofrecer día tras día lo mejor de sí mismos en busca del alcance de los objetivos y metas institucionales previamente establecidas.

4.1.2 Objetivos corporativos

- Crecimiento
- Consolidación en el mercado actual
- Crecimiento de nuevas líneas de servicios
- Modernización tecnológica
- Desarrollo humano
- Servicio al cliente
- Conocimiento del entorno
- Responsabilidad social

4.1.3 Historia Cámara De Comercio De Ocaña. Según Acta No. 06 del 03 de abril de 1984 en reunión extraordinaria de la Junta directiva de la Cámara de comercio de Cúcuta, presidida por el doctor PEDRO ENTRENA PARRA y como Secretario Ejecutivo el doctor JUAN SANTAELLA GUTIERREZ, se expide la resolución No. 007 del mismo año, en donde se crea una oficina de dicha Cámara de Comercio en la ciudad de Ocaña. La creación de esta Seccional se dio gracias al impulso y esfuerzo de un gran grupo de personas de la sociedad ocañera interesadas, única y exclusivamente, en el bienestar de la comunidad, el desarrollo económico y un escollo puntual cual era la distancia (más de 270 kilómetros) por una vía en pésimo estado que no permitía a los 86 comerciantes Ocañeros inscritos en la Cámara de Comercio de Cúcuta, obtuvieran un buen servicio de esa Cámara; estos motivos constituyeron la base para la creación en forma autónoma de la Cámara de Comercio de Ocaña. Después de múltiples gestiones por parte de un grupo de ocañeros, amantes del progreso de la ciudad se logró esta anhelada creación según quedo registrada en el Decreto número 1744 del Ministerio de Desarrollo Económico el día 29 de mayo de 1986, firmado por el doctor BELISARIO BETANCOURT Presidente de la República y el doctor GUSTAVO CASTRO GUERRERO Ministro de Desarrollo Económico.

Le fue asignada como jurisdicción a la Cámara de Comercio de Ocaña los Municipios de Ocaña, Abrego, Cachira, San Calixto, Hacarí, El Carmen, La Playa, Convención, Teorama y Villa Caro. En el año 2000 y de acuerdo al decreto número 622 del 05 de abril, es asignada nuevamente jurisdicción a las Cámaras de Comercio en todo el Territorio Nacional y en su artículo 34 reafirma y anexa algunos municipios a la misma, quedando la jurisdicción de la Cámara de Comercio de Ocaña integrada por los municipios de Ocaña, Abrego, Cachira, San Calixto, Hacarí, El Carmen, El Tarra, La Esperanza, La Playa, Convención, Teorama y Villa Caro.

Correspondió la primera Dirección Ejecutiva de la Cámara al Dr. ALFREDO LUNA PAEZ y como primer Presidente de su Junta Directiva fue nombrado el Dr. GERMAN GUSTAVO DURAN ROSSO.

4.1.4 Misión. Somos una entidad gremial sin ánimo de lucro que presta eficientemente las funciones delegadas por el Estado; promovemos el fortalecimiento del sector comercial y empresarial de la Región.

Cuadro 2. Evaluación de la Misión

| EVALUACION DE LA MISION | | | |
|---|---------------|------------------|----------------------|
| CRITERIO | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
| ¿Quiénes son los clientes? | SI | | |
| ¿Cuáles son los servicios o productos más importantes? | | NO | |
| ¿Compite geográficamente? | | | NO APLICA |
| ¿Cuál es la tecnología básica? | | NO | |
| ¿Cuál es la actitud de la organización en relación con metas económicas? | | | NO APLICA |
| ¿Cuáles son las creencias básicas, los valores, las aspiraciones, las prioridades éticas de la organización? | SI | | |
| ¿Cuáles son las ventajas competitivas claves? | | | NO APLICA |
| ¿Cuál es la imagen pública a que aspira? , ¿Es responsable socialmente, ante la comunidad y el medio ambiente? | | NO | |
| Son los empleados un valor activo para la organización? ¿Pone atención a los deseos de las personas claves, de los grupos de interés? | SI | | |

MISION PROPUESTA

Somos una entidad gremial sin ánimo de lucro que alinea eficientemente las T.I. con las funciones delegadas por el Estado; Defendiendo los intereses generales de los empresarios y comerciantes de la Región.

4.1.5 Visión. La Cámara de comercio de Ocaña alcanzará en el año 2010 la consolidación de su presencia en la Región para el fortalecimiento empresarial.

Cuadro 3. Evaluación de la Visión

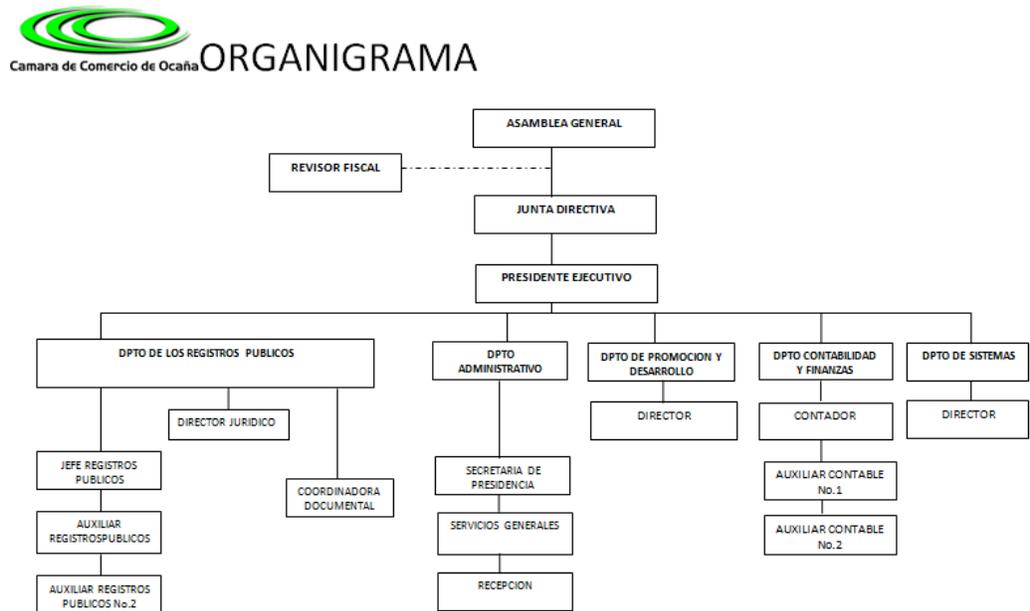
| EVALUACION DE LA VISION | | | |
|--|---------------|------------------|----------------------|
| CRITERIO | CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES |
| Orientada al futuro incluso en su redacción | SI | | ESTA DESACTUALIZADA |
| Es integradora | SI | | |
| Es corta (Puede tener una descripción amplia) | SI | | |
| Es positiva y alentadora | SI | | |
| Es realista-posible | SI | | |
| Es consistente con los principios y valores de la Organización | SI | | |
| Orienta la transición de lo que es a lo que debe llegar a ser | | NO | |

VISION PROPUESTA

La Cámara de comercio de Ocaña alcanzará en el año 2020 la consolidación de su presencia en la Región, Utilizando con responsabilidad y Estrategia los recursos de T.I. para el fortalecimiento empresarial.

4.1.6 Organigrama Actual

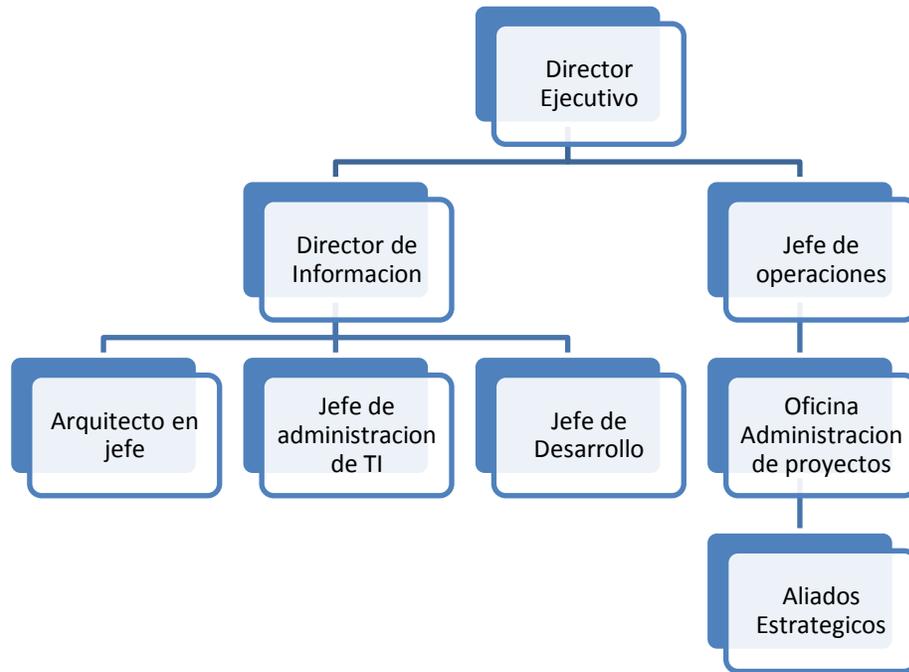
Figura 1. Organigrama de la Cámara de Comercio de Ocaña



- Presidente ejecutivo
- Director(a) departamento Jurídica
- Director departamento sistemas
- Director departamento promoción y desarrollo
- Directora de Control Interno
- Directora departamento de contabilidad
- Auxiliar contable
- Secretaria presidencia ejecutiva
- Coordinadora documental
- Jefe de registros públicos
- Auxiliar de registros públicos (2)
- Archivo
- Servicios generales

Figura 2. Organigrama Tecnológico Propuesto

**ORGANIGRAMA TECNOLÓGICO PROPUESTO PARA
DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA**



4.1.7 Descripción de las funciones

- Director Ejecutivo, Máxima autoridad de la gestión y dirección administrativa.
- Director de información, Trabaja con los diferentes departamentos y sus funciones sistemáticas lo vincula al mantenimiento de la infraestructura tecnológica igual que la propiedad digital.
- Jefe de Operaciones, Controla las actividades diarias y el manejo de las operaciones; Coordina la disponibilidad de todos los recursos informáticos y debe analizar el rendimiento del equipamiento y del personal.
- Arquitecto en Jefe, Diseñan estructuras que encajen con las necesidades de los clientes.
- Jefe de Administración de T.I., Debe planear, dirigir, supervisar y controlar los recursos humanos, materiales, financieros y presupuestales, dentro de las normas vigentes. Rendir informes solicitados.
- Jefe de Desarrollo, Supervisa proyectos de nuevos desarrollos o de modificaciones, planifica desarrollos de aplicaciones a nivel departamental y custodia productos estándares al negocio.
- Oficina de administración de proyectos, debe difundir un procedimiento homogéneo de administración de proyectos, Realizar controles de calidad planificados, determinar los niveles de aprobación de los proyectos.

4.1.8 Modelo de procesos. En el modelo de procesos representamos lo que hace la Cámara de comercio de Ocaña, describiendo las actividades que permiten cumplir con los objetivos corporativos de negocio, las condiciones y requisitos que deben cumplir y la definición de los responsables de la ejecución del mismo.

4.1.9 Cadena de valor Cámara de Comercio de Ocaña

Figura 3. Cadena de valor de la Cámara de comercio de Ocaña

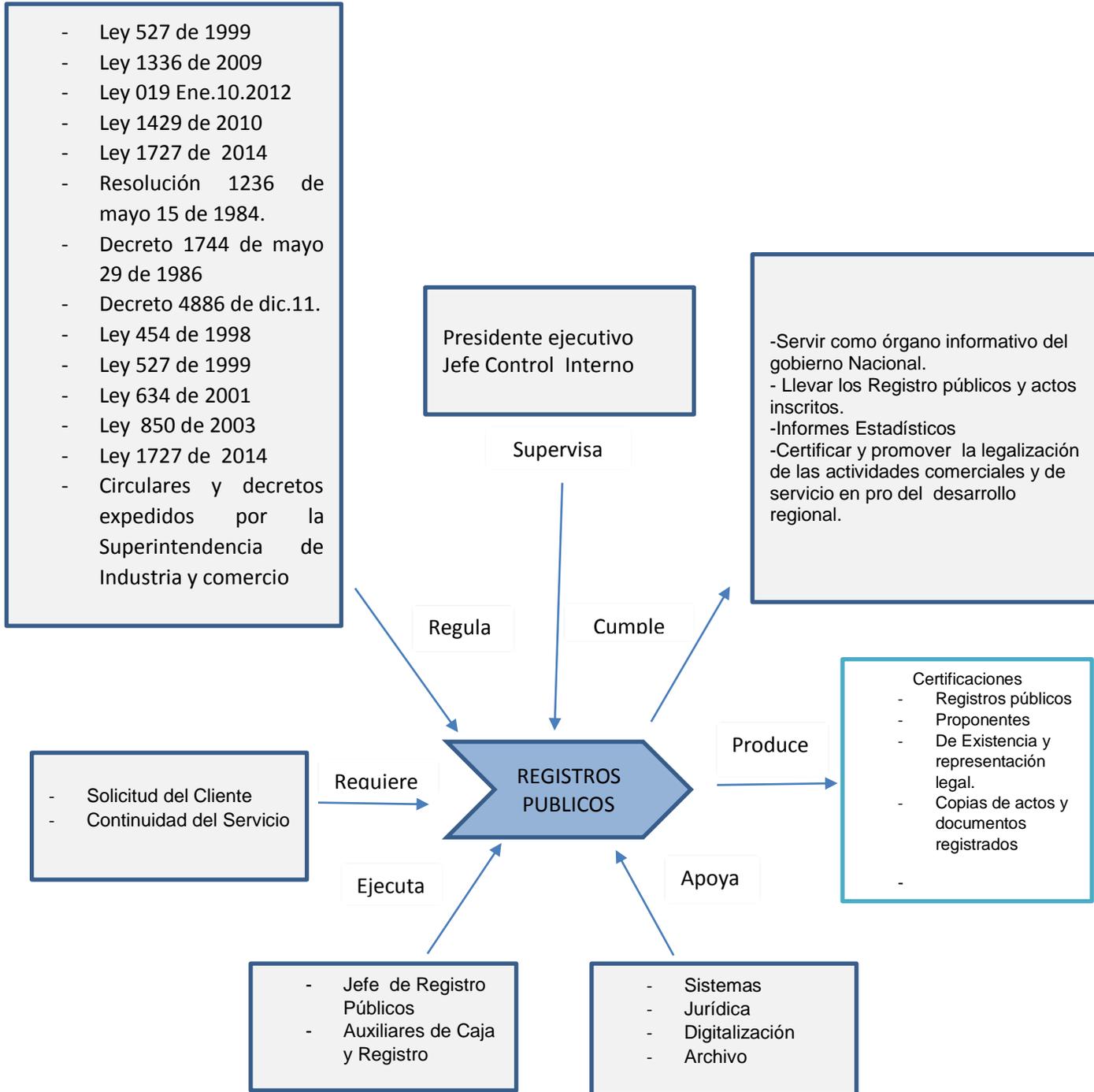


4.1.10 Modelo de procesos - registros públicos

Este proceso se encuentra compuesto por las Actividades principales de la Cámara de Comercio, donde se Radican, verifican, certifican, Recaudan y Archivan todas las solicitudes de Registro, como Matrículas, Renovaciones, Inscripciones, actualizaciones, Cancelaciones de los diferentes actos asignados por el estado, para servicio al cliente.

Figura 4. Registros Públicos

4.1.11 Diagrama de descripción de procesos – registros públicos



4.1.12 Funciones del departamento de registros públicos

Cuadro 4. Matrícula de persona natural y/o establecimiento de comercio

| | |
|--|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| MATRÍCULA DE PERSONA NATURAL Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. | |
| OBJETIVOS Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad. | |
| 1. Liquidación manual y sistematizada del valor asociado a la matrícula de la persona natural y establecimiento de comercio. | |
| 2. Recepción y revisión de los formularios y documentos anexos para la matrícula de la persona natural y/o establecimiento de comercio. | |
| 3. Consultar el nombre del comerciante y razón social en la base de datos a nivel nacional para verificación de homonimia. | |
| 4. Consultar el nombre y número de identificación del comerciante en la base de datos local para verificación de inhabilidades para ejercer el comercio. | |
| 5. Matricular a personas naturales y establecimiento de comercio en el sistema y digitación de la información reportada en los formularios y documentos anexos. | |
| 6. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la matrícula de persona natural y establecimiento de comercio, a nivel RUE. | |

Cuadro 5. Matricula de persona natural y/o establecimiento de comercio

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| RENOVACIÓN DE PERSONA NATURAL Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona natural y establecimiento de comercio. | |
| 2. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona natural y establecimiento de comercio, vía RUE. | |
| 3. Recepción y revisión de los formularios para la renovación de la persona natural y/o establecimiento de comercio. | |
| 4. Actualización en el sistema de la información reportada en los formularios. | |
| 5. Validación identidad de las personas que realizan tramites de manera virtual de renovación con más de tres años, dejando evidencia en el sistema copia fotográfica de la cedula de ciudadanía del matriculado. | |
| 6. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que estén debiendo más de tres años y se les active la matricula. | |
| 7. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva renovación. | |
| 8. Generar la certificación de la respectiva renovación mercantil. | |

Cuadro 6. Matricula de persona natural y/o establecimiento de comercio

| | |
|--|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: : Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| MATRÍCULA DE PERSONA JURÍDICA Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. | |
| OBJETIVOS Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad. | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la matrícula de la persona jurídica y establecimiento de comercio. | |
| 2. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la matrícula de la persona Jurídica y establecimiento de comercio, vía RUE. | |
| 3. Recepción y revisión de los formularios y documentos anexos para la matrícula de la persona jurídica y/o establecimiento de comercio. | |
| 4. Consulta de la razón social en la base de datos a nivel nacional para verificación de homonimia. | |

Cuadro 7. Renovación de persona natural y/o establecimiento de comercio

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| RENOVACIÓN DE PERSONA JURÍDICA Y/O ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias.</p> <p>Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona jurídica y establecimiento de comercio. | |
| 2. Recepción y revisión de los formularios para la renovación de la persona jurídica y/o establecimiento de comercio. | |
| 3. Actualización en el sistema de la información reportada en los formularios. | |
| 4. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona Jurídica y establecimiento de comercio vía RUE. | |
| 5. Validación identidad de las personas Jurídicas (representante legal, miembros de Juntas directivas, cambios de socios en sociedades Ltda en comanditas simples y colectivas y el revisor fiscal) que realizan tramites de manera virtual de renovación con más de tres años, dejando evidencia en el sistema copia fotográfica de la cedula de ciudadanía. | |
| 6. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que estén debiendo más de tres años y se les active la matrícula. | |
| 7. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva activación de la matrícula. | |
| 8. Generación de la certificación de la respectiva renovación mercantil. | |
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |

| |
|--|
| INSCRIPCIÓN O RENOVACIÓN DE PERSONA NATURAL O JURÍDICA COMO PROPONENTE. |
| OBJETIVOS Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad. |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la inscripción o renovación de la persona natural o jurídica como proponente. |
| 2. Recepción y revisión de los formularios y documentos anexos para la inscripción o renovación de la persona natural o jurídica como proponente. |
| 3. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona natural o jurídica como proponente vía RUE. |
| 4. Validación identidad de las personas naturales o Jurídicas (representante legal) al realizar trámites de manera virtual en caso de renovación con más de tres años, dejando evidencia en el sistema copia fotográfica de la cedula de ciudadanía |
| 5. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que estén debiendo más de tres años y se les active la matricula. |
| 6. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva activación. |

Cuadro 8. Inscripción de entidades sin ánimo de lucro (ESAL)

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| INSCRIPCIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (ESAL). | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias.</p> <p>Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la inscripción de Entidades Sin Ánimo de Lucro | |
| 2. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la inscripción de Entidades Sin Ánimo de Lucro, vía RUE. | |
| 3. Recepción y revisión de los estatutos de constitución y documentos anexos establecidos por la ley. | |
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| RENOVACIÓN DE ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO (ESAL) | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias.</p> <p>Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona jurídica (ESAL). | |
| 2. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la renovación de la persona Jurídica y establecimiento de comercio (ESAL), vía RUE. | |
| 3. Validación identidad del representante legal de la ESAL o quien haga sus veces, al realizar trámites de manera virtual en el caso de renovación con más de tres años, dejando evidencia en el sistema copia fotográfica de la cedula de ciudadanía. | |
| 4. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado del representante legal de la ESAL que debiendo más de tres años y se les active la matrícula. | |
| 5. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva activación del registro. | |

Cuadro 9. Cancelación de matrícula mercantil de personas naturales y/o jurídicas y establecimientos de comercio.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| CANCELACIÓN DE MATRÍCULA MERCANTIL DE PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS Y ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Verificar el cumplimiento de pago de la renovación de la matrícula mercantil anual, así como la posible vigencia de embargos y prendas asociadas al comerciante. | |
| 2. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la cancelación de la matrícula de la persona natural o jurídica y establecimiento de comercio. | |
| 3. Cancelación de las matrículas correspondientes | |
| 4. Cancelación matrícula mercantil personas naturales y establecimientos de comercio, vía RUE | |
| 5. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que estén cancelando matrícula. | |
| 6. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva cancelación u otro documento sujeto a registro. | |
| 7. Certificación de la cancelación de las matrículas correspondientes. | |

Cuadro 10. Inscripción y rubricación de libros contables.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| INSCRIPCIÓN Y RUBRICACIÓN DE LIBROS CONTABLES. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Liquidar manual y sistematizadamente el valor asociado a la inscripción de los libros contables. | |
| 2. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que soliciten el registro de libros. | |
| 3. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva inscripción. | |
| 4. Revisión y firma del sello de inscripción de los libros contables. | |

Cuadro 11. Expedición de certificaciones mercantiles, proponentes y entidades sin ánimo de lucro.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES MERCANTILES, PROPONENTES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Expedición de certificados de los diferentes registros a solicitud de los usuarios. | |

Cuadro 12. Verificación y constancia de actos, libros y documentos.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| VERIFICACIÓN Y CONSTANCIA DE ACTOS, LIBROS Y DOCUMENTOS. OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Constancia y firma de la inscripción de los documentos sujetos a registro (cambios de dirección, modificación de actividad comercial, incremento de actividad comercial, cambio de razón social, etc.) | |
| 2. Dejar constancia física de la certificación emitida del sistema de la Registraduría Nacional del Estado de cada uno de los usuarios que estén tramitando actos sujetos a registro | |
| 3. Implementar formato en el cual quede evidencia de la identificación del usuario que solicito la respectiva inscripción | |
| 4. Certificación de la cancelación de las matriculas correspondientes. | |

Cuadro 13. Manejo de información y archivos

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| MANEJO DE INFORMACIÓN Y ARCHIVOS OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias. Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| 1. Control de radicación y reparto en forma sistematizada de los diferentes documentos sujetos a registro. | |
| 2. Control de radicación sistematizada y manual de todos los documentos entregados a los usuarios posterior al estudio y devolución por inconsistencias identificadas por el Departamento Jurídico. | |
| 3. Control manual del RUT certificados entregados a los usuarios. | |
| 4. Control manual entrega del formato 1648 PRE-RUT, personas Jurídicas | |

Cuadro 14. Recaudo de dineros asociados a las matriculas y/o renovaciones de personas naturales, jurídicas, proponentes, entidades sin ánimo de lucro, inscripción de documentos y expedición de certificados.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| RECAUDO DE DINEROS ASOCIADOS A LAS MATRICULAS Y/O RENOVACIONES DE PERSONAS NATURALES, JURÍDICAS, PROPONENTES, ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO, INSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias.</p> <p>Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| <p>1. Verificación de recibos soportes de las actividades asociadas a los registros públicos recepcionados en la caja supervisora.</p> | |
| <p>2. Recaudo y custodia bajo seguridad de los dineros generados en todas las cajas del Departamento de Registros Públicos.</p> | |
| <p>3. Entrega al Departamento de Contabilidad de los dineros recaudados por concepto de las actividades asociadas a los registros públicos y soportes respectivos recepcionados en todas las cajas del Departamento de Registros Públicos.</p> | |

Cuadro 15. Soporte a las actividades de promoción y desarrollo.

| | |
|---|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de registros públicos. |
| RESPONSABLE: EDITH VEGA PRADA | |
| CARGO: Jefe de Registros Públicos | |
| SOPORTE A LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DESARROLLO. | |
| OBJETIVOS | |
| <p>Describir, verificar y confrontar las diferentes funciones que se desarrollan en las áreas o dependencias.</p> <p>Recopilar y confrontar las diferentes funciones con el fin de corregir actualizar o elaborar el manual de funciones de la Entidad.</p> | |
| <p>1. Brindar asesoría a los usuarios en general en todo lo relacionado con los registros públicos.</p> | |
| <p>2. Efectuar campañas de matrícula y renovación de los registros públicos de las personas naturales, jurídicas, y proponentes.</p> | |

4.1.13 Modelo de procesos promoción y desarrollo. Este proceso manejado por el Director del departamento de promoción y desarrollo es el encargado de coordinar y ejecutar todas las actividades que realiza la Cámara de comercio de Ocaña en pro de fomentar el desarrollo humano, emprendimiento, la producción, innovación y capacitación de todos los Registrados con Responsabilidad social y así lograr conocimiento del entorno. Con el apoyo de los demás procesos como Administrativo, Contabilidad y finanzas, Jurídica, y sistemas.

4.1.14 Diagrama de descripción de procesos – promoción y desarrollo

Figura 5. Promoción y desarrollo



4.1.15 Funciones del departamento de promoción y desarrollo

Cuadro 16. Director de promoción y desarrollo.

| | |
|--|---|
| AREA: Administrativa | DEPENDENCIA: Departamento de promoción y desarrollo. |
| RESPONSABLE: GEOWER YAMIT MOLINA RIZO | |
| CARGO: Director de promoción y desarrollo. | |
| OBJETIVOS | |
| Fortalecer la imagen de la Cámara de Comercio como motor de desarrollo ECONÓMICO, SOCIAL Y CULTURAL DEL MUNICIPIO DE OCAÑA. | |
| 1. Colaborar en el fortalecimiento de la imagen institucional de la Cámara. | |
| 2. Promover, programar y coordina los eventos comerciales, como: misiones, ferias micro empresarial tanto local como regional, capacitaciones y seminarios que se consideren de interés para el objetivo de la Cámara. | |
| 3. Asesorar a los empresarios interesados en participar en eventos feriales realizados dentro y fuera de la Región. | |
| 4. Programar las capacitaciones y seminarios particulares con las entidades educativas. | |
| 5. Ofrecer el servicio de material de consulta al público en general y atender a los directivos, afiliados, empresarios, y demás personas que se dirijan a solicitar información. | |
| 6. Recibir y tramitar la correspondencia relacionada con su dependencia. | |
| 7. Elaborar resúmenes de artículos, revistas de libros llegados y coordinar su difusión a las áreas de interés de la entidad y otras Entidades. | |
| 8. Intervenir en todas las actividades que busquen el progreso regional. | |
| 9. Organizar y colaborar en actividades de divulgación de la buena imagen de la Cámara en los diferentes medios de comunicación. | |
| 10. Brindar orientación y apoyo a las personas que soliciten los servicios de la Cámara en cuestiones económicas (Importaciones, exportaciones, inversiones, etc.). | |
| 11. Coordinar y supervisar los convenios entre la Cámara de Comercio y otras entidades que estén bajo su responsabilidad. | |
| 12. Participar en la elaboración del Plan Estratégico Anual de Trabajo de la Cámara y el Plan Estratégico del Departamento y participar en él. | |
| 13. Contribuir a la elaboración del presupuesto general de la Cámara de Comercio. | |
| 14. Coordinar, supervisar y dirigir la revista anual de INDICADORES ECONÓMICOS, las demás publicaciones del departamento y editarlas. | |
| 15. Planificar, dirigir, controlar, evaluar y responder por los planes, programas, eventos o servicios en materia de información económica, comercio exterior o | |

| |
|---|
| proyectos especiales que se realizan en el departamento de Promoción y Desarrollo |
| 16. Asistir y representar a la Cámara de Comercio de Ocaña en reuniones y eventos relacionados con las funciones y objetivos del Departamento de Promoción y Desarrollo y cuando se delegue esta función por la Presidencia Ejecutiva o Junta directiva. |
| 17. Representar y participar activamente en los distintos comités de los cuales forma parte el Departamento de Promoción y Desarrollo. |
| 18. Verificar la información recibida a través del correo electrónico, así como la emisión de información a otras Entidades por este medio. |
| 19. Estar a cargo de los diferentes medios audiovisuales y de consulta de la Cámara de Comercio. |
| 20. Adelantar e impulsar el proceso de adquisición de información comercial ya sea a través de cartas, convenios, publicaciones, o encuestas directas al usuario. |
| 21. Establecer y mantener una red de información comercial a nivel de todas las Cámaras de Comercio del país. |
| 22. Establecer y mantener contactos, localizar y buscar en organismos o entidades externas, la información estadística requerida para la elaboración de los indicadores económicos, servicios de información, y demás publicaciones de la Cámara incluyendo su edición. |
| 23. Atender personalmente los requerimientos de información estadística o económica que directamente por medio de comunicación escrita le sean solicitados o remitidos por otra dependencia de la Entidad. |
| 24. Compendiar estadísticas sobre vectores o temas específicos, elaborar análisis de estas cifras y preparar investigaciones económicas. |
| 25. Efectuar, atender visitas y mantener buenas relaciones públicas con personas y Entidades con fines a los objetivos estadísticos e investigaciones del Departamento. |
| 26. Coordinar con las demás dependencias de la Entidad todo lo relacionado con afiliados, inclusión, cobros de cuotas y servicios, envío de publicaciones, atención de servicios y consultas, conferencias, capacitaciones, página web etc. |
| 27. Programar y dirigir las campañas de afiliación y coadyuvar en la de los Registros públicos |
| 28. Las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato. |

Para la actualización de la estructura organizacional evaluamos la Misión y la Visión, que cumpla con los parámetros establecidos en los objetivos corporativos, incluyendo elementos que den a conocer un avance sobre gobernabilidad de T.I.

El análisis realizado al organigrama sugiere la incorporación al Departamento de Sistemas el Organigrama tecnológico que crea nuevos Roles los cuales deben ser asignados a los encargados de los diferentes departamentos, previa identificación de los perfiles del personal; que serán los responsables de los procesos de T.I. Con el ánimo de optimizar el desempeño de la organización en la utilización y asignación de los recursos Tecnológicos, tendiente a conseguir buenas prácticas de gobierno de T.I.

Lo anterior permite tener claro una estructura organizacional, para poder avanzar en la evaluación del nivel de madurez de los diferentes procesos.

Para llevar a cabo un proceso efectivo de Gobernabilidad de TI, se recomienda que existan tres comités con diferentes roles y funciones.

COMITÉ DIRECTIVO DE TI, deben participar ejecutivos de alto nivel. Sus responsabilidades son:

- Asegurar que las estrategias del área de TI estén alineadas con las del negocio.
- Asegurar que las TI son aplicadas del tal forma que se contribuyan a cumplir con los objetivos del negocio.
- Aprobar o determinar los recursos requeridos para los diferentes proyectos.
- Revisar periódicamente la evolución de los proyectos aprobados y tomar decisiones de cancelación o de continuación.
- Definir la dirección de las TI y definir el valor esperado.
- Determinar capacidades requeridas e inversiones.

COMITÉ DE TI, está conformado por el departamento de planeación y de presupuestos de las áreas de TI y de alto nivel de esta misma área; debe asignársele responsabilidades como:

- Filtrar y priorizar los proyectos de TI.
- Conformar y administrar el portafolio de proyectos de TI.
- Definir y alinear las soluciones propuestas a los estándares de tecnología.
- Informar del rol e impacto de las TI en la empresa.

COMITÉ DE PROCESOS DE NEGOCIOS, Lo deben integrar los responsables de los procesos y los líderes del área de TI; sus responsabilidades son:

- Desarrollar los casos de negocios de los proyectos, junto con las áreas de TI.
- Informar a las áreas de TI sus necesidades y requerimientos de tecnologías de información.
- Asegurar que los proyectos propuestos por las áreas de TI, cumplen con sus necesidades y requerimientos.

4.2 EVALUACION DEL NIVEL DE MADUREZ

4.2.1 Generalidades. En todas las organizaciones el soporte de las Tecnologías de la información es fundamental para el buen desenvolvimiento de las actividades del negocio, es por eso que los servicios de TI deberían estar correctamente definidos, gestionados, y aplicados por la alta gerencia.

Los modelos de Gobierno y Gestión de TI, permiten satisfacer las necesidades legales y corporativas de la Cámara de Comercio de Ocaña, lo que le permite posicionarse en el mercado comercial como una entidad sostenible y confiable.

Para el desarrollo de modelo, es necesario referenciarse con los marcos que apoyan las estrategias de Gobierno TI, para esto se tomara como base COBIT 4.1, y la norma ISO 38500:2008.

Cuadro 17. Generalidades

| NORMA/ ASPECTOS | COBIT 4.1 | ISO 38500:2008 |
|--------------------|---|---|
| ALCANCE | Proveedores de servicios, usuarios y auditores de TI, principalmente, como guía integral para la gerencia y para los dueños de los procesos de negocio. | Altos directivos, Juntas, Socios, Proveedores internos y externos de servicios, Auditores de T.I. |
| APLICACION | Todas las Organizaciones | Todas las Organizaciones |
| OBJETIVOS | Establecer vínculo de los procesos de negocio con los de TI, dirigir la inversión en recursos de TI y que sean utilizados en procesos de TI, para lograr que la información de la empresa responda a los requerimientos del negocio. | <ul style="list-style-type: none"> • Asegurar las partes involucradas • Informar y orientar • Brindar una base para la Evaluación objetiva |
| BENEFICIOS | <ul style="list-style-type: none"> • Permite alinear las operaciones de TI con las operaciones de la empresa. • Asegurar que TI genere beneficios como la Optimización de los costos. • Optimizar la inversión y la administración de aplicaciones, información, infraestructura y personas. • Responsabilidades de | <ul style="list-style-type: none"> • Establece principios para el uso eficaz eficiente y aceptable de las T.I. • Conformidad de la organización (Reglamentarias, legislativas, de Ley, contractuales) • Desempeño de la organización |

| | | |
|------------|--|--|
| | <p>administración de los riesgos dentro de la organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rastrear y monitorear la estratégica de su implementación. | |
| PRINCIPIOS | <ul style="list-style-type: none"> • Alineación estratégica • Entrega de Valor asegurando que TI genere beneficios como optimización de costos. • Administración de Recursos. • Administración de riesgos. | <p>Seis Principios</p> <p>Responsabilidad, Estrategia, Adquisición, Desempeño, Conformidad, Comportamiento Humano</p> |
| MODELO | <p>Cuatro Dominios inter-relacionados, aplicados a 34 procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear y organizar • Adquirir e implementar • Entregar y dar soporte • monitorear y evaluar | <p>Tres tareas principales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el uso actual y futuro de las T.I. • Dirigir la implementación de los planes y políticas • Monitorear la conformidad con las políticas y el desempeño frente a los planes |
| GRAFICA | | |

Luego de realizar el análisis de los dos marcos de Gobierno de TI, se escogió el modelo establecido por COBIT 4.1, debido a que es un marco de referencia internacional que provee un estándar para que la dirección de las organizaciones planeen y organicen, adquieran e implementan, entreguen y den soporte, monitoreen y Evalúen los usos de las buenas prácticas de Gobierno TI.

MODELO GENERICO DE MADUREZ COBIT 4.1

Para la medición de desempeño del nivel de madurez de la cámara de Comercio de Ocaña utilizaremos la siguiente tabla de valoración.

Cuadro 18. Modelo genérico de madurez

| | |
|---|--------------|
| 0 | NO EXISTE |
| 1 | INICIAL |
| 2 | REPETIBLE |
| 3 | DEFINIDO |
| 4 | ADMINISTRADO |
| 5 | OPTIMIZADO |

Cuadro 19. Descripción del modelo de madurez

DESCRIPCION DEL MODELO DE MADUREZ

| | |
|---|--|
| 0 | NO EXISTE: Carencia completa de cualquier proceso reconocible. La empresa no ha reconocido siquiera que existe un problema a resolver. |
| 1 | INICIAL: Existe evidencia que la empresa a reconocido que los problemas existen y requieren ser resueltos. Sin embargo-, no existen procesos estándar en su lugar, existen enfoques ad hoc que tienden a ser aplicados de forma individual o caso por caso. El enfoque genera hacia la administración es desorganizada. |
| 2 | REPETIBLE: Se han desarrollado los procesos hasta el punto en que se siguen procedimientos similares en diferentes áreas que realiza la misma tarea. No hay entrenamiento o comunicación formal de los procedimientos estándar. Y si deja la responsabilidad al individuo. Existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto los errores son muy probables. |
| 3 | DEFINIDO: los procedimientos se han estandarizado y documentado y se han difundido a través de entrenamiento. Sin embargo se deja que el individuo decida utilizar estos procesos, y es poco probable que se detecten desviaciones. Los procedimientos en si no son sofisticados pero formalizan las prácticas existentes. |
| 4 | ADMINISTRADO: Es posible monitorear el cumplimiento de los procedimientos y tomar medidas cuando los procesos no estén |

| | |
|---|---|
| | trabajando de forma efectiva. Los procesos están bajo constante mejora y proporcionan buenas prácticas. Se usa la automatización y herramientas de una manera limitada o fragmentada. |
| 5 | OPTIMIZADO: Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y en un modelo de madurez con otras empresas. TI se usa de forma integrada para automatizar el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, haciendo que la empresa se adapte de manera rápida |

Marco conceptual de buenas prácticas para gobernabilidad de TI.

Tomando como referencia la aplicación del marco conceptual de buenas prácticas para gobernabilidad de TI, planteado por la Ingeniera Torcoroma Velásquez en su tesis (establecimiento de criterios de gobernabilidad de TI en las empresas colombianas). Donde se toman los objetivos de control de COBIT 4.1 y la evaluación de los modelos de madurez. Los componentes comprenden procesos del modelo de negocios, arquitectura de SI, aplicativos de apoyo y Tecnologías de información y comunicación.

Figura 6. Marco conceptual de Gobernabilidad TI

| | | |
|----|---|---|
| PO | NIVEL 4. Modelo del Negocio Procesos del negocio | S E G U R I D A D |
| EA | | |
| ME | | |
| PO | NIVEL 3. Arquitectura de SI/TI Sistema de Información Integrados | D |
| EA | | |
| AI | | |
| EA | NIVEL 2. Aplicativos de Apoyo SGBD/SGWF/XML | A |
| AI | | |
| EA | NIVEL 1. TIC Redes/ Servidores/ comunicación | D |
| AI | | |

Fuente. Establecimiento de Criterios de Gobernabilidad De TI en las Empresas Colombianas.

Nivel 4: Modelado del negocio. Involucra la descripción de la estructura Organizacional, procesos de negocios, sistemas de planeación y control, Mecanismos de gobierno y administración, políticas y procedimientos de la Empresa. Cada uno de estos componentes interactúan y contribuye a alcanzar las Metas y objetivos del negocio y provee la base para identificar los requerimientos De los Sistemas de Información (SI) que soportan las actividades del negocio.

Nivel 3: La arquitectura de los sistemas de información. Esta arquitectura Provee un modelo para el desarrollo e implementación de aplicaciones Individuales, mapas de negocios y requerimientos funcionales de las aplicaciones, y muestra la interrelación entre aplicaciones. Las Aplicaciones Emergentes de Arquitectura están normalmente “orientadas al servicio”. Los servicios pueden ser vistos como bloques de construcción que pueden ser ensamblados y re-ensamblados para lograr los cambios en los requerimientos del negocio, en una aproximación que maximice el re-uso y ayude a mantener la flexibilidad en las políticas de servicio para adaptarse a los cambios.

Nivel 2: Aplicativos de apoyo. Son todas las aplicaciones de apoyo a la arquitectura de aplicación como los sistemas de gestión de bases de datos (que ayudan a los procesos básicos de mantenimiento de la base de datos), la administración de los recursos de datos (esto muestra como los recursos de información están siendo administrados y compartidos en beneficio de la empresa). La Arquitectura de Información/Datos incluirá consideraciones de tecnología de almacenaje y administración del conocimiento que faciliten la explotación de la información corporativa, esto incrementará la cobertura y el contenido de la administración de datos y facilitará el acceso a la información por múltiples canales y otras herramientas como XML y SGWF. Incluye los siguientes procesos dentro de los objetivos de control.

Nivel 1: Tecnología de información y comunicación (TIC). Describe la estructura, funcionalidad y la distribución del hardware, software y los componentes de comunicación que mantienen y soportan la Arquitectura de SI/TI, conjuntamente con los estándares técnicos aplicados a ellos. Estos componentes comprenden toda la “infraestructura de TIC” de la organización. El desarrollo, documentación y mantenimiento de la arquitectura de SI del negocio, debe formar parte del proceso de pensamiento estratégico que se debe desarrollar en la organización. Incluye los siguientes procesos dentro de los objetivos de control.

Definición de variables.

Se define como variables para el marco conceptual los objetivos planteados en COBIT 4.1 como son:

| | |
|-------------------------|----|
| Planificar y Organizar | PO |
| Adquirir e Instrumentar | AI |
| Entregar y dar soporte | DS |
| Monitorear y Evaluar | ME |

La evaluación del nivel de madurez se realizara teniendo en cuenta las necesidades de la Cámara de Comercio de Ocaña, analizados en el modelo de negocio y se defino trabajar con el NIVEL 1. TIC, y NIVEL 4. Modelo de Negocio y con las variables definidas en la siguiente tabla.

Tabla 1. Relación Variables en cada nivel

| | TIC | MODELO DE NEGOCIO |
|--------------------------------|------------|--------------------------|
| Planificar y organizar | | X |
| Adquirir e Instrumentar | X | |
| Entregar y dar soporte | X | |
| Monitorear y evaluar | | X |

Relación Control/Nivel.

Para el nivel de Tecnología de Información (TIC), se tendrá en cuenta los controles relacionados a continuación en la Tabla 4.

Tabla 2. Controles Nivel TIC

| Código | Descripción |
|---------------|--|
| AI3 | Adquirir y mantener infraestructura tecnológica |
| AI5 | Adquirir recursos de TI |
| DS4 | Garantizar la continuidad de los servicios |
| DS5 | Garantizar la seguridad de los sistemas |
| DS12 | Administrar el ambiente físico |

En el nivel de Modelo del Negocio se tienen en cuenta los controles relacionados en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3. Controles en el nivel del negocio

| Código | Descripción |
|---------------|--|
| PO1 | Definir un plan estratégico de TI |
| PO3 | Determinar la dirección tecnológica |
| PO4 | Definir procesos de TI, organizaciones y relaciones |
| PO5 | Administrar la inversión en TI |
| PO6 | Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia |
| PO7 | Administrar recursos humanos de TI |
| PO8 | Administrar la calidad |
| PO9 | Evaluar y administrar los riesgos de TI |
| PO10 | Administrar proyectos |

| | |
|-----|---|
| DS1 | Definir y administrar niveles de servicio |
| DS2 | Manejar servicios de tercero |
| DS6 | Identificar y asignar costos |
| ME1 | Monitorear y evaluar el desempeño de TI |
| ME2 | Monitorear y evaluar el control interno |
| ME3 | Garantizar el cumplimiento regulatorio |
| ME4 | Proporcionar gobierno de TI |

4.2.2 Evaluación del nivel de madurez en la Cámara de comercio de Ocaña. El modelo de madurez es una forma de medir qué tan bien están desarrollados los procesos administrativos, el nivel o grado de madurez muestra una estructura que permite comparar el grado de desarrollo de una empresa en Gobierno de TI, este proceso permite reconocer la empresa en que camino está en determinado momento y como puede alinear los procesos tecnológicos con la misión, visión y objetivos del Negocio; todo esto para alcanzar la excelencia.

En los niveles de Madurez de COBIT, se inicia con el Nivel 0, No Existe, donde se carece de un proceso y la empresa no ha reconocido que existe un problema a resolver. En el nivel 1, Inicial, existe evidencia que la empresa ha reconocido que los problemas existen y requieren ser resueltos; el enfoque general hacia la administración es desorganizado. En el nivel 2, Repetible, Se han desarrollado los procesos hasta el punto en que se siguen procedimientos similares en diferentes áreas que realizan la misma tarea. No hay entrenamiento o comunicación formal de los procedimientos estándar, y se deja la responsabilidad al individuo; existe un alto grado de confianza en el conocimiento de los individuos y, por lo tanto, los errores son muy probables. En el nivel 3, Definido, Los procedimientos se han estandarizado y documentado, y se han difundido a través de entrenamiento. Sin embargo, se deja que el individuo decida utilizar estos procesos, y es poco probable que se detecten desviaciones; los procedimientos en sí no son sofisticados pero formalizan las prácticas existentes. En el nivel 4, Administrado, Es posible monitorear y medir el cumplimiento de los procedimientos y tomar medidas cuando los procesos no estén trabajando de forma efectiva; Los procesos están bajo constante mejora y proporcionan buenas prácticas. Se usa la automatización y herramientas de una manera limitada o fragmentada. Por ultimo en el nivel 5, Optimizado, Los procesos se han refinado hasta un nivel de mejor práctica, se basan en los resultados de mejoras continuas y en un modelo de madurez con otras empresas; TI se usa de forma integrada para automatizar el flujo de trabajo, brindando herramientas para mejorar la calidad y la efectividad, haciendo que la empresa se adapte de manera rápida.

4.2.3 Definición de variables. En la cámara de Comercio de Ocaña se tiene la necesidad de entender el estado de TI existente y decidir qué nivel de administración y de control se debe proporcionar.

Para la cámara de Comercio de Ocaña se determinó realizar la evaluación del Nivel de Madurez teniendo en cuenta dos Componentes, TIC Y Modelo de negocio, y se definieron como variables los objetivos planteados en COBIT como son Planear y Organizar, Adquirir e Instrumentar, Entregar y dar Soporte, y Monitorear y Evaluar.

Se clasificaron los procesos de cada objetivo de control identificando los niveles en los que puedan pertenecer, en cada nivel se identifican las variables encontradas:

NIVEL 1 TIC: Objetivos de Control Clasificados- Adquirir e Instrumentar y Entregar y Dar Soporte.

Es importante para el Nivel TIC, soportar toda la arquitectura de SI, administrar el ambiente físico, garantizar la seguridad de los sistemas y la continuidad de los servicios; procesos que hacen parte del objetivo de Control Entregar y dar Soporte.

En el Dominio de Adquirir e Instrumentar se lleva a cabo la estrategia de TI, son importantes para este nivel garantizar la continuidad de los servicios y la seguridad de los sistemas, administrar los problemas y la información.

NIVEL 4: MODELO DEL NEGOCIO: Objetivos de Control Clasificados- Planear y Organizar, y Monitorear y Evaluar.

El Modelado de Negocio involucra la descripción de la estructura organizacional, proceso de negocio, sistemas de planeación y control, mecanismos de Gobierno y administración, políticas y procedimientos de la empresa. Dentro de Planear y Organizar se debe Definir un plan estratégico de TI , Determinar dirección tecnológica, definir procesos de TI, organización y relaciones, administrar la inversión en TI, comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia, administrar recursos humanos, la calidad, evaluar y administrar los riesgos.

En el Dominio Monitorear y Evaluar se debe evaluar el Desempeño de TI y el de Control Interno, garantizar el cumplimiento regulatorio y Proporcionar Gobierno de TI.

4.2.4 Diseño de instrumentos. Para determinar el nivel de madurez en el que se encuentra la cámara de Comercio de Ocaña se diseñaron las tablas donde se encuentran los indicadores de cada uno de los niveles seleccionados, la tabla diseñada está compuesta por cuatro columnas las cuales son:

ASPECTO: Describe cada control con el fin de asignar un valor y determinar en qué grado se encuentra.

ENTREVISTA: Los criterios utilizados para asignar valor en este campo corresponden a una Técnica de Auditoría utilizada con el personal encargado.

OBSERVADO: Los criterios utilizados para asignar valor en este campo corresponden a una verificación realizada en una Auditoría desarrollada anteriormente, con el fin de

diagnosticar el estado actual de la Cámara de Comercio de Ocaña, lo cual permitió validar la información suministrada en la entrevista.

PROMEDIO: este campo comprende el resultado del cálculo de los resultados de la entrevista y lo observado. El formato propuesto es una herramienta que permite evaluar por cada componente (Modelado de Negocio y TIC) y en cada uno de ellos medir los objetivos de control presentes; asignándole un grado de madurez cada objetivo de control. Mediante la comparación entre lo observado y la entrevista.

4.2.5 Aplicación de instrumentos. Con una población objetivo, se selecciona la muestra entrevistando al personal encargado del manejo de cada uno de los niveles seleccionados, la valoración que realiza el entrevistado se compara con la observación de documentación existente y procesos mecánicos que se lleven cabo dentro de la cámara de Comercio de Ocaña, teniendo como referencia la Tabla de valores y significados del Modelo Genérico de Madurez referenciado en COBIT 4.1.

A continuación se presenta los resultados de la Aplicación de las tablas diseñadas las cuales se estructuraron teniendo en cuenta las necesidades de la empresa.

Se inicia con el Nivel 1 TIC, Donde se realiza la entrevista al encargado del Departamento de Sistemas.

Cuadro 20 Aplicación de instrumentos

| ASPECTOS | ENTREVISTA | OBSERVADO | PROMEDIO |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Adquirir y mantener infraestructura tecnológica | 2,5 | 1,8 | 2,17 |
| Decisiones de adquisición | 2 | 2 | |
| Sistema configurado para realizar pruebas/Instalación | 3 | 2 | |
| Requerimientos de ambiente físico | 3 | 3 | |
| Actualizaciones de estándares de tecnología | 3 | 2 | |
| Requerimientos de monitoreo del sistema | 2 | 1 | |
| Conocimiento de la infraestructura | 2 | 1 | |
| Adquirir recursos de TI | 2,0 | 1,0 | 1,5 |
| Requerimientos de administración de la relación con terceros | 2 | 1 | |
| Artículos provistos | 2 | 1 | |
| Arreglos contractuales | 2 | 1 | |
| Garantizar la continuidad del servicio | 1,67 | 1 | 1,33 |
| Resultados de las pruebas de contingencia | 1 | 0 | |
| Criticidad de puntos de configuración de TI | 1 | 1 | |
| Plan de almacenamiento de respaldos y de protección | 4 | 3 | |
| Umbrales de incidente/desastre | 1 | 0 | |
| Requerimientos de servicios contra desastres incluyendo roles y responsabilidades | 1 | 1 | |
| Reportes de desempeño de los procesos | 2 | 1 | |
| Garantizar la seguridad de los sistemas | 1,83 | 1,33 | 1,58 |
| Definición de incidentes de seguridad | 1 | 1 | |
| Requerimiento específicos de entrenamiento sobre conciencia de seguridad | 2 | 1 | |
| Reporte específicos de entrenamiento sobre conciencia de seguridad. | 2 | 2 | |
| Reportes de desempeño del proceso | 1 | 1 | |
| Cambios de seguridad requeridos | 3 | 2 | |
| Amenazas y vulnerabilidades de seguridad | 2 | 1 | |
| Administrar el ambiente físico | 2 | 1 | 1,5 |
| Reportes de desempeño de procesos | 2 | 1 | |

En el Nivel 4 se realizan las entrevistas al Director Ejecutivo de la cámara de Comercio de Ocaña y al encargado del Departamento de Sistemas.

| ASPECTOS | ENTREVISTA | OBSERVADO | PROMEDIO |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Define un Plan Estratégico de TI | 1,50 | 0,33 | 0,92 |
| Plan estratégico de TI | 2 | 1 | |
| Plan táctico de TI | 2 | 1 | |
| Portafolio de proyectos de TI | 1 | 0 | |
| Portafolio de Servicios de TI | 1 | 0 | |
| Estrategias de contratación externa de TI | 1 | 0 | |
| Estrategias de contratación de TI | 2 | 0 | |
| Define Procesos de TI, Organización y Relaciones | 2,00 | 1,40 | 1,70 |
| Marco de trabajo para el proceso de TI | 1 | 1 | |
| Propietarios de sistemas documentados | 1 | 0 | |
| Organización y relaciones de TI | 1 | 1 | |
| Marcos de procesos roles documentados y responsabilidades de TI | 3 | 2 | |
| Roles y responsabilidades documentados | 4 | 3 | |
| Administra la inversión en TI | 1,25 | 1,00 | 1,13 |
| Reportes de costo beneficio | 2 | 2 | |
| Presupuestos de TI | 1 | 0 | |
| Portafolio actualizado de servicios TI | 1 | 1 | |
| Portafolio actualizado de proyectos TI | 1 | 1 | |
| Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| Marco de control empresarial para TI | 1 | 1 | |
| Políticas para TI | 1 | 1 | |
| Administrar los recursos humanos de TI | 1,83 | 1,67 | 1,75 |
| Políticas y procedimientos de recursos humanos de TI | 2 | 2 | |
| Matriz de habilidades de TI | 1 | 0 | |
| Descripciones de puestos | 3 | 3 | |
| Aptitudes y habilidades de los usuarios, incluyendo el entrenamiento individual | 1 | 1 | |
| Requerimientos específicos de entrenamiento | 1 | 1 | |
| Roles y responsabilidades | 3 | 3 | |
| Administrar la calidad | 1,75 | 1,00 | 1,38 |
| Estándares de adquisición | 2 | 2 | |
| Estándares de desarrollo | 2 | 1 | |
| Requerimientos de estándares y métricas de calidad | 2 | 1 | |
| Medidas para mejorar la calidad | 1 | 0 | |
| Evaluar y administrar los riesgos de TI | 0,75 | 0,75 | 0,75 |
| Evaluación de riesgos | 1 | 1 | |
| Reportes de riesgos | 1 | 0 | |
| Directrices de administración de riesgos relacionados con TI | 1 | 1 | |
| Planes de acciones correctivas para riesgos relacionados con TI | 0 | 1 | |
| Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI | 1,00 | 0,50 | 0,75 |
| Retroalimentación de desempeño para la planeación de TI | 1 | 1 | |
| Planes de acción correctiva | 1 | 0 | |
| Tendencias y eventos de riesgos históricos | 1 | 0 | |
| Reporte de desempeño del proceso | 1 | 1 | |
| Monitorear Y Evaluar el Control Interno | 1,00 | 0,00 | 0,50 |
| Reporte sobre la efectividad de los controles de TI | 1 | 0 | |
| Garantizar El Cumplimiento Regulatorio | 2,00 | 1,00 | 1,50 |
| Catálogo de requerimientos legales y regulatorios relacionados con la prestación del servicio de TI | 2 | 1 | |
| Reportes sobre el cumplimiento de las actividades de TI con los requerimientos externos legales y regulatorios | 2 | 1 | |
| Proporcionar Gobierno de TI | 1,40 | 1,00 | 1,20 |
| Mejoras al marco de trabajo de los procesos | 1 | 1 | |
| Reportar el estatus de gobierno de TI | 1 | 1 | |
| Resultados de negocio esperado de las inversiones de TI | 2 | 1 | |
| Dirección estratégica empresarial para TI | 2 | 1 | |
| Apetito empresarial de riesgos de TI | 1 | 1 | |

4.2.6 Análisis del estado de nivel de madurez de la Cámara de Comercio de Ocaña

Los Resultados obtenidos a través de la aplicación de las entrevistas y lo observado se pueden analizar a través de las siguientes tablas:

El estado actual del Nivel de Madurez de la cámara de comercio de Ocaña, permite analizar que en el Componente TIC, está en un Nivel de Madurez de Inicial a Repetible, y en el Componente Modelo de Negocio se encuentra en el nivel de Madurez Inicial.

Cuadro 21 TIC

| TIC | |
|-------------------------|--------------|
| VARIABLE | NIVEL |
| ADQUIRIR E INSTRUMENTAR | 1,83 |
| ENTREGAR Y DAR SOPORTE | 1,47 |
| TOTAL PROMEDIO | 1,7 |

Cuadro 22 MODELO DE NEGOCIO

| MODELO DE NEGOCIO | |
|--------------------------|--------------|
| VARIABLE | NIVEL |
| PLANIFICAR Y ORGANIZAR | 1,23 |
| MONITOREAR Y EVALUAR | 0,99 |
| TOTAL PROMEDIO | 1,11 |

Cuadro 23. Estado del nivel de madurez en la implementación de gobierno.

| ESTADO DEL NIVEL DE MADUREZ EN LA IMPLEMENTACION DE GOBIERNO DE TI EN LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | | | | | | |
|--|-------------------------|--|------------------|---------|-----------|----------|--------------|------------|
| AREA DE ENFOQUE | PROCESO | DESCRIPCION DE PROCESO | NIVEL DE MADUREZ | | | | | |
| | | | NO EXISTE | INICIAL | REPETIBLE | DEFINIDO | ADMINISTRADO | OPTIMIZADO |
| MODELO DE NEGOCIO | Planear y organizar | Define un plan estrategico de TI | | x | | | | |
| | | Define Procesos de TI, Organización y Relaciones | | | x | | | |
| | | Administra la inversion en TI | | x | | | | |
| | | Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia | | x | | | | |
| | | Administrar los recursos humanos de TI | | | x | | | |
| | | Administrar la calidad | | x | | | | |
| | | Evaluar y administrar los riesgos de TI | | x | | | | |
| | Monitorear y evaluar | Monitorear y evaluar el desempeño de TI | | x | | | | |
| | | Monitorear y evaluar el control interno | | x | | | | |
| | | Garantizar el cumplimiento regulatorio | | | x | | | |
| | | Proporcionar Gobierno de TI | | x | | | | |
| TIC | Adquirir e instrumentar | Adquirir y mantener infraestructura tecnológica | | | x | | | |
| | | Adquirir recursos de TI | | | x | | | |
| | Entregar y dar soporte | Garantizar la continuidad del servicio | | x | | | | |
| | | Garantizar la seguridad de los sistemas | | | x | | | |
| | | Administrar el ambiente físico | | | x | | | |

En el Componente TIC, el estado del nivel de madurez se encuentra en la etapa Inicial a Repetible, para lo cual se proponen los siguientes lineamientos con el fin de escalar en la Madurez de las Tecnologías de Información y Comunicación:

- Llevar de forma preventiva el proceso de adquirir y mantener infraestructura tecnológica, alineándose con las aplicaciones críticas del negocio.
- Manejar estratégicamente los estándares, políticas y procedimientos de TI para la adquisición de recursos TI.
- Integrar el plan de continuidad de los servicios de TI con los planes de continuidad del negocio y dar continuamente mantenimiento.

- Seguridad conjunta del negocio y la gerencia con la seguridad en TI, incluyendo los requerimientos de seguridad de TI de forma clara, optimizados e incluidos en un plan de seguridad aprobado.
- Hacer un plan a largo plazo asociado a la administración de ambiente físico para las instalaciones requeridas para soportar el ambiente de cómputo de la organización.
- Definir los estándares, incluyendo la selección del centro de cómputo, construcción, vigilancia, seguridad personal, sistemas eléctricos y mecánicos y protección contra factores ambientales.

En el Componente Modelo de Negocio, el estado del Nivel de Madurez se encuentra en la etapa Inicial, para lo cual se proponen los siguientes lineamientos con el fin de escalar en la Madurez del Mismo.

- Documentar la planeación estratégica de TI, que cada vez más se toma en cuenta en el establecimiento de las metas del negocio y da como resultado un valor observable de negocios por medio de las inversiones en TI.
- Poner en funcionamiento las mejores prácticas, la estructura organizacional de TI debe ser flexible y adaptable. Debe existir un uso amplio de la tecnología para monitorear el desempeño de la organización y de los procesos de TI. La tecnología debe aprovecharse para apoyar la complejidad y distribución geográfica de la organización.
- Mejorar de forma continua el proceso de administración de inversiones con base en las lecciones aprendidas provenientes del análisis del desempeño real de las inversiones. Deben investigarse y evaluarse formalmente las alternativas de financiamiento dentro del contexto de la estructura de capital existente en la organización, mediante el uso de métodos formales de evaluación.
- Alinear el ambiente de control de la información con el marco administrativo estratégico, con la visión, y con frecuencia se revisa, actualiza y mejora. El monitoreo, la auto-evaluación y las verificaciones de cumplimiento deben estar extendidas en la organización.
- La tecnología debe usarse para mantener bases de conocimiento de políticas y de concientización para optimizar la comunicación, usando herramientas de automatización de oficina y de entrenamiento basado en computadora.

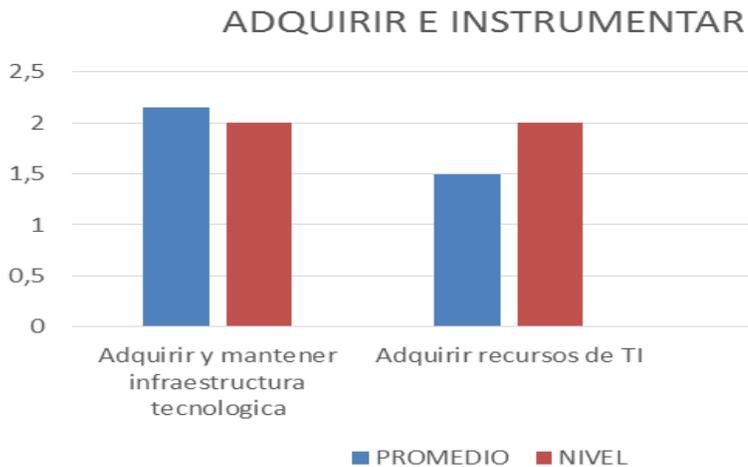
4.2.7 Análisis por objetivo de control y componente

4.2.7.1 TIC – Adquirir e instrumentar

Cuadro 24 TIC – Adquirir e instrumentar

| COMPONENTE | DOMINIO | OBJETIVOS DE CONTROL |
|------------|-------------------------|---|
| TIC | ADQUIRIR E INSTRUMENTAR | Adquirir y Mantener Infraestructura Tecnológica |
| | | Adquirir Recursos de TI |

Figura 7 Adquirir e instrumentar



En la evaluación realizada al Componente TIC, en el Dominio Adquirir e instrumentar y el objetivo de control Adquirir y Mantener Infraestructura Tecnológica, se pudo analizar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 2 Repetible, lo cual nos permite llegar a la siguiente conclusión.

La administración del proceso de adquirir y mantener infraestructura de tecnología que satisfaga el requerimiento de negocio de TI de adquirir y mantener una infraestructura de TI integrada y estandarizada es: REPETIBLE porque en la Camara de Comercio de Ocaña la adquisición y mantenimiento de la infraestructura de TI no se basa en una estrategia definida y no considera las necesidades de las aplicaciones del negocio que se deben respaldar, se tiene la noción de que la infraestructura de TI es importante, que se apoya en algunas prácticas formales. En la Camara de Comercio de Ocaña algunos mantenimientos se programan, pero no existe una programación establecida ni se coordina en su totalidad; por lo que se sugiere implementar el Anexo N°12 Y N° 13.

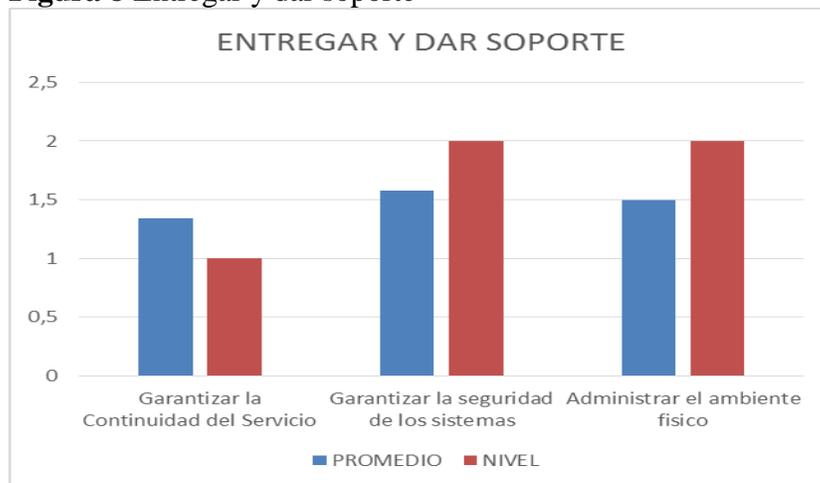
En el objetivo de control Adquirir Recursos de TI, la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un nivel 2 Repetible, lo cual nos permite llegar a la siguiente Conclusión. La administración del proceso de Adquirir recursos de TI que satisfaga el requerimiento de negocio de TI de mejorar la rentabilidad de TI y su contribución a la utilidad del negocio es: REPETIBLE, puesto que en la Cámara de Comercio de Ocaña existe conciencia organizacional de la necesidad de tener políticas y procedimientos básicos para la adquisición de TI, estas políticas y procedimientos se integran parcialmente con el proceso general de adquisición de la organización del negocio que se realiza al final de cada año y es aprobado por la Junta Directiva. Se determinan responsabilidades y rendición de cuentas para la administración de adquisición y contrato de TI según la experiencia particular del gerente de contrato. Se reconoce la importancia de administrar proveedores y las relaciones con ellos, pero se manejan con base en la iniciativa individual. Los procesos de contratos se utilizan principalmente en proyectos mayores o muy visibles, por lo que se recomienda implementar el ANEXO N° 10 Y N° 11.

4.2.7.2 TIC entregar y dar soporte

Cuadro 25 TIC entregar y dar soporte

| COMPONENTE | DOMINIO | OBJETIVOS DE CONTROL |
|------------|------------------------|---|
| TIC | ENTREGAR Y DAR SOPORTE | Garantizar la Continuidad del Servicio |
| | | Garantizar la seguridad de los sistemas |
| | | Administrar el ambiente físico |

Figura 8 Entregar y dar soporte



En la evaluación realizada al Componente TIC, en el Dominio Entregar y Dar Soporte y el objetivo de control Garantizar la Continuidad del Servicio, se pudo analizar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 Inicial, lo cual nos permite llegar a la siguiente conclusión.

La administración del proceso de garantizar la continuidad del servicio que satisfaga el requerimiento de TI del negocio para asegurar el mínimo impacto al negocio en caso de interrupción de un servicio de TI es: INICIAL porque en la Camara de Comercio de Ocaña, las responsabilidades sobre la continuidad de los servicios son informales y la autoridad del encargado del Departamento de Sistemas para ejecutar responsabilidades es limitada.

La respuesta de TI a las interrupciones mayores es reactiva y sin preparación, las pérdidas de energía planeadas están programadas para cumplir con las necesidades de TI pero no consideran los requerimientos del negocio.

La Gerencia comienza a darse cuenta de los riesgos relacionados y de la necesidad de mantener continuidad de los servicios. Se pudo evidenciar que en la Camara de Comercio de Ocaña, no se cuenta con un plan de contingencia de TI que permita controlar el Riesgo asociado a un evento y Garantizar la Continuidad de los Sistemas de Información frente a eventos críticos y minimizar el impacto negativo ante los usuarios sobre la misma. Por lo anterior se sugiere implementar el Anexo N°5 .

En el objetivo de control Garantizar la Seguridad de los Sistemas, la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un nivel 2 Repetible, lo cual nos permite llegar a la siguiente Conclusión.

La administración del proceso de Garantizar la seguridad de los sistemas que satisfaga el requerimiento de negocio de TI de mantener la integridad de la información y de la infraestructura de procesamiento y minimizar el impacto de vulnerabilidades e incidentes de seguridad es: REPETIBLE en la Camara de Comercio de Ocaña puesto que las responsabilidades y la rendición de cuentas sobre la seguridad, están asignadas al encargado del Departamento de Sistemas quien desempeña el Rol de un coordinador de seguridad de TI, pero su autoridad es limitada, aunque los sistemas producen información relevante respecto a la seguridad, ésta no se analiza. Las políticas de seguridad se han estado desarrollando, pero las herramientas y el seguimiento son inadecuadas. Los reportes de la seguridad de TI son incompletos, engañosos o no aplicables. La seguridad de TI es vista primordialmente como responsabilidad y disciplina de TI y el negocio no ve la seguridad de TI como parte de su propia disciplina. Por lo anterior se sugiere implementar el Anexo N°14 y N° 15 .

En el objetivo de control Administrar el Ambiente Físico, la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un nivel 2 Repetible, lo cual nos permite llegar a la siguiente Conclusión.

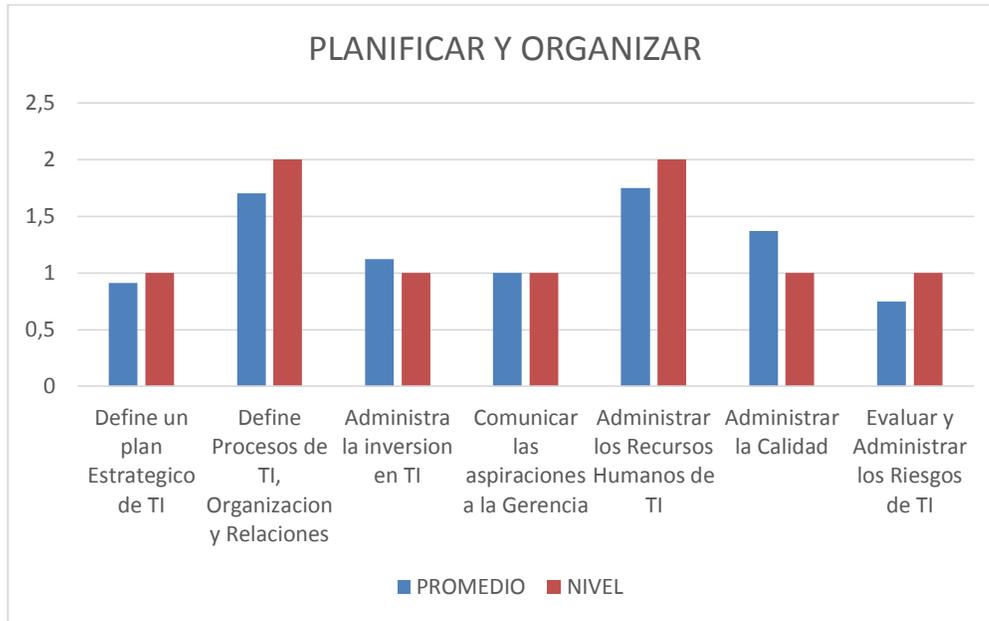
La administración del proceso Administrar el ambiente físico que satisface el requerimiento del negocio de TI de proteger los activos de TI y la información del negocio y minimizar el riesgo de interrupciones en el negocio es: REPETIBLE en la Cámara de Comercio de Ocaña, pues gracias al plan de mejoramiento propuesto como resultado de la Auditoría a la Seguridad Física y del Ambiente realizada anteriormente permito escalar en un Nivel de Madurez puesto que no se encontraba definida, documentada las políticas y procedimientos de Seguridad Física, poniendo en riesgo el cumplimiento de las normas para la protección de la información y en efecto pueden existir pérdidas, en la integridad, disponibilidad, y confidencialidad de la misma, los controles ambientales se implementan y se monitorean por parte del personal encargado.

4.2.7.2 Modelo de negocio – planificar y organizar

Cuadro 26 Modelo de negocio – planificar y organizar

| COMPONENTE | DOMINIO | OBJETIVOS DE CONTROL |
|---|-------------------------|--|
| MODELO DE NEGOCIO | PLANIFICAR ORGANIZAR | Y |
| | | Define un plan Estratégico de TI |
| | | Define Procesos de TI, Organización y Relaciones |
| | | Administra la inversión en TI |
| | | Comunicar las aspiraciones a la Gerencia |
| | | Administrar los Recursos Humanos de TI |
| | | Administrar la Calidad |
| Evaluar y Administrar los Riesgos de TI | | |

Figura 9 Planificar y organizar



En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Define un plan Estratégico de TI, se logró analizar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, lo cual nos permite concluir:

La gerencia de TI conoce la necesidad de una planeación estratégica de TI, La planeación de TI se realiza según se necesite como respuesta a un requisito del negocio. La planeación estratégica de TI No se discute de forma ocasional en las reuniones de la Junta directiva. La alineación de los requerimientos de las aplicaciones y tecnología del negocio se lleva a cabo de modo reactivo en lugar de hacerlo por medio de una estrategia organizacional. La posición de riesgo estratégico se identifica de manera informal proyecto por proyecto. Por lo que se sugiere implementar la planeación estratégica de TI, que permita evaluar el entendimiento de la estrategia del negocio, Lograr eficiencia de los procesos operativos y aceptación de TI en la organización. Se propone implementar el Anexo No. 3.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Define procesos de TI, Organización y relaciones, se logró analizar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 2 REPETIBLE, lo cual nos permite concluir:

La función de TI está organizada para responder de forma táctica aunque de forma inconsistente a las necesidades de los clientes y a las relaciones con los proveedores, la necesidad de contar con una organización estructurada y una administración de proveedores

se comunica, pero las decisiones todavía dependen del conocimiento y habilidades de personas como el Director Ejecutivo. Se sugiere la implementación del Anexo No.10 y 11. En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Administra la Inversión en TI, se logró evaluar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, puesto que la organización reconoce la necesidad de administrar la inversión en TI, aunque esta necesidad se comunica de manera inconsistente. La asignación de responsabilidades de selección de inversiones en TI y de desarrollo de presupuestos se hace de una forma ad hoc. Existen implantaciones aisladas de selección y presupuesto de inversiones en TI, con documentación informal. Las inversiones en TI se justifican de una forma ad hoc. Se toman decisiones presupuestales enfocadas de modo reactivo y operativo. Se sugiere incluir en el presupuesto anual una partida previamente planificada y estructurada sobre inversión de TI, se sugiere implementar Anexo No. 7.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Comunicar las aspiraciones a la Gerencia, se evidencia que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, puesto que la gerencia es reactiva al resolver los requerimientos del ambiente de control de información, las políticas, procedimientos estándares se elaboran y comunican de forma ad hoc de acuerdo a los temas. Los procesos de elaboración, comunicación y cumplimiento son informales e inconsistentes. Debido a que cada decisión se toma según la necesidad del evento ocurrido. No existe monitoreo al desempeño de las diferentes funciones. Se sugiere la implementación del Anexo No. 17.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Administrar los recursos humanos TI, se logró analizar que la Cámara de Comercio de Ocaña se alcanza un Nivel 2 REPETIBLE, lo cual nos permite concluir que Existe un proceso definido y documentado para administrar los recursos humanos de TI, existe un plan de administración de recursos humanos, existe un enfoque estratégico para la contratación y la administración del personal de TI, el plan de entrenamiento formal está diseñado para satisfacer las necesidades de los recursos humanos de TI. Se imparte entrenamiento informal al personal nuevo, quienes después reciben entrenamiento según sea necesario. Por lo que se recomienda capacitación continua, socialización sobre la guía de gobierno de TI y evaluar la posibilidad de contratar a una persona que se encargue de la parte operativa o vincular a un estudiante de Ingeniería de Sistemas en la Modalidad de Pasantías.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y El objetivo de control Administrar la calidad, se logró evaluar que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, porque existe conciencia por parte de la dirección de la necesidad de un sistema de gestión de calidad; dicho sistema se encuentra en su etapa inicial a través de la oficina de Control Interno. La dirección realiza juicios informales sobre la calidad, se recomienda implementación del

anexo No. 8 donde de manera inicial busca garantía de la calidad de los productos o los servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes y expectativas factibles, asegurando de esta manera la rentabilidad de la empresa, a través del desarrollo de las competencias de los colaboradores y el mejoramiento continuo de los procesos.

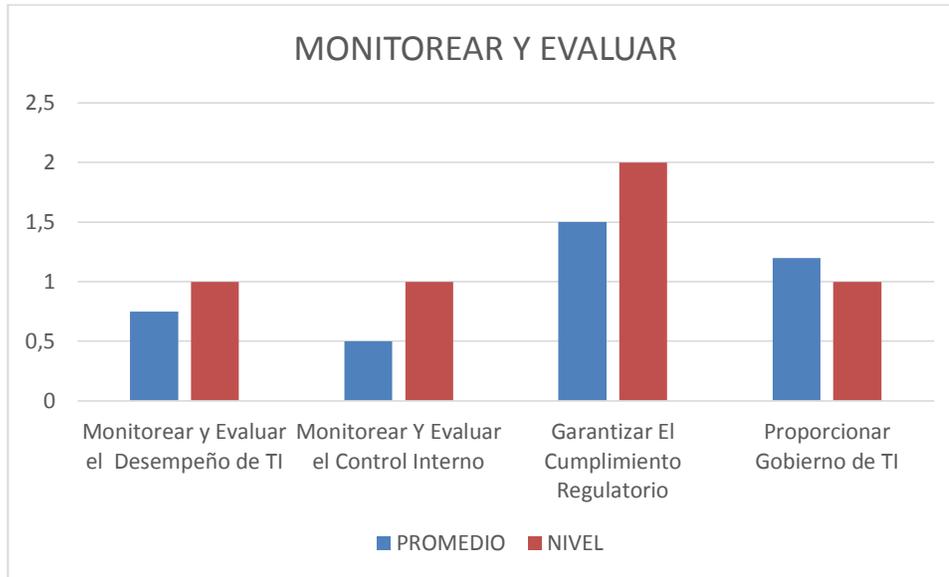
En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Planificar y Organizar y el objetivo de control Evaluar y administrar los riesgos de TI, se evidencia que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, puesto que los riesgos de TI no se contemplan de forma estructurada, se realizan evaluaciones informales de riesgos según lo determine cada proyecto. Los riesgos específicos relacionados con TI tales como seguridad, disponibilidad e integridad se toman en cuenta ocasionalmente, los riesgos relativos a TI que afectan las operaciones del día con día, son rara vez discutidas en reuniones gerenciales. Cuando se toman en cuenta los riesgos, la mitigación es inconsistente. Existe un entendimiento emergente de que los riesgos de TI son importantes y necesitan ser considerados. Se recomienda la implementación de los anexos No. 14 y 15.

4.2.7.4 Modelo de negocio – monitorear y evaluar

Cuadro 27 Modelo de negocio – monitorear y evaluar

| COMPONENTE | DOMINIO | OBJETIVOS DE CONTROL |
|-------------------|-----------------------|--|
| MODELO DE NEGOCIO | MONITOREAR EVALUAR | Y Monitorear y Evaluar el Desempeño de TI |
| | | Monitorear Y Evaluar el Control Interno |
| | | Garantizar El Cumplimiento Regulatorio |
| | | Proporcionar Gobierno de TI |

Figura 10 Monitorear y evaluar



En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Monitorear y Evaluar y el objetivo de control Monitorear y Evaluar el Desempeño TI, se evidencia que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, lo cual nos permite concluir que La gerencia reconoce una necesidad de recolectar y evaluar información sobre los procesos de monitoreo. No se han identificado procesos estándar de recolección y evaluación, el monitoreo se implanta y las métricas se seleccionan de acuerdo a cada caso, de acuerdo a las necesidades de proyectos y procesos de TI específicos. El monitoreo por lo general se implanta de forma reactiva a algún incidente que ha ocasionado alguna pérdida a la organización.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Monitorear y Evaluar y el objetivo de control Monitorear y Evaluar el Control Interno, se logra establecer que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, puesto que La gerencia reconoce la necesidad de administrar y asegurar el control de TI de forma regular, la experiencia individual para evaluar la suficiencia del control interno se encuentra en su etapa inicial. La dependencia de Sistemas no ha asignado de manera formal las responsabilidades para monitorear la efectividad de los controles internos.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Monitorear y Evaluar el objetivo de control Garantizar el cumplimiento regulatorio, se evidencia que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 2 REPETIBLE, pues existe el entendimiento de la necesidad de cumplir con los requerimientos externos y la necesidad se comunica. En los casos en que el cumplimiento se ha convertido en un requerimiento recurrente., como en los reglamentos regulatorios o en la legislación de privacidad, se han desarrollado procedimientos individuales de cumplimiento y se siguen

año a año. No existe, sin embargo, un enfoque estándar. Hay mucha confianza en el conocimiento y responsabilidad de los individuos, y los errores son posibles, se brinda entrenamiento informal respecto a los requerimientos externos y a los temas de cumplimiento.

En la evaluación realizada al Componente MODELO DE NEGOCIO, en el Dominio Monitorear y Evaluar y el objetivo de control Proporcionar Gobierno de TI, se evidencia que la Cámara de Comercio de Ocaña se encuentra en un Nivel 1 INICIAL, lo cual nos permite concluir que se reconoce que el tema del Gobierno de TI existe y que debe ser resuelto. Existen enfoques ad hoc aplicados individualmente o caso por caso. El enfoque de la gerencia es reactivo y solamente existe una comunicación esporádica e inconsistente sobre los temas y los enfoques para resolverlos. La gerencia solo cuenta con una indicación aproximada de cómo TI contribuye al desempeño del negocio. Por lo que se recomienda la implementación de la guía de gobierno de TI, que le permitirá a la Cámara de comercio alinear la Tecnología con los procesos Misionales de la misma.

4.3. GUIA DE IMPLEMENTACION DEL MODELO DE GOBIERNO DE TI PARA LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

4.3.1 Objetivo

Facilitar una herramienta de Gobierno de TI que le permita a la Cámara de Comercio de Ocaña evaluar, dirigir y controlar el uso de Tecnologías de Información como apoyo a sus procesos de negocio.

4.3.2 Definición De La Secuencia De Implementación

Para implementar el modelo de gobierno de TI planteado en este proyecto es necesario tomar en cuenta la situación real del área de TI en la cámara de comercio de Ocaña, la cual limita las posibilidades de realizar una implementación ágil del modelo. Dicha situación se puede resumir así:

- Cantidad de personal en el área de TI: En la cámara de comercio de Ocaña hay una sola persona encargada del área de TI. Normalmente la estructura está conformada por el líder del área de TI y un estudiante en práctica.

- Funciones laborales asignadas al personal de TI: en la cámara de comercio de Ocaña persiste la asignación de tareas del área de Registros Públicos al personal del área de TI; esto es debido a que antes de que se diera inicio al desarrollo tecnológico en la cámaras, el personal de Sistemas es quien generaba informes, realizaba correcciones sobre el sistema de información y al tiempo servía de respaldo para desarrollar funciones propias del área en ausencia o necesidad de recurso humano. Adicionalmente existen las funciones propias del área de TI correspondientes al líder de TI (visión estratégica, contratación, generación de proyectos, soporte plataforma de comunicaciones, etc.) y además de soporte ofimático y hardware, Se puede observar que todas estas funciones recaen sobre el mismo líder de TI.

- Recursos financieros de las cámaras: las cámaras de comercio por ser entidades sin ánimo de lucro con algunas funciones públicas, deben demostrar un correcto manejo de los recursos económicos y por lo tanto, las inversiones en tecnología deben estar dirigidas y/o soportadas en aras del mejoramiento del servicio de los Registros Públicos, lo cual implica que hay oportunidad de invertir en el desarrollo tecnológico, sin embargo para la cámara de comercio de Ocaña, estos recursos son bajos debido a que el universo registral es pequeño y teniendo en cuenta que el 80% de los ingresos de las cámaras son por este concepto, se puede afirmar que el rubro es muy limitado.

- Infraestructura actual: Actualmente la cámara de comercio de Ocaña cuenta con la infraestructura tecnológica necesaria para operar en un ambiente sin alto riesgo, sin embargo, para llevar a cabo varias actividades de la guía de implementación se requiere la adquisición de productos y/o servicios que pueden conllevar un estudio y aprobación previos, lo cual dilatará en algunos casos la terminación de la actividad. Esta restricción fue tomada en cuenta en la selección de los procesos y de los objetivos de control, sin embargo, es en el modelo de implementación donde se revisará en detalle el impacto de las mismas.

Con base en lo expresado anteriormente y teniendo en cuenta que la ruta de implementación de los procesos propuestos debe ser determinada en función de la contribución de los procesos de TI al logro de los objetivos de negocio de la cámara, de tal manera que puedan ser implementados en primera instancia aquellos que respalden y fortalezcan los procesos de negocio críticos, nuevamente se tomarán como insumo principal las metas de negocio.

Con el propósito de brindar a la cámara de comercio objeto de estudio del presente trabajo un enfoque que les permita iniciar la implementación adecuada del modelo de la guía propuesta y avanzar eficientemente en el proceso, de acuerdo con sus posibilidades, se presenta a continuación una guía de implementación del modelo basada en el trabajo realizado por la Ingeniera Yesica Maria Perez Perez titulado Guia para la implementación de gobierno corporativo de TI basada en cobit para la dependencia de admisiones registro y control de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, de la cual tomamos como base el análisis realizado entre los objetivos de control establecidos por Cobit 4.1 alineados con las metas de negocio y las metas de TI basado en Cobit 5.

Se sugiere que para la implementación de Gobierno de TI en la Cámara de comercio de Ocaña, se inicie con una acción formativa a los empleados y el compromiso de la alta dirección en este proceso, para el desarrollo de la guía se parte del análisis de los objetivos corporativos de la Cámara de comercio de Ocaña y se estableció la relación con las metas de negocio propuestas en Cobit 5

Figura 11 Metas de Negocio Cobit 5.

| Metas de Negocio | |
|---|---|
| Perspectiva Financiera | 1 Proporcionar un buen retorno de inversión de TI-permitiendo inversión en negocio |
| | 2 Gestionar los riesgos de TI que afecten a negocio |
| | 3 Mejorar gobierno corporativo y transparencia |
| Perspectiva del cliente | 4 Mejorar la orientación y servicio al cliente |
| | 5 Ofrecer productos y servicios competitivos. |
| | 6 Establecer continuidad y disponibilidad de servicios |
| | 7 Crear agilidad en la respuesta a los cambios de los requerimientos de negocio |
| | 8 Lograr optimización de costes de la entrega de servicios |
| Perspectiva Interna | 9 Obtener información fiable y útil para tomar decisiones estratégicas |
| | 10 Mejorar y mantener funcionalidad de procesos de negocio |
| | 11 Reducir el coste de los procesos |
| | 12 Proporcionar cumplimiento con leyes externas, regulaciones y contratos |
| | 13 Proporcionar cumplimiento con políticas internas |
| | 14 Gestionar cambios de negocio |
| Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento | 15 Mejorar y mantener productividad operacional y de personal |
| | 16 Gestionar productos e innovación de negocio. |
| | 17 Adquirir y mantener personal cualificado y motivado |

| ALINEACIÓN OBJETIVOS CORPORATIVOS/METAS DE NEGOCIO COBIT 5 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBJETIVOS CORPORATIVOS DE LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | ALCANCE | METAS DE NEGOCIO Cobit 5 | ACTIVIDADES | PRODUCTO |
| CRECIMIENTO | La Cámara de Comercio de Ocaña debe crecer en los próximos 3(tres) años. Para ello fija objetivos con los que debe comprometerse toda la entidad. | PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar el modelo propuesto de gobierno de TI a la alta dirección. 2. Explicar el alcance del proyecto 3. Definir los roles y los responsables de la implementación del proyecto 4. Definir un plan de implementación 5. definir un cronograma de implementación 6. Informar a las partes interesadas | <ol style="list-style-type: none"> a. Acta de compromiso y aprobación de la presidencia ejecutiva para la implementación del modelo de gobierno de TI. (Anexo No. 1). Plan táctico de TI (Anexo No 7) |
| CONSOLIDACION EN MERCADO ACTUAL | Mediante la actualización tecnológica en la prestación de sus servicios. | PERSPECTIVA FINANCIERA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar el modelo propuesto del Plan estratégico de TI. 2.Elaborar una matriz que relacione las variables costo-beneficio, con el ánimo de | <ol style="list-style-type: none"> Plan estratégico de TI. (Anexo 3) Catálogo de Proveedores (Anexo No.10) Reporte de riesgos (Anexo No. 4) |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| | | | conocer si existe un buen retorno de inversión de TI 3. Analizar el formato Catalogo de proveedores. | |
| CRECIMIENTO DE NUEVAS LINEAS DE SERVICIOS | Especialmente en lo relacionado al servicio de asesoría externa | PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | 1. Analizar y evaluar la implementación del formato de mantenimiento preventivo y correctivo, Bitácora de monitoreo a servidores. 2. Crear plan de capacitación y motivación al personal | Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de cómputo (Anexos No. 12 y 13) Bitácora de monitoreo a servidores (Anexo No.14) |
| MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA | En los próximos 3 (tres) años deberá concluir la modernización de los equipos utilizados en la prestación del servicio, para garantizar mayor flexibilidad y calidad. | PERSPECTIVA FINANCIERA | 1. Analizar la posibilidad de implementar el catálogo de proveedores propuesto y reporte de contratación 2. Se sugiere la implementación de un sistema de gestión de Riesgos 3. Implementar el Registro y control de copias de seguridad | Catálogo de Proveedores (Anexo No.10) Reporte de contratación (Anexo No. 11) Registro y Control de copias de seguridad (Anexos No. 15 y 16) |
| | | | | |

| | | | | |
|----------------------------|--|---|--|---|
| <p>DESARROLLO HUMANO</p> | <p>Lograr altos niveles de desarrollo del talento humano es alcanzar una ventaja diferencial muy importante en los mercados de hoy, para ello la Cámara de Comercio invertirá en la educación y desarrollo de su talento humano como una condición indispensable para lograr sus fines.</p> | <p>PERSPECTIVA INTERNA Y PERSPECTIVA DE APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</p> | <p>1. El responsable de TI debe leer y entender el nivel de madurez alcanzado. 2. Evaluar el estado de implementación de cada proceso en la cámara de acuerdo con el modelo de madurez logrado. 3. Crear plan de capacitación y motivación al personal</p> | <p>Formato Estado del nivel de madurez en la implementación de gobierno de TI. (Anexo No. 2) Portafolio de servicios y proyectos (Anexo No. 8)</p> |
| <p>SERVICIO AL CLIENTE</p> | <p>Crear una cultura de servicio al cliente será una estrategia fundamental para la organización, para ello deberá conocer al cliente, obtener los índices de satisfacción con el servicio que recibe, establecer un sistema de seguimiento que permita asegurar su lealtad. La calidad y excelencia del servicio serán la ventaja diferenciadora de La Cámara de Comercio de Ocaña</p> | <p>PERSPECTIVA DEL CLIENTE</p> | <p>1. Analizar el Plan de Contingencia propuesto con el fin de mantener la continuidad del Servicio 2. Implementar el sistema PQRS para asegurar la satisfacción del usuario final.</p> | <p>Plan de contingencia de T.I. (Anexo No. 5).</p> |
| | <p>Dentro del marco de nuestra misión y de los objetivos se</p> | | | |

| | | | | |
|---------------------------------|---|----------------------------|---|---|
| <p>CONOCIMIENTO DEL ENTORNO</p> | <p>crearan mecanismos que permitan auditar permanentemente el entorno. Para ello se seleccionaran aquellos factores claves que influyen en nuestras tareas corporativas y se diseñaran los mecanismos para su seguimiento y análisis permanente. Así la entidad consolidara su orientación proactiva y anticipatoria.</p> | <p>PERSPECTIVA INTERNA</p> | <p>1. Analizar el formato correspondiente a la cultura organizacional 2. Implementar el plan estratégico de TI. 3. Implementar el plan de acción sugerido</p> | <p>Análisis de la cultura organizacional (Anexo No.9) Plan estratégico de TI. (Anexo 3) Plan de Acción (Anexo No.6)</p> |
| <p>RESPONSABILIDAD SOCIAL</p> | <p>Se recordará siempre que La Cámara de Comercio de Ocaña es un ciudadano corporativo integral, con participación en las actividades comunitarias que propenda por el bien común y demostrando un profundo respeto por las leyes y las instituciones del país y de aquellos en donde participe.</p> | <p>PERSPECTIVA INTERNA</p> | <p>1. La oficina de control interno deberá realizar auditorías internas con el fin de garantizar el cumplimiento regulatorio de la Cámara de comercio de Ocaña. 2. Monitorear y evaluar el desempeño de las actividades realizadas por el departamento de promoción y desarrollo.</p> | <p>Reporte de Desempeño de los procesos para lograr el registro de avance de cada proceso (Anexo No. 17)</p> |

Partiendo de los Objetivos corporativos de la Cámara de comercio de Ocaña, alineados con las Metas de negocio Cobit 5, Se plantean actividades que conllevan a obtener un producto, siendo este la herramienta que permite establecer como las metas de TI apoyan el cumplimiento de los objetivos y metas de la Cámara de comercio de Ocaña. Además se

diseñaron unos formatos los cuales se proponen como anexos, que les permita iniciar la implementación adecuada del modelo de la guía propuesta y avanzar eficientemente en el proceso; para lo cual se presenta a continuación una guía de implementación que se compone de Seis fases así:

4.3.3 Guía Propuesta

- FASE1: Obtener el compromiso de la alta dirección
- FASE 2: Determinar el estado actual
- FASE 3: Establecer el estado futuro deseado.
- FASE 4: Identificación de brechas.
- FASE 5: Desarrollar el plan de implementación.
- FASE 6: Monitorear y controlar el desempeño de la implementación.

FASE1: OBTENER EL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

OBJETIVO: Obtener el apoyo de la alta dirección y difundir entre las partes interesadas la decisión de la implementación del modelo de gobierno de TI a través de los medios habituales de divulgación interna.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. Presentar el modelo propuesto de gobierno de TI a la alta dirección.
2. Explicar el alcance del proyecto
3. Definir los roles y los responsables de la implementación del proyecto
4. Definir un plan de implementación
5. definir un cronograma de implementación
6. Informar a las partes interesadas

PRODUCTO:

- a. Acta de compromiso y aprobación de la presidencia ejecutiva para la implementación del modelo de gobierno de TI.
(Anexo No. 1).

FASE 2: DETERMINAR Y ANALIZAR EL ESTADO ACTUAL

OBJETIVO: Determinar, por medio del análisis del nivel de madurez el estado actual del nivel de madurez de gobierno de TI.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. El responsable de TI debe leer y entender el nivel de madurez alcanzado.

2. Evaluar el estado de implementación de cada proceso en la cámara de acuerdo con el modelo de madurez logrado.

PRODUCTO:

Formato Estado del nivel de madurez en la implementación de gobierno de TI,
(Anexo No. 2)

FASE 3: ESTABLECER EL ESTADO FUTURO DESEADO.

Objetivo: Determinar el estado de madurez futuro deseado en cada proceso de TI según el tiempo definido por la dirección ejecutiva en la fase uno.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. Determinar el nivel de madurez al cual se desea llegar en cada proceso de TI y el límite de tiempo para alcanzarlo.
2. Considerar si existen restricciones y/o solicitudes internas y externas que deban ser acatadas.

PRODUCTO:

Plan Estratégico de T.I. (Anexo No. 3)

Documento de registro del estado futuro de implementación deseado de los procesos de TI de Cámara de comercio.

FASE 4: IDENTIFICACIÓN DE BRECHAS.

OBJETIVO: Determinar para cada proceso con base en el estado actual y el estado futuro deseado, las brechas a ser cerradas con el fin de avanzar en la implementación del proceso.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. Identificar las brechas existentes entre el estado actual y el estado deseado para cada proceso
2. Identificar causas, raíces, problemas comunes, riesgos residuales, restricciones y mejores prácticas que permitan cerrar las brechas para cada proceso.
3. Determinar oportunidades de mejora de fácil implementación tales como entrenamiento o asesoramiento de expertos, que aporten al cierre de las brechas.

PRODUCTO:

Se sugiere sea implementado un sistema de Gestión de Riesgos, inicialmente facilitamos un cuadro de Reporte de riesgos, (Anexo No. 4)

Plan de contingencia de T.I. (Anexo No. 5).
Plan de Acción (Anexo No.6)

FASE 5: DESARROLLAR EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Objetivo: Ejecutar las actividades y proyectos definidos para cada proceso.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. Desarrollar las actividades propuestas en la Guía.
2. Ejecutar un plan de pruebas para validar la funcionalidad de cada solución a implementar

PRODUCTO:

Reporte de Desempeño de los procesos para lograr el registro de avance de cada proceso, (Anexo No. 17).

FASE 6: MONITOREAR Y CONTROLAR EL DESEMPEÑO DE LA IMPLEMENTACIÓN.

Objetivo: Monitorear el desempeño de la implementación de gobierno de TI.

ACTIVIDADES A REALIZAR:

1. Establecer los tiempos de revisión del nivel de implementación para cada proceso.
1. Evaluar el estado de implementación de los procesos, analizar los cambios significativos e implementar acciones correctivas.
2. Solicitar a la dirección la realización de un proceso de auditoría externa.

PRODUCTO:

Criterios de evaluación de avance de implementación de cada proceso.

Reporte de medición de avance de implementación de cada proceso.

Recomendación de incorporación de procesos de TI al sistema de gestión de calidad una vez se encuentre el nivel de madurez número tres.

5. CONCLUSIONES

Para el desarrollo de este proyecto, inicialmente se hace un reconocimiento de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Cámara de comercio de Ocaña, en el departamento de Registros públicos y en el Departamento de Promoción y desarrollo; considerados como las actividades que agrupan los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio de Ocaña, donde se suministró toda la información necesaria para la verificación del esquema de direccionamiento estratégico, con la finalidad de identificar los activos de información. Para la actualización de la estructura organizacional fue necesario evaluar la Misión y la Visión, lo cual dio como resultado que cumple con los parámetros establecidos en los objetivos corporativos, pero que deben incluir elementos que den a conocer un avance sobre gobernabilidad de T.I. El análisis realizado al organigrama sugiere la incorporación del Organigrama tecnológico al Departamento de Sistemas, que crea nuevos Roles, los cuales deben ser asignados a los encargados de los diferentes departamentos, previa identificación de los perfiles del personal; que serán los responsables de los procesos de T.I. El modelado de procesos permite optimizar el desempeño de la organización en la utilización y asignación de los recursos Tecnológicos, tendiente a conseguir buenas prácticas de gobierno de T.I.

En el desarrollo del segundo objetivo específico, se realizó una evaluación del nivel de madurez a través de la aplicación del instrumento diseñado, que permitió comparar, calificar y promediar lo entrevistado y lo observado en cada uno de los diferentes niveles según las variables y los objetivos de control establecidos. La evaluación del nivel de madurez es una actividad importante, puesto que permite tener una visión real y objetiva del estado de la empresa y el uso eficiente de la tecnología, así como del orden en su gestión. Para la presente investigación se utilizó un modelo para la evaluación del nivel de madurez basado en COBIT, Las escalas del modelo de madurez le permitirán al encargado de TI explicarle a la gerencia dónde se encuentran los defectos en la administración de procesos de TI y a establecer objetivos donde se requieran. Específicamente, el nivel de madurez en la administración se basará en la dependencia que tenga la empresa en TI, en su sofisticación tecnológica y, lo más importante, en el valor de su información. Tomando como base el modelo de negocio y las TIC seleccionando los objetivos de control que aplican para cada grupo, esta herramienta permitió evaluar efectiva y objetivamente la madurez de los procesos de TI en la Cámara de comercio de Ocaña, Logrando establecer que en el modelo de negocio se encuentra en el nivel inicial 1 y en el componente TIC se alcanza un nivel de inicial a repetible 1.70.

Finalmente se propone una guía de implementación de gobierno de TI, Partiendo de los Objetivos corporativos alineados con las Metas de negocio basado en Cobit 5, Se plantean actividades que conllevan a obtener un producto, siendo este la herramienta que permite establecer como las metas de TI apoyan el cumplimiento de los objetivos y metas de la Cámara de comercio de Ocaña.

Se diseñaron unos formatos los cuales se proponen como anexos, que permiten facilitar el inicio del proceso de implementación de buenas prácticas de gobierno TI. Lo cual es indispensable para entidades como la Cámara de Comercio de Ocaña que basan sus actividades en tecnologías de la Información.

6. RECOMENDACIONES

Se sugiere que el director ejecutivo de la Cámara de comercio de Ocaña realice una socialización del resultado obtenido en esta investigación; con el fin de lograr la aprobación por parte de la Junta Directiva de la implementación de Gobierno de TI.

Dentro del presupuesto anual sea incluido los recursos necesarios para implementación de Gobierno de TI, mediante la aplicación de la guía diseñada y así lograr que ésta sea una de las empresas pioneras en buenas prácticas de gobierno de TI, que contribuyan al mejoramiento de los procesos.

Para que la implementación de Gobierno de TI sea efectiva, se hace necesaria la puesta en marcha de una herramienta que permita gestionar y administrar los riesgos de TI, para mitigar las amenazas que puedan afectar la información, con el objetivo de generar confianza y credibilidad en los grupos de interés.

BIBLIOGRAFIA

ANDRELY, Ivonne. AGUIRRE SÁNCHEZ, PEÑALOZA AFANADOR Jorge Ernesto. Marco de gobierno de TI para las Cámaras de Comercio pequeñas y medianas del Suroccidente Colombiano, Universidad Icesi, Facultad de Ingeniería, Maestría en Gestión Informática y Telecomunicaciones, Santiago de Cali, 2012.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 1429 de 2010: Título 1, Art. 1°. Bogotá : (Diario Oficial No. 47.937 de 29 de diciembre de 2010).

COLOMBIA. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Decreto de Ley 019 de 2012: Título 1, Capítulo 1°. Bogotá (Diario Oficial No. 48.308 de de 10 de enero de 2012).

MEDINA, Sebastián. Diagnóstico De La Aplicación Del Marco Conceptual Concerniente Al Macroproyecto “Establecimiento De Criterios De Gobernabilidad De Ti”. Facultad De Ingenierías - Plan De Estudios Ingeniería De Sistemas UFPSO Ocaña Director Msc. Torcoroma . Ocaña – Colombia. 2014. P.132

PEREZ, Yesica Maria. Guía Para La Implementación De Gobierno Corporativo De Ti Basada En Cobit Para La Dependencia De Admisiones Registro Y Control De La UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA, UFPSO, OCAÑA, 2014

PIEDAD ,Yenis, PÉREZ ,María. Diseño de una Política de Gestión de Riesgos de la Información para La Dependencia de Admisiones Registro y Control de Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña. trabajo de grado, Universidad francisco de paula Santander Ocaña, facultad de ingenierías, especialización en Auditoria de Sistemas.. 2014

VELAZQUEZ, T. establecimiento de criterios de gobernabilidad de TI, Maestria en ciencias computacionales Universidad de los Andes. Merida Venezuela.2009

VELAZQUEZ, T. Modulo gobierno de TI, Especialización en Auditoria de Sistemas, UFPSO, 2014

VELAZQUEZ, T, Módulo de Inducción Especialización en auditoria de sistemas. Ocaña UFPSO, 2012.

WEILL, Peter; JEANNE W. Ross; Gobierno de TI: Cómo los mejores gestionan los derechos de decisión de TI para obtener Resultados Superiores, Harvard Business School Press, EE.UU., 2004

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

ITGI, Informe de Estado Global del Gobierno TI de la Empresa (GEIT)—2011, EE.UU., 2011, www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/Global-Status-Report-on-the-Governance-of-Enterprise-IT-GEIT-2011.aspx.

ISACA, Construyendo el Caso de Negocio para COBIT y Val IT, Resumen ejecutivo, EE.UU., 2009, www.isaca.org/Knowledge-Center/Research/ResearchDeliverables/Pages/Building-the-Business-Case-for-COBIT-and-Val-IT-Executive-Briefing.aspx.

https://www.redjurista.com/documents/10028_31.aspx extraído el día 13 de marzo de 2015.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html extraído el día 13 de marzo de 2015.

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3707.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html extraído el día 19 de marzo de 2015

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7147.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

http://www.archivogeneral.gov.co/sites/all/themes/nevia/PDF/Transparencia/LEY_527_DE_1999.pdf extraído el día 25 de marzo de 2015

<http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-3705.html> extraído el día 25 de marzo de 2015

(www.camaraocana.com) <http://www.camaraocana.com/mision.php>

(www.camaraocana.com) <http://www.camaraocana.com/objetivos.php>

ANEXOS

Anexo No. 1. Acta de Compromiso



Cámara de Comercio
de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO OCAÑA
Nit. 890.506.160-2

ACTA DE COMPROMISO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

FECHA: _____

El Suscrito Director Ejecutivo, conjuntamente con los miembros de la junta directiva de la Cámara de Comercio de Ocaña manifiestan su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente a la Implementación de la de la Guía de Gobierno de TI en la Cámara de Comercio de Ocaña, a través de la expedición de un acto administrativo por medio del cual se adopta y reglamenta la Guía de Gobierno de TI.

La guía de implementación de Gobierno TI, que se implementara, constituirá un instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos fijados por la entidad en desarrollo de su función institucional y la modernización tecnológica de la misma, a si como de garantizar los criterios de confiabilidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.

El suscrito Director Ejecutivo y los representantes de la junta directiva expresan su compromiso con la implementación, seguimiento y evaluación de la Guía de Gobierno de TI.

Igualmente, el suscrito Director Ejecutivo y los representantes de la junta directiva se comprometen a adelantar la sensibilización sobre la Guía de Gobierno de TI y a generar y estimular la participación de los empleados a su cargo en pro de, Implementación, Desarrollo, Seguimiento y Evaluación del mismo.

Así mismo, se compromete a tener en cuenta las recomendaciones y observaciones producto de la Evaluación del Comité de Gobierno de TI, como un insumo básico dentro del proceso de planeación y seguimiento. Para constancia se firma en Ocaña, Norte de Santander a los _____ () días del mes de _____ del año Dos Mil quince (2015).

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105

Nit. 890.506.160-2

www.camaraocaña.com



Cámara de Comercio
de Ocaña

CAMARA DE COMERCIO OCAÑA

Nit. 890.506.160-2

DIRECTOR EJECUTIVO

PRESIDENTE

VICE PRESIDENTE

REVISOR FISCAL

REPRESENTANTE DEL SECTOR COMERCIO

REPRESENTANTE DEL SECTOR GOBIERNO

REPRESENTANTE DEL SECTOR GOBIERNO

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105

Nit. 890.506.160-2

www.camaraocaña.com

Anexo No. 2 Estado nivel de madurez

ESTADO DEL NIVEL DE MADUREZ EN LA IMPLEMENTACION DE GOBIERNO DE TI EN LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA

| AREA DE ENFOQUE | PROCESO | DESCRIPCION DE PROCESO | NIVEL DE MADUREZ | | | | | |
|-------------------------|----------------------|--|---|---------|-----------|----------|--------------|------------|
| | | | NO EXISTE | INICIAL | REPETIBLE | DEFINIDO | ADMINISTRADO | OPTIMIZADO |
| MODELO DE NEGOCIO | Planear y organizar | Define un plan estrategico de TI | | x | | | | |
| | | Define Procesos de TI, Organización y Relaciones | | | x | | | |
| | | Administra la inversion en TI | | x | | | | |
| | | Comunicar las aspiraciones y la dirección de la gerencia | | x | | | | |
| | | Administrar los recursos humanos de TI | | | x | | | |
| | | Administrar la calidad | | x | | | | |
| | | Evaluar y administrar los riesgos de TI | | x | | | | |
| | Monitorear y evaluar | Monitorear y evaluar el desempeño de TI | | x | | | | |
| | | Monitorear y evaluar el control interno | | x | | | | |
| | | Garantizar el cumplimiento regulatorio | | | x | | | |
| | | Proporcionar Gobierno de TI | | x | | | | |
| | TIC | Adquirir e instrumentar | Adquirir y mantener infraestructura tecnológica | | | x | | |
| Adquirir recursos de TI | | | | | x | | | |
| Entregar y dar soporte | | Garantizar la continuidad del servicio | | x | | | | |
| | | Garantizar la seguridad de los sistemas | | | x | | | |
| | | Administrar el ambiente físico | | | x | | | |

Anexo No. 2

Anexo No. 3 Plan Estrategico de TI

|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------------|-------|--------------|
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| PLAN ESTRATEGICO DE TI | | | | |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | Dependencia | Aprobado JEFE DEL DEPARTAMENTO | | Pág. 1(6) |

PLAN ESTRATEGICO DE TI

Versión 1.0

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
2015

| | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TI | | | |
| | Dependencia | Aprobado | Pág. | |
| | DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | JEFE DEL DEPARTAMENTO | 2(6) | |

PRESENTACIÓN

El departamento de sistemas de la Cámara de Comercio de Ocaña, es una dependencia administrativa encargada de la implementación de sistemas de información que estén acorde a solucionar los problemas en la continuidad del servicio.

|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------|--------------|----------|
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| PLAN ESTRATEGICO DE TI | | | | |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | Dependencia | Aprobado | Pag. 3(6) | |
| | | JEFE DEL DEPARTAMENTO | | |

INTRODUCCIÓN

El plan estratégico es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

El plan estratégico indica que éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que ha plasmado en su plan director.

| | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | Dependencia | Aprobado | Pag. | |
| | DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | JEFE DEL DEPARTAMENTO | 4(6) | |

I. Modelo de negocio

Misión

Visión

Objetivos

Estructura organizacional

II. Situación actual de la empresa

Políticas

Normas

Programas

Estrategias

III. Modelo de Tecnología de Información

Estrategias para TI

Planificación

Modelo operativo

Estructura organizacional de TI

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105

Nit. 890.506.160-2

www.camaraocaña.com

| | | | | |
|---|------------------------------------|-----------------------|--------------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | PLAN ESTRATEGICO DE TI | | | |
| | Dependencia | Aprobado | Pág. 5(6) | |
| | DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | JEFE DEL DEPARTAMENTO | | |

IV. Modelos de planeación:

Implantación de TI

Procesos operativos

Plan de implantación

Administración de riesgos

Basados en las siguientes fases dentro del proceso:

Fase I: Análisis de la situación actual

- Evalúa el entendimiento de la estrategia del negocio
- La eficiencia de los procesos operativos
- La aceptación de TI en la organización

Fase II: Creación de un modelo de la organización

- Análisis del entorno y establecimiento de la estrategia del negocio
- Diseño en detalle de modelos operativos
- Construcción de la estructura organizacional
- Construcción de arquitectura de información

Fase III: Desarrollo de un modelo de TI

|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
|---|-----------------------------|----------|-------|----------|
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| PLAN ESTRATEGICO DE TI | | | | |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | Dependencia | Aprobado | | Pág. |
| | JEFE DEL DEPARTAMENTO | | | 6(6) |

- Transformar las estrategias del negocio en una estrategia de TI
- Construcción de la arquitectura de sistemas
- Definir elementos claves y características (hardware y software)
- Diseño de modelo operativo de TI
- Definición de la estructura de la organización de TI

Fase IV: Elaboración de un modelo de planeación

- Prioridades para la implantación de TI y procesos operativos
- Plan de implantación
- Estudio de recuperación de la inversión
- Administración del riesgo

Recomendaciones:

- Llevar a cabo cada una de las fases antes mencionadas teniendo en cuenta a la empresa como base de este trabajo, mejorando los procesos de forma documentada y con una calidad de personal y herramientas a utilizar.
- Este plan se lleva a cabo anualmente, teniendo en cuenta cada una de las áreas de la Cámara y el personal responsable de cada actividad.
- Llevar un control de las actividades establecidas según sus prioridades y necesidades más cercanas.

Anexo No. 4 Reporte de Riesgos

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|----------|--------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | REPORTE DE RIESGOS | | | |
| | CONTROL INTERNO | Dependencia | Aprobado | Pág. 1(1) |
| | | JEFE DE AREA | | |

REPORTE DE RIESGOS

- * El proceso inmediato de reporte de riesgos permite a los empleados reportar condiciones peligrosas o prácticas conforme los note.
- * Este procedimiento permite un pronto reporte y la subsecuente acción correctiva sin tener que esperar a la siguiente ronda de inspecciones regulares.
- * Este documento es de vital importancia llevarlo ya que me permite tener un historial de sucesos que me pueden ayudar a prevenir incidentes que vendrán.
- * Para llevar este formulario es necesario que todos los funcionarios que estén inmersos en actividades relacionadas con las tecnologías de información lo conozcan para que a la hora de reportarse uno inmediatamente se diligencia y pueda ser corregido o reparado.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| FORMULARIO PARA EL REPORTE DE RIESGOS | |
|---------------------------------------|---------------|
| Nombre: | Fecha: |
| Ubicación: | |
| Equipo: | |
| Descripción del riesgo: | |
| Acción correctiva sugerida: | |
| Firma: | |
| Observaciones del supervisor: | |
| Acción correctiva tomada: | |
| Firma del Supervisor: | Fecha: |

Anexo No. 5 Plan de contingencia de T.I.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------|----------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | PLAN DE CONTINGENCIA DE TI | <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> |
| GERENCIA | <small>Dependencia</small> | <small>Aprobado</small> DIRECTOR EJECUTIVO | | Pág. 1(6) |

PLAN DE CONTINGENCIA DE TI

Versión 1.0

CAMARA DE COMERCIO OCAÑA
2015

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105
Nit. 890.506.160-2
www.camaraocaña.com

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------|----------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | PLAN DE CONTINGENCIA DE TI | <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> |
| GERENCIA | <small>Dependencia</small> | <small>Aprobado</small> DIRECTOR EJECUTIVO | | Pág. 2(6) |

PRESENTACIÓN

La cámara de comercio del Municipio de Ocaña es una entidad autónoma, sin ánimo de lucro, integrada por las personas que ejercen el comercio (Industriales, Comerciantes, Agricultores, Ganaderos, entre otros), cuyo objetivo primordial es ser depositaria de la confianza pública correspondiéndole llevar el Registro Mercantil que es la más valiosa fuente de información para la vida de negocios en forma que resulte factor eficaz y positivo de organización de la actividad mercantil.

Un Plan de Contingencia considera una "Planificación de la Contingencia" así como un conjunto de "Actividades" que buscan definir y cumplir metas que permitan a LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA, controlar el riesgo asociado a un evento.

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | Dependencia | Aprobado | | Pág. |
| | GERENCIA | DIRECTOR EJECUTIVO | | 3(6) |

INTRODUCCIÓN

Este plan incluye en su primera versión define los objetivos, alcance, responsable, factores críticos de éxito, definiciones, aspectos generales de seguridad, las fases del plan de contingencia teniendo en cuenta análisis de riesgos, acciones ante la probabilidad de que ocurra un riesgo, definición del equipo de trabajo, identificación de eventos entre otros.

El plan de contingencia permitirá mantener la continuidad de los sistemas de información frente a eventos críticos, de la CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA y minimizará el impacto negativo sobre la misma, sus recursos y usuarios. Este plan es parte integral de las políticas informáticas de la entidad que servirá para evitar interrupciones, para estar preparado contra fallas potenciales y para guiar hacia una solución oportuna en la restauración del servicio.



| | | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------|----------|--------------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | | |
| | PLAN DE CONTINGENCIA DE TI | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | GERENCIA | Dependencia | Aprobado | Pag. 4(6) | |
| | | DIRECTOR EJECUTIVO | | | |

I. OBJETIVOS

GENERAL

ESPECIFICOS

II. ALCANCE

RESPONSABLE

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

III. DEFINICIONES

IV. ASPECTOS GENERALES DE LA SEGURIDAD DE TI

V. FASES PARA LA LABOR DE CONTINGENCIA

FASE I. PLANEACIÓN

1. Diagnóstico

| Nombre del área o grupo | Funciones | Dependencias | Cantidad de equipos | Accesos / Programas |
|-------------------------|-----------|--------------|---------------------|---------------------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Para determinar la urgencia e importancia de los equipos y de acuerdo al tipo de información, se establece la siguiente tabla:

| Nombre del equipo | Ubicación | Nivel de prioridad |
|-------------------|-----------|--------------------|
| | | |
| | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|---|-----------------------|-----------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | PLAN DE CONTINGENCIA DE TI | <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> |
| GERENCIA | <small>Dependencia</small> | <small>Aprobado</small> DIRECTOR EJECUTIVO | | <small>Pág.</small> 5(6) |

2. Análisis de riesgos

| Riesgo | Descripción | Causa | Consecuencia | Acciones |
|--------|-------------|-------|--------------|----------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

3. GRUPO DE TRABAJO Y ROLES

| ROL | FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES |
|-----|-------------------------------|
| | |
| | |
| | |

Para la fecha _____, de _____, el equipo de trabajo quedará conformado de la siguiente manera.

| ROL | CARGO | OCUPANTE(S) ACTUAL |
|--|-------|--------------------|
| Responsable de la ejecución del Plan de Contingencia | | |
| Coordinador de Servidores | | |
| Coordinador de Redes y Comunicaciones | | |
| Coordinador de Soporte Técnico | | |
| Coordinador de Sistemas | | |
| Personal Clave | | |

| | | | | |
|---|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------|-------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | PLAN DE CONTINGENCIA DE TI | <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> |
| GERENCIA | <small>Dependencia</small> | DIRECTOR EJECUTIVO | | <small>Aprobado</small> |
| | | | | Pág. 6(6) |

FASE II. RECUPERACIÓN Y RESTAURACIÓN

1. DESARROLLO

Objetivos

Alcance

Decisión

Duración estimada

Aplicación del Plan

| Nombre Servidor | Servicios | Prioridad de Recuperación |
|-----------------|-----------|---------------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

2. IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS

Anexo No. 6 Plan de acción

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------------|--------------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | PLAN DE ACCION | | | |
| | Dependencia | Aprobado | Pág. 1(2) | |
| | GERENCIA | DIRECTOR EJECUTIVO | | |

PLAN DE ACCIÓN

- * Documentos debidamente estructurados que forman parte del Planeamiento Estratégico de la Empresa, ya que, por medio de ellos, es que se busca "materializar" los objetivos estratégicos previamente establecidos, dotándoles de un elemento cuantitativo y verificable a lo largo del proyecto.
- * Dichos planes, en líneas generales, colocan en un espacio definido de tiempo y responsabilidad las tareas específicas para contribuir a alcanzar objetivos superiores.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| PRESENTACION EJECUTIVA DEL PLAN | | | | |
|--|----------|-----------------------|----------|-----|
| Resumen ejecutivo: | | | | |
| DEFINICION DE OBJETIVOS DEL PLAN | | | | |
| Objetivos: | | | | |
| DEFINICION DE LINEAS PRINCIPALES DE ACCION | | | | |
| Áreas: | | Campos de influencia: | | |
| Dependencia: | | Nivel Jerárquico: | | |
| CRONOGRAMA | | | | |
| Cumplimiento Actividad | Tiempo 1 | Tiempo 2 | Tiempo 3 | ... |
| Tarea 1 | | | | |
| Tarea 2 | | | | |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | | |
| | PLAN DE ACCION | <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> | <small>Revisión</small> |
| | GERENCIA | <small>Dependencia</small> | DIRECTOR EJECUTIVO | <small>Aprobado</small> | Pág. 2(2) |

| | | | | |
|----------------------------------|-------------------|--|-----------------------------|--|
| Tarea 3 | | | | |
| ... | | | | |
| RESPONSABILIDADES Y APOYO | | | | |
| Responsable | Recursos de apoyo | | Materialización de recursos | |
| | | | | |
| | | | | |
| SUPERVISIONES | | | | |
| Responsable | Seguimiento | | Resultado | |
| | | | | |
| DESICIONES ESTRATEGICAS | | | | |
| DIVULGACIONES | | | | |
| Cronograma de visitas: | | | | |
| ACTUALIZACION: | | | | |

Anexo No. 7 Plan Tático de TI.

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | PLAN TACTICO DE TI | | | |
| | Dependencia | Aprobado | Pág. | |
| | GERENCIA | DIRECTOR EJECUTIVO | 1(1) | |

PLAN TACTICO DE TI

Es la puesta en práctica, se deriva de una comprensión común de la necesidad del negocio de cambiar o de mejorar, y es la herramienta común que se utiliza para hacerla clara a todos, las acciones requeridas para alcanzar las metas y los blancos de negocio.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| PLAN TACTICO DE TI | |
|-------------------------|------------------------|
| OPERACIONES DE SISTEMAS | RECURSOS O ACTIVIDADES |
| | |
| | |
| | |

| CRONOGRAMA | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|
| TIEMPO ACTIVIDADES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Actividad 1 | | | | | |
| Actividad 2 | | | | | |
| Actividad 3 | | | | | |
| ... | | | | | |

| TECNOLOGÍAS |
|-------------|
| |

Anexo No. 8 Portafolio de Servicios y Proyectos (1)

| | | | | |
|---|---|-----------------------|----------------------|-------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PROYECTOS <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> | <small>Revisión</small> |
| GERENCIA <small>Dependencia</small> | DIRECTOR EJECUTIVO <small>Aprobado</small> | | Pág. 1(1) | |

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y PROYECTOS

- * Pretende organizar la información concerniente a la empresa y las actividades a la que se dedican para así dar a conocer su trabajo y mejorar la rentabilidad.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| PORTAFOLIO DE SERVICION Y PROYECTOS | | |
|---|---|--|
| Quienes somos: una breve descripción de lo quiere la empresa, a que se dedica y por quienes está conformada. | Visión: es una imagen del futuro deseado que buscamos crear con nuestros esfuerzos y acciones. | Misión: es la razón de existir de una persona, equipo y empresa, con lo que le permite lograr rentabilidad. |
| Valores: son principios considerados válidos ya sea que los tengamos o requerimos de ellos. | | |
| Política de calidad: garantía de la calidad de los productos o los servicios, satisfaciendo las necesidades de los clientes y expectativas factibles, asegurando de esta manera la rentabilidad de la empresa, a través del desarrollo de las competencias de los colaboradores y el mejoramiento continuo de los procesos. | | |
| Nuestros objetivos: los diferentes objetivos que tiene la empresa para un constante mejoramiento y un nivel de calidad. | | |
| SERVICIOS | | |
| Servicios activos | Servicios técnicos | |
| | | |
| | | |
| Línea de servicio: no visible al cliente, servicios que están todavía en desarrollo para un cliente o requerimientos específicos, permite determinar el crecimiento y la estrategia para el futuro. | | |
| Servicios retirados: no visible al cliente, aplicaciones, módulos, funcionalidades que ya no se usan, que son obsoletas o han sido reemplazadas. Es importante tenerlos definidos porque han dejado de ofrecerse y de esta manera retroalimenta las estrategias para el crecimiento y mejoramiento en la operación del servicio. | | |
| PROYECTOS | | |
| Características | Población | |
| | | |
| | | |



CAMARA DE COMERCIO OCAÑA

Nit. 890.506.160-2

ANALISIS DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL

- * Determinar la cultura organizacional permite identificar las características y rasgos propios de la empresa y el entorno de trabajo. La cultura puede evidenciar el grado de responsabilidad, clima laboral, sentido de pertenencia, participación entre otros elementos que se convierten en fortalezas para desarrollar una buena planeación estratégica.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

Califique de 1 a 5 (siendo 5 el mayor y 1 el menor valor) su grado de aceptación con los siguientes enunciados:

| I. PRINCIPIOS | PUNTAJE |
|---|---------|
| 1. Somos una dependencia orientada por principios y valores | |
| 2. Los principios y valores son conocidos. | |
| 3. Los principios y valores se viven en el día a día | |
| II. VISION – MISION INSTITUCIONAL | |
| 1. Somos una institución orientada por una misión-visión de futuro retadora | |
| 2. La misión – visión es conocida | |
| 3. La misión-visión inspira las actividades diarias. | |
| III. OBJETIVOS INSTITUCIONAL | |
| 1. Somos una institución orientada por objetivos claros y retadores | |
| 2. Los objetivos son conocidos. | |
| 3. El logro de objetivos es una prioridad en las acciones diarias | |
| 4. Somos una institución orientada a los resultados | |
| IV. CALIDAD | |
| 1. La calidad que aportamos a los productos/servicios orienta nuestras acciones día a día. | |
| 2. Agregamos valor continuamente a todos nuestros procesos. | |
| 3. Somos una dependencia que mejora continuamente. | |
| 4. Somos una dependencia reconocida por la calidad del servicio a sus usuarios. | |
| V. COMUNICACIONES | |
| 1. Nuestras comunicaciones fluyen en todas las direcciones | |
| 2. Nuestra comunicación fluye de manera organizada de acuerdo a los roles que desempeñamos. | |
| 3. Nuestra comunicación es abierta | |
| 4. Nuestra comunicación es oportuna | |
| 5. Nuestra comunicación es retroalimentada entre los diferentes niveles | |
| 6. Identificamos a quien nos debemos dirigir de acuerdo con la temática a tratar. | |
| VI. INNOVACION | |
| 1. Somos una dependencia orientada a la realización de nuevas ideas. | |

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105

Nit. 890.506.160-2

www.camaraocafia.com

| | |
|--|--|
| 2. Nuestros modelos mentales (forma de pensar) facilitan la creación de nuevos programas. | |
| 3. Nuestros modelos mentales nos conducen a replantear la forma como hacemos las cosas. | |
| 4. Confrontamos creativamente la forma en que hacemos nuestras cosas. | |
| VII. APERTURA | |
| 1. Discutimos nuestras ideas con tranquilidad. | |
| 2. Nuestra actitud permite aceptar nuevas formas de realizar nuestro trabajo. | |
| 3. Nuestras actitudes nos permiten contribuir efectivamente cuando se nos requiere en situaciones especiales | |
| 4. Podemos confrontar las ideas con los superiores abiertamente. | |
| 5. Podemos confrontar las ideas con los colegas abiertamente. | |
| 6. Se incentiva el uso de la asertividad en defensa de las ideas propias. | |
| 7. Los conocimientos y experiencias de alto valor agregado están al alcance de quienes necesitan de ellos. | |
| VIII. LIDERAZGO | |
| 1. Nos consideramos una dependencia líder en nuestro sector. | |
| 2. La capacidad para motivar e influenciar es un rasgo de las personas de nuestra dependencia | |
| 3. Sentimos que somos dirigidos por personas que jalonan la dependencia al logro de sus metas. | |
| 4. Tenemos líderes que inspiran el logro de nuestra razón de ser | |
| 5. Somos personas capaces de jalonar y alcanzar resultados efectivos en las responsabilidades a nuestro cargo. | |
| IX. AUTOGESTION | |
| 1. Podemos proponer nuevas maneras de desarrollar de nuestro trabajo. | |
| 2. Las normas son conocidas por todos | |
| 3. Podemos tomar decisiones autónomamente. | |
| 4. Podemos ponemos las metas para efectuar nuestro trabajo | |
| 5. Por voluntad propia somos cuidadosos en el uso de los recursos | |
| X. COLABORACION – EQUIPO | |
| 1. Somos una dependencia caracterizada por un espíritu colaborativo | |
| 2. El cumplimiento de los objetivos los realizamos a través de equipos cohesionados e integrados. | |
| 3. El ofrecimiento de colaboración hacia los compañeros se práctica en nuestra institución. | |
| 4. Prima en las relaciones laborales un sentimiento de "nosotros". | |
| 5. Entre las diferentes áreas existe cooperación para el logro de los objetivos. | |
| XI. ORIENTACION EMPRESARIAL INSTITUCIONAL | |
| 1. Somos una institución orientada en nuestras acciones, hacia a fuera. | |
| 2. Somos una institución vinculada con los diferentes públicos de interés. | |

| | |
|---|--|
| 3. Somos reconocidos en el medio por nuestra vinculación a la sociedad local. | |
| 4. Tenemos una activa presencia en los gremios locales y regionales. | |
| 5. Tenemos una disposición a colaborar con iniciativas ciudadanas y proyectos sociales de nuestra comunidad. | |
| XII. SISTEMAS DE APOYO | |
| 1. Las herramientas tecnológicas facilitan la integración y eficiencia de los procesos. | |
| 2. La infraestructura facilita un ambiente para el desarrollo de los procesos. | |
| 3. Las Tecnologías de Información son utilizadas como parte de las actividades diarias para el logro de los objetivos. | |
| 4. Las herramientas tecnológicas agregan valor a nuestras actividades. | |
| 5. Los sistemas de apoyo tecnológico son competitivos con relación a los que utiliza el sector de educación superior en Colombia. | |
| 6. Hay una aceptación de las Tecnologías de Información como parte de la vida institucional. | |
| XIII. SISTEMAS DE RECOMPENSA | |
| 1. Existe reconocimiento institucional para valorar la excelencia laboral. | |
| 2. Es equitativo el trato recibido por los diferentes colaboradores como fruto de su desempeño. | |
| 3. Los sistemas de motivación son manejados equitativamente por parte de quienes los administra. | |
| 4. El trabajo bien realizado es retroalimentado y reconocido individual y públicamente. | |
| 5. Sentimos que el trabajo que realizamos es valorado con relación al esfuerzo que realizamos. | |

Anexo No. 10 Catalogo de Proveedores

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|-------|--------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | Dependencia | Aprobado | | |
| | CATALOGOS DE PROVEEDORES | | | |
| | CONTROL INTERNO | JEFE DE AREA | | Pág. 1(3) |

CATALOGO DE PROVEEDORES

- * En el formato que se lleva se pretende conocer cada una de las actividades y formalidades del proveedor, teniendo en cuenta que es un elemento fundamental para el funcionamiento de la empresa.
- * Se pretende tener a la mano no solo los datos de estos sino también las actividades para los que estos pueden ser necesarios.
- * Se realiza cada vez que se incluya un nuevo proveedor a la empresa.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| AMPLIACIÓN DE DATOS DE ACTIVIDAD DE LA EMPRESA | | | |
|--|--|-----|--|
| Razón social de la empresa: | | | |
| Nombre comercial: | | | |
| Descripción: | | | |
| Forma jurídica: | | | |
| Certificaciones: | | | |
| Principales sectores a los que dirige su oferta: | | | |
| Dirección | | | |
| Telf. de contacto | | Fax | |
| Correo electrónico | | Web | |

| LISTADO MANEJADO PARA CONOCER LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS POR LOS PROVEEDORES | |
|--|--|
| 1-Equipamiento básico | |
| 1.1-Venta de hardware (inicial y ampliación) | |
| 1.2-Venta de software básico (S.O., ofimática, antivirus, paquetes básicos de contabilidad...) | |
| 1.3-Hace desplazamientos a las empresas | |

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105
Nit. 890.506.160-2
www.camaraocaña.com

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|-------|--------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | Dependencia | Aprobado | | |
| | CATALOGOS DE PROVEEDORES | | | |
| | CONTROL INTERNO | JEFE DE AREA | | Pág. 2(3) |

| | |
|---|--|
| 1.4-Ofrece servicio de mantenimiento | |
| 2-Equipamiento de Red | |
| 2.1-Creación de red de área local (LAN) básica (conexión de equipos, electrónica de red Wifi...) | |
| 2.2- Creación de red de área local avanzada (red estructurada, fibra óptica, planificación, certificación...) | |
| 2.3-Creación de red de área local de mensajería y comunicaciones unificadas (servidores, centralitas IP...) | |
| 2.4-Otras herramientas de trabajo colaborativo | |
| 3-Servicios de asesoramiento y capacitación | |
| 3.1-Servicios específicos de consultoría (diagnóstico, planes de implantación, renovación) | |
| 3.2-Formación en TIC en local propio | |
| 3.3-Formación en TIC en la empresa | |
| 4-Servicios de seguridad | |
| 4.1-Adecuación al cumplimiento de la normativa existente (LOPD, LSSI...), análisis de riesgos, etc. | |
| 4.2-Seguridad en el tratamiento de los datos (Adopción o certificación de sistemas, control de claves...) | |
| 4.3-Implementación de sistemas de copia de seguridad (DATs, RAIDs...) | |
| 4.4-Recuperación de datos | |
| 5-Servicios básicos de Internet | |
| 5.1-Conexión a Internet (gestión de dominios, soluciones de alojamiento, servicios de correo, etc...) | |
| 5.2-Otros servicios de telecomunicaciones. (Actuaciones complementarias como obra civil...). | |
| 5.3-Diseño de página web corporativa básica | |
| 5.4-Diseño de página web dinámica (actualizable) | |
| 5.5-Diseño de páginas web en otros idiomas y alojamiento de las mismas en otros países. | |
| 5.6-Creación de una intranet | |
| 5.7-Creación de VPN (red privada virtual) | |
| 6-Servicios avanzados de Internet | |
| 6.1-Creación de extranet | |
| 6.2-Servicios de mensajería y colaboración electrónica | |
| 6.3-Creación de plataforma de comercio electrónico | |
| 6.4-E-procurement: relación con los proveedores a través de internet | |
| 6.5-Facturación electrónica y/o firma digital | |
| 7-Producción de contenidos digitales audiovisuales | |
| 7.1-CD-Roms-DVD-pendrives multimedia | |
| 7.2-Infografía 3D | |

| | | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|--------|----------|--------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | | |
| | CATALOGOS DE PROVEEDORES | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| CONTROL INTERNO | Dependencia | JEFE DE AREA | | Aprobado | Pag. 3(3) |

| | |
|---|--|
| 7.3-Diseño gráfico (imagen de empresa, folletos, cartelera, fotomontaje,...) | |
| 7.4-Vídeo y sonido (publirreportajes, cuñas, spots TV) | |
| 8-TPV | |
| 8.1-Hardware TPV | |
| 8.2-Software gestión | |
| 8.3-Otros (adjuntar lista) | |
| 9-Sistemas generales de gestión integrada de la información de la empresa y de ayuda a la toma de decisiones gerenciales | |
| 9.1-Implantación y mejora del sistema de planificación de recursos de la empresa (ERP) | |
| 9.2-Gestión de aprovisionamiento de materias primas, proveedores o logística en general (CRM) | |
| 9.3-Gestión de relaciones con el cliente (CRM) | |
| 9.4-Sistemas de soporte a la decisión (DSS) | |
| 9.5-Gestión de documentos | |
| 9.6-Gestión de comunicación y publicidad | |
| 9.7-Sistemas de información geográfica (GIS) | |
| 9.8-Sistemas de cuadro de mando integral - CMI (Balanced Scorecard - BSC) | |
| 10-Sistemas especializados de gestión de la información de la empresa | |
| 10.1-Herramientas de ayuda a la producción (sistemas de organización de la producción, M.E.S.) | |
| 10.2-Gestión del ciclo de vida del producto (PLM) | |
| 11-Otros | |
| 11.1-Sistemas de movilidad para el acceso remoto a información | |
| 11.2-Sistemas de videoconferencia | |
| 11.3-Sistemas de voz a través de IP | |
| 11.4-Diseño y fabricación asistida por ordenador | |
| 11.5-Desarrollo de software específicos a medida | |

Anexo No. 11 Reporte de Contratacion

| | | | | | |
|---|------------------------------------|----------------------------|-----------------------|-------------------------|-------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | | |
| | REPORTE DE CONTRATACION | <small>Documento</small> | <small>Codigo</small> | <small>Fecha</small> | <small>Revisión</small> |
| | CONTROL INTERNO | <small>Dependencia</small> | JEFE DE AREA | <small>Aprobado</small> | Pág. 1(1) |

REPORTE DE CONTRATACION

- * Este informe necesita ser claro y preciso, además debe contar con la cantidad de detalles suficientes como para que cualquier persona que lo lea por primera vez pueda comprender a cabalidad aquello que se trata a través del contrato y el estado de avance que este ha alcanzado.
- * El reporte de contratación se hace mensualmente detalladamente como lo muestra el formato establecido, incluyendo datos de interés para la empresa si así lo desea.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| REPORTE DE CONTRATACION | | | | | |
|--------------------------------|----------------|-----------------|------------------------|--------|-------|
| Ley 734 de 2002 | | | | | |
| Area o Dependencia: | | | | | |
| Instrumento /Servicio | Numero /Codigo | Fecha DD/MM/AÑO | RazonSocial /Proveedor | Objeto | Valor |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo No. 12 Mantenimiento preventivo de equipos de computo

| | | | | |
|---|---|--------|-------------|---------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCAÑA | | | |
| | Documento FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO | Código | Fecha | Revisor |
| Dependencia DEPARTAMENTO DE SISTEMAS | Aprobado JEFE DE AREA | | Pág 1(1) | |

FORMATO MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EQUIPOS DE COMPUTO

* Registro de las acciones preventivas llevadas a cabo en los equipos de cómputo.
 NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| | | | | | |
|---------------------------------|----|----|----|-------|--|
| Fecha del Mantenimiento: | DD | MM | AA | Hora: | |
| Area / Grupo de Asignación: | | | | | |
| Funcionario Responsable: | | | | | |
| Descripción general del equipo: | | | | | |

| 1. LIMPIEZA DE EQUIPO REALIZADA | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----|---------|----|-------|----|---------|----|-----------|----|-------|----|
| CPU | | MONITOR | | MOUSE | | TECLADO | | CONTACTOS | | OTROS | |
| SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO | SI | NO |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |

| 2. CONDICIONES OPERATIVAS | | | |
|----------------------------------|--|----|----|
| REVISION / VERIFICACION / AJUSTE | | SI | NO |
| Superficie del Disco Duro | | | |
| Cabezas de Drives | | | |
| Conexiones Lógicas | | | |
| Conexiones Eléctricas | | | |
| Condición del Disipador | | | |
| Fuente de poder | | | |
| Tarjetas de red | | | |
| Tarjetas de memoria | | | |
| Procesador | | | |
| Voltajes | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |

| 3. ACTUALIZACION | | | |
|-------------------------------------|--|----|----|
| PROGRAMAS / APLICACIONES / ARCHIVOS | | SI | NO |
| Instalación de programas | | | |
| Actualización Antivirus | | | |
| Parches | | | |
| Desfragmentación | | | |
| Borrado de temporales | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |

| | |
|----------------------|--|
| ¿CAMBIO DE PARTES? | |
| DIAGNOSTICO GENERAL: | |

Realizó el mantenimiento: _____

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105
 Nit. 890.506.160-2
www.camaraocaña.com

Anexo No.13 Mantenimiento correctivo de equipos de Computo

| | | | | |
|---|---|-----------------------|----------------------|-------------------------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCANA | | | |
| | FORMATO MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPOS DE COMPUTO <small>Documento</small> | <small>Código</small> | <small>Fecha</small> | <small>Revisión</small> |
| DEPARTAMENTO DE SISTEMAS <small>Dependencia</small> | JEFE DE AREA <small>Aprobado</small> | | Pág. 1(1) | |

FORMATO MANTENIMIENTO CORRECTIVO EQUIPOS DE CÓMPUTO

- * Registro de la actividad correctiva llevada a cabo, en los equipos pertenecientes al proyecto.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| FECHA | HORA | NUMERO FICHA TECNICA | DAÑO/ PROCEDIMIENTO | FUNCIONARIO | FIRMA |
|-------|------|----------------------|---------------------|-------------|-------|
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Anexo No.14 Bitacora de monitoreo a servidores

| | | | | |
|---|------------------------------------|--------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DEOCANA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | BITACORA DE MONITOREO A SERVIDORES | | | |
| | Dependencia | Aprobado | Pag. | |
| | DEPARATAMENTO DE SISTEMAS | JEFE DE AREA | 1(1) | |

BITACORA DE MONITOREO A SERVIDORES

* Supervisión periódica del funcionamiento, rendimiento y actualización de servidores.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| Fecha D/M/A | Hora | Servidor | Pruebas de Conexión | Carga de Procesamiento | Servicios Activos | Eventos / Fallas | Observaciones | Responsable |
|-------------|------|----------|---------------------|------------------------|-------------------|------------------|---------------|-------------|
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

Anexo No. 17 Reporte de Desempeño de los Procesos

| | | | | |
|---|--------------------------------------|--------------|-------|----------|
|  Cámara de Comercio de Ocaña Nit. 890.506.160-2 | CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA | | | |
| | Documento | Código | Fecha | Revisión |
| | Dependencia | Aprobado | | Pag. |
| | REPORTE DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS | | | 1(1) |
| | CONTROL INTERNO | JEFE DE AREA | | |

REPORTE DE DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

- * Se lleva a cabo mensualmente por su gran importancia dentro de la empresa y así mismo se emiten informes para la toma de decisiones y a su vez por medio del porcentaje que arroje se realizan actividades para mejorar o mantener el nivel obtenido.

NOMBRE DEL PROYECTO: _____

| 1. Nombre del Procedimiento | | |
|--|------------------------|-------------|
| Administración y Control del Archivo | | |
| Código | Periodo que se reporta | |
| | | |
| Formula y Meta Establecida | | |
| | | |
| 2. Resultado del periodo | | |
| Resultado | Unidad | Observación |
| | | |
| Resultado VS. Meta establecida e interpretación del resultado | | |
| Nota: no se cuentan con metas establecidas se analizara el desempeño durante 3 meses para establecer la misma. | | |
| 3. Acciones a seguir derivadas del resultado del periodo | | |
| Actualización constante del formato de préstamo de expedientes | | |
| Reviso: _____ | | |

CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA TEL. 5626105

Nit. 890.506.160-2

www.camaraocaña.com

Anexo No. 18 Acta de entrega en la cámara de Comercio

Ocaña, 5 de noviembre de 2015

Doctor
RUBEN DARIO ALVAREZ AREVALO
Presidente Ejecutivo
CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA
Ciudad

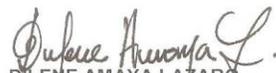
Cordial Saludo,

Por medio de la presente y con el ánimo de cumplir con el objetivo general de nuestro trabajo de grado para obtener el título de Especialistas en Auditoría de Sistemas ante la Universidad Francisco de Paula Santander Seccional Ocaña; Nos permitimos hacer la entrega de los resultados del proyecto de grado denominado DISEÑO DE UNA GUIA PARA LA IMPLEMENTACION DE GOBIERNO DE TI EN LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA, Investigación Realizada en el año en curso.

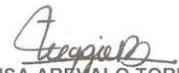
Agradecemos la oportunidad de haber realizado este proyecto, en tan importante entidad de la región, esperamos contribuya al mejoramiento continuo de la misma.

Quedando atentas a cualquier solicitud al respecto.

Atentamente,



DILENE AMAYA LAZARO
Correo Electrónico: dile_93@hotmail.es
Celular: 3184751382



NEGGIE BELISA AREVALO TORRADO
Correo electrónico: belisa1398@hotmail.com
Celular : 3165472089



5 de noviembre de 2015

| ACTA DE ENTREGA Y SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS DEL PROYECTO DENOMINADO “DISEÑO DE UNA GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE TI EN LA CAMARA DE COMERCIO DE OCAÑA” | |
|--|--|
| CIUDAD | Ocaña, Norte de Santander |
| FECHA | 5 de noviembre de 2015 |
| LUGAR | Sala de Juntas Cámara de Comercio de Ocaña |
| HORA | 4:30 PM |
| ASISTENTES | Cámara de Comercio de Ocaña: RUBEN DARIO ALVAREZ AREVALO, Presidente Ejecutivo DAVID OSWALDO SANCHEZ CLARO, Jefe Departamento de Sistemas Estudiantes Especialización en auditoría de sistemas: DILENE AMAYA LÁZARO NEGGIE BELISA AREVALO TORRADO NELLY CECILIA FORGIONY MENESES LILIANA ASTRID PICON OVALLES |
| OBJETIVO | Entrega y socialización del proyecto de grado DISEÑO DE UNA GUIA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE GOBIERNO DE TI EN LA CÁMARA DE COMERCIO DE OCAÑA. |

| DESARROLLO |
|---|
| <p>Se da inicio a la socialización del proyecto, donde intervienen las estudiantes de la especialización de Agradeciendo la oportunidad de haber realizado este importante trabajo en la entidad.</p> <p>Se hace entrega formal de los resultados del mismo, y se realiza una breve descripción de las actividades realizadas para el logro de los objetivos.</p> <p>Para el desarrollo de este proyecto, inicialmente se hace un reconocimiento de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Cámara de comercio de Ocaña, en el departamento de Registros públicos y en el Departamento de Promoción y desarrollo; considerados como las actividades que agrupan los diferentes servicios que presta la Cámara de Comercio de Ocaña, donde se suministró toda la información necesaria para la verificación del esquema de direccionamiento estratégico, con la finalidad de identificar los activos de información. Para la actualización de la estructura organizacional fue necesario evaluar la Misión y la Visión, lo cual dio como resultado que cumple con los parámetros establecidos en los objetivos corporativos, pero que deben incluir elementos que den a conocer un avance sobre gobernabilidad de T.I. El análisis realizado al organigrama sugiere la incorporación del Organigrama tecnológico al Departamento de Sistemas, que crea nuevos Roles, los cuales deben ser asignados a los encargados de los diferentes departamentos, previa identificación de los perfiles del personal. El modelado de procesos permite optimizar el desempeño de la organización en la utilización y asignación de los recursos Tecnológicos, tendiente a conseguir buenas prácticas de gobierno de T.I.</p> |

En el desarrollo del segundo objetivo específico, se realizó una evaluación del nivel de madurez a través de la aplicación del instrumento diseñado, que permitió comparar, calificar y promediar lo entrevistado y lo observado en cada uno de los diferentes niveles según las variables y los objetivos de control establecidos. La evaluación del nivel de madurez es una actividad importante, puesto que permite tener una visión real y objetiva del estado de la empresa y el uso eficiente de la tecnología, así como del orden en su gestión. Para la presente investigación se utilizó un modelo para la evaluación del nivel de madurez basado en COBIT, Las escalas del modelo de madurez le permitirán al encargado de TI explicarle a la gerencia dónde se encuentran los defectos en la