 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 1 de 27

INTERGRUPO

ALEXANDER DE JESÚS RAMÍREZ GARCÉS

NOMBRE DEL ASESOR DE PRÁCTICA

Andrés Torres Ramírez

**INSTITUCION UNIVERSITARIA DE ENVIGADO
FACULTAD DE INGENIERIA
TECNOLOGÍA EN GESTIÓN DE REDES
ENVIGADO
2015**




 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 2 de 27

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA	4
1.1 InterGrupo S.A.S. Services	4
Misión	5
Visión	5
1.2 OBJETIVO DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL	5
1.3 FUNCIONES.	5
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA EMPRESARIAL.	6
1.5 EQUIPO DE TRABAJO.	7
2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS	9
2.1 ACTUALIZACION DE LOS DATOS PERSONALES DEL DIRECTORIO ACTIVO Y DEPURACION DE LAS PLANTILLAS OBSOLETAS DE LA HERRAMIENTA DE GESTION “SERVICE MANAGER	9
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	9
2.3 JUSTIFICACIÓN.	12
2.4 OBJETIVOS.	13
General	
Específicos	
2.5 DISEÑO METODOLÓGICO.	14
2.6 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	15
2.7 PRESUPUESTO	17
3. ANTECEDENTES	18

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 3 de 27

4. MARCO TEORICO	18
5. MARCO CONCEPTUAL	19
6. MARCO LEGAL	23
7. CONCLUSIONES	26

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 4 de 27

**FACULTAD DE INGENIERIAS
COORDINACIÓN DE PRÁCTICAS**


ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

Nombre del estudiante	Alexander de Jesus Ramirez Garces
Programa académico	Tecnología en Gestión de Redes
Nombre de la Agencia o Centro de Práctica	Intergrupo
NIT.	900.693.655-1
Dirección	Sede centro ejecutivo sabana Carrera 49 # 61 sur - 68 Av. Regional Sabaneta-Antioquia
Teléfono	(+57 4) 444 0391
Dependencia o Área	
Nombre Completo del Jefe del estudiante	Hugo Alejandro Agudelo Zuleta
Cargo	Coordinador Operaciones y Proyectos
Labor que desempeña el estudiante	Analista de Soporte
Nombre del asesor de práctica	Andres Torres Ramirez
Fecha de inicio de la práctica	Abril 13 de 2015
Fecha de finalización de la práctica	Octubre 12 de 2015

1. ASPECTOS GENERALES DE LA PRÁCTICA.

1.1 InterGrupo S.A.S. Services

InterGrupo S.A.S. Services es una compañía multinacional con presencia en Colombia y en la región andina, que provee soluciones integrales de TI, utilizando modelos de presentación de servicios orientados al outsourcing en áreas como desarrollo de software, integración de aplicaciones de web services, solución de automatización de

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 5 de 27

procesos y administración de documentos, seguridad, soporte, educación y entretenimiento.

Misión

“somos partícipes en el desarrollo y crecimiento de los negocios de nuestros clientes mediante la oferta de servicios de tecnología informática de punta, contando con un grupo de personas de altos valores humanos y gran nivel de calificación y certificación”.

Visión

“Ser reconocidos en el año 2013, como la compañía más innovadora en la oferta de servicios de tecnología informática, en el ámbito andino”.


1.2 Objetivo de la práctica empresarial.

Potencializar los conocimientos adquiridos durante y después de ciclo de aprendizaje ejecutándolos como función laboral dentro de la compañía.

1.2 Funciones

A continuación se describe el cuadro sinóptico de las actividades realizadas en la compañía.

ACTIVIDAD	DESCRIPCION
Revisión de las solicitudes y los incidentes	Se pretende verificar que los casos estén bien creados, que cumplan con todos los campos y no estén sin usuario asignado.
Revisión del back log de los casos abiertos	En esta actividad se accede directamente a cada caso y se verifican los campos, que estén bien documentados, escalados y además se revisa si están incumpliendo algún requerimiento de servicio


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 6 de 27

Revisión de los casos cerrados	Se pretende verificar que los casos que están cerrados cumplan con los campos requeridos, que esté presente su respectiva documentación y que la categoría de resolución cumpla con su respectivo campo, es decir, si es aplicación, remoto, soporte en sitio, etc.
Revisión de los casos escalados a otros	Se verifica el escalamiento de los casos, se realiza un control, es decir, que si estén documentados y que se estén gestionando adecuadamente
Acompañamiento de las auditorías	Se realiza acompañamiento y seguimiento a las auditorías efectuadas por el personal encargado de gestión de calidad.
Atención al Usuario	En esta actividad se pretende, brindar la asistencia de los respectivos requerimientos e inquietudes de los usuarios.

1.4 Justificación de la práctica empresarial.

La práctica empresarial se realiza como requisito establecido por la institución universitaria de Envigado para obtener el título el cual lo acreditará como profesional, además a través de la práctica empresarial se aplicarán y desarrollarán las competencias adquiridas en la carrera buscando profundizar y fortalecer la experiencia para el desarrollo en el ámbito laboral.

Dentro de la práctica empresarial el aprendiz tendrá la oportunidad de intervenir en los procesos y actividades que desarrolla la empresa como es el caso de una mesa de

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 7 de 27</p>

servicios soporte en sitio, creación de incidentes y solicitudes, participación en el mejoramiento de la calidad del servicio.

A nivel personal es importante porque con ella se evidencia el nivel técnico y profesional adquirido en el transcurso de la carrera y así mismo se afianzan los conocimientos mediante la aplicación e implementación de procesos en el entorno laboral del mundo de las redes, específicamente en el área de soporte y mesa de ayuda.

1.5 Equipo de trabajo.

Esta práctica empresarial será realizada por Alexander Ramírez Garcés durante un periodo no menor a 6 meses, en el cual el practicante se compromete a realizar y cumplir con los requerimientos establecidos por la compañía InterGrupo S.A. así mismo se somete a cumplir los reglamentos, normas y políticas que fijen el patrocinador y la entidad que le imparte la formación práctica y quien patrocina al aprendiz en la etapa lectiva, según el caso.

Poner todo el esfuerzo, diligencia y aplicación para lograr el mayor rendimiento en su aprendizaje.

Concurrir puntualmente a los horarios establecidos por el patrocinador y La entidad que le imparte la formación académica, para sus prácticas y actividades académicas.

El aprendiz entra a formar parte de la mesa de servicio, en la cual está encargado de brindar un acompañamiento como soporte en la calidad, para ello cuenta con la ayuda de sus compañeros de las mesa de servicios o analista de soporte.

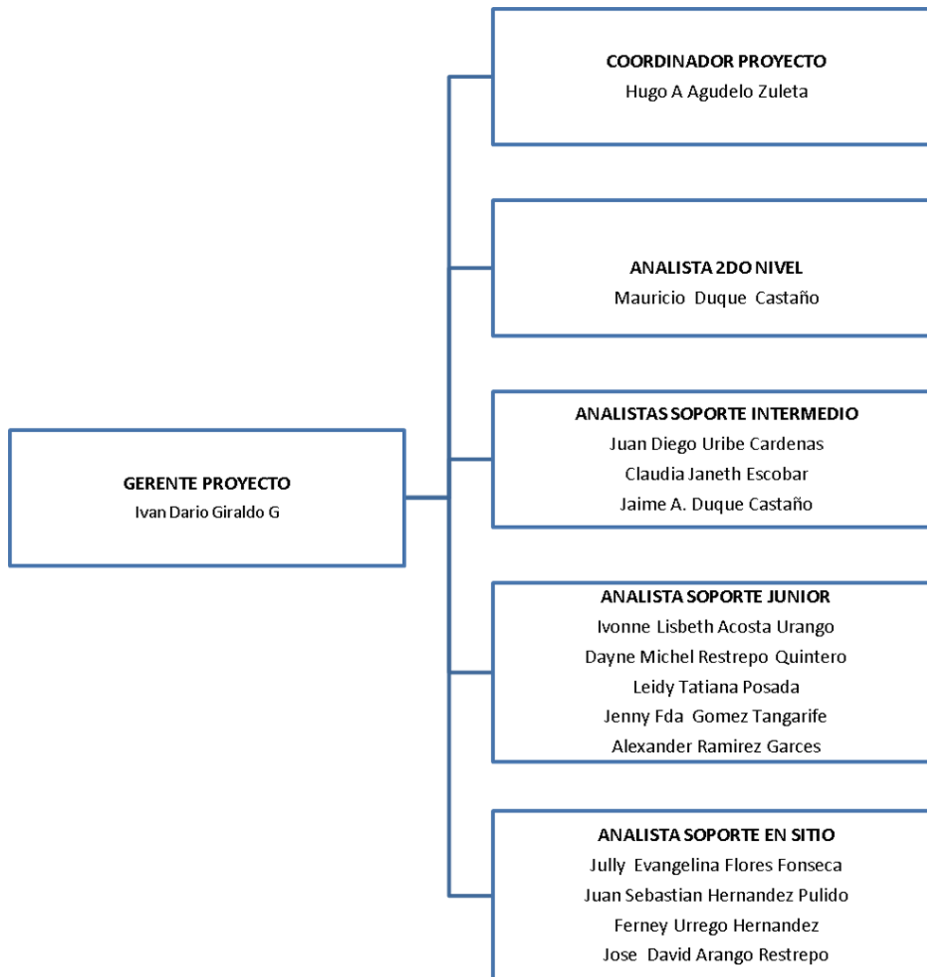



Gráfico.1 Roles del equipo de Trabajo

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 9 de 27</p>

2. PROPUESTA PARA LA AGENCIA O CENTRO DE PRÁCTICAS

2.1 ACTUALIZACION DE LOS DATOS PERSONALES DEL DIRECTORIO ACTIVO Y DEPURACION DE LAS PLANTILLAS OBSOLETAS DE LA HERRAMIENTA DE GESTION “SERVICE MANAGER”.

2.2 Planteamiento del problema.

La empresa InterGrupo es una multinacional con presencia en países como Colombia, Estados Unidos, México, República Dominicana, Panamá, Perú, Ecuador, Brasil y España entre otros, la cual, está encargada de brindar y cumplir con los niveles de servicio para sus clientes corporativos, a través de una mesa de servicios la cual opera con el fin de brindar soluciones integrales.

En aras de potencializar cada vez más la calidad en los servicios ofrecidos por la empresa, se propone la ejecución de cambios en la herramienta de gestión “Service manager”, los cuales, deben apuntar al diseño de estrategias que fortalezcan el proceso de depuración de las plantillas obsoletas, tarea que implica revisión de la documentación que ya ha sido procesada y adecuadamente Archivada, y además la actualización de datos personales de las empresas y personas que requieran la atención. En las auditorías realizadas se evidencian resultados que indican que estas falencias han generado retrasos en la creación de casos, y así mismo, reducción en los niveles de servicio.

La creación de nuevas plantillas para la solución de los requerimientos y la no eliminación de las plantillas obsoletas, es decir, que tienen un formato con la tipificación antigua; generan reprocesos los cuales producen altos volúmenes de trabajo y la no debida atención a los nuevos casos.

Para dicho mejoramiento se sugiere el fortalecimiento del equipo de trabajo de técnicos y analistas que logren cumplir con la demanda real de la empresa además de la re categorización de los nuevos casos de atención al usuario,

Antes de que al interior de la empresa, se tomara la decisión de realizar cambios en la categorización de los casos, los porcentajes de completitud, documentación y categorización arrojaban resultados de 100 y 95 por ciento de cumplimiento. Luego de la implementación de estos casos y realizadas auditorías de calidad al proceso de mesa de ayuda, se evidencia disminución de los niveles de atención, como se muestra a continuación:

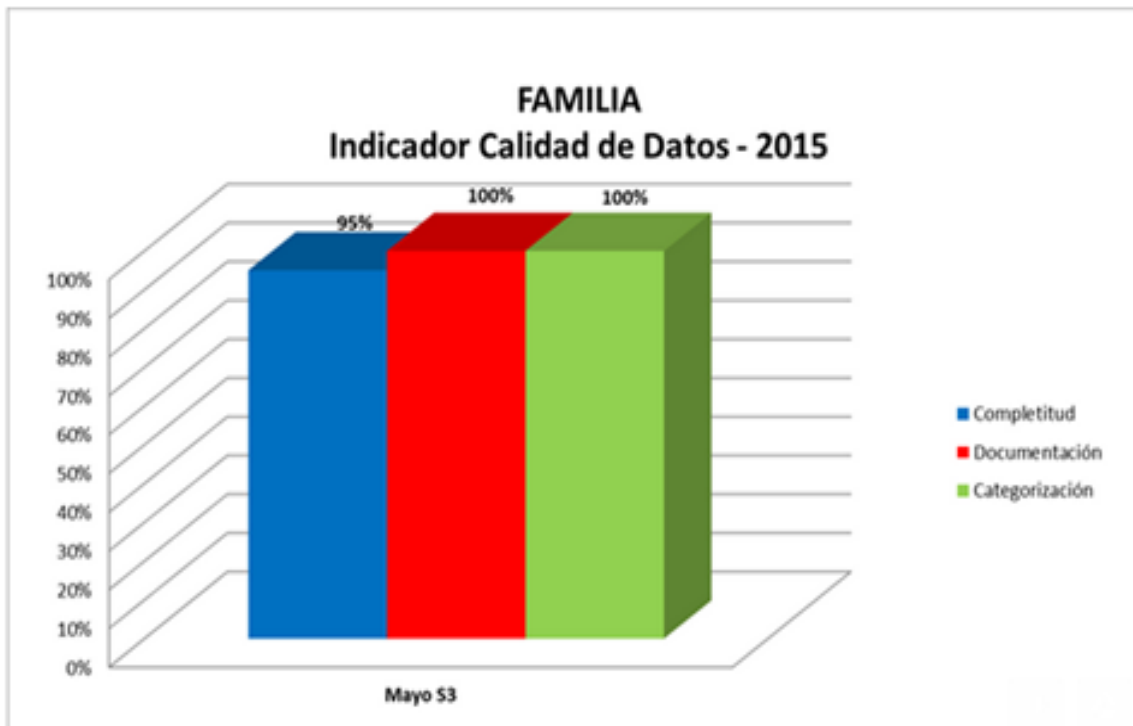


Figura 1. (Margarita María Zuluaga García, 2015)

En esta imagen se evidencia que antes que se realizaran los cambios con las plantillas los indicadores estaban por encima del 95 % lo que explica que los niveles de servicios estaban acorde con las exigencias de la compañía.

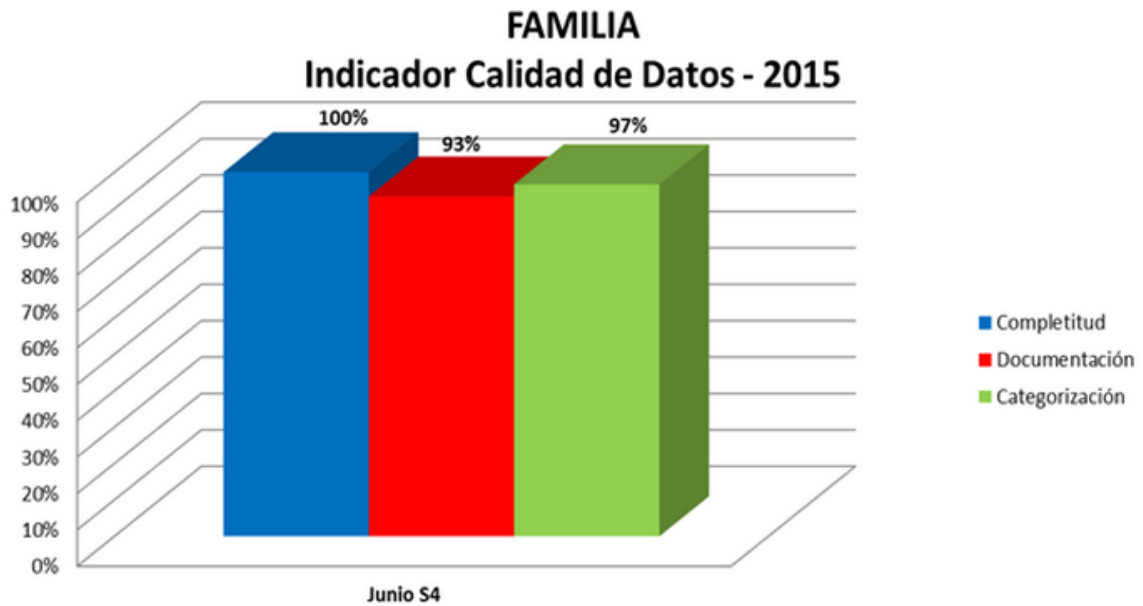


Figura 2. (Zuluaga , Margarita Maria, 2015)

En esta gráfica se refleja cómo respecto a la anterior, los niveles de servicio bajaron en el campo de documentación a un 97% y 93 %

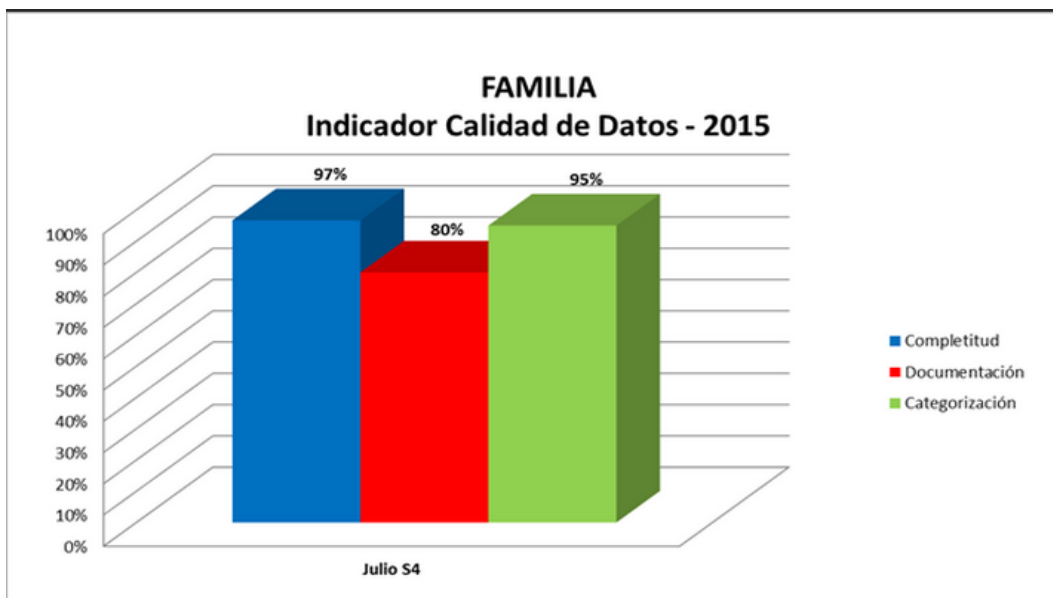


Figura 3. (Zuluaga , Margarita Maria, 2015)

Aquí se sigue ilustrando como bajan los niveles de servicio tanto en la categorización como en la documentación, debido a tantos reprocesos acumulados.

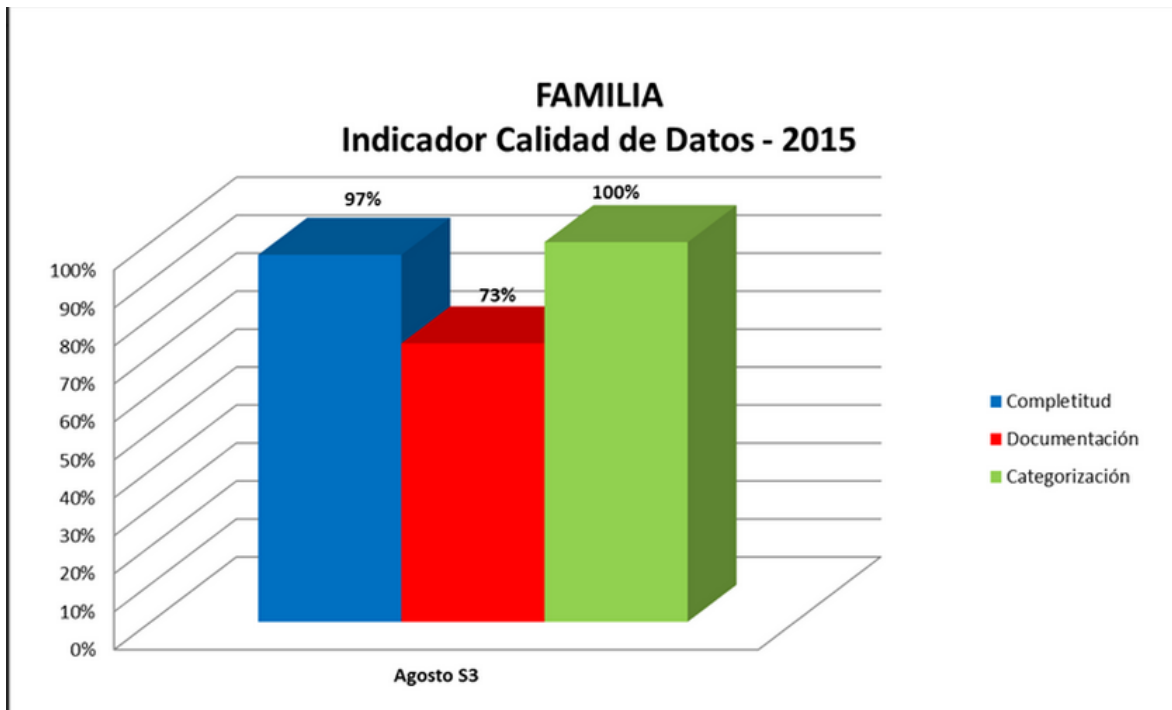



Figura 4. (Zuluaga , Margarita Maria ;, 2015)

Y finalmente, se evidencia como la categorización asciende a un 100 por ciento y al mismo tiempo muestra como el ítem de documentación en cambio desciende a un 73 por ciento, esto se da debido a la falta de personal para ejecutar dicha función y a la falta de actualización de las plantillas, indicando así, que es necesario replantear las estrategias vigentes de trabajo, con el fin, de lograr potencializar la efectividad y agilidad en los niveles de servicios y poder responder positivamente a las demandas realizadas.

2.3 Justificación.

Con la actualización de los datos personales del directorio activo y la depuración de las plantillas obsoletas de la herramienta de Gestión "Service Manager" se pretende mejorar los niveles de servicio en un 2%, erradicar los reprocesos, evitar subcontrataciones y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 13 de 27</p>

retrasos en el cumplimiento de las solicitudes, mitigar fallas en los procesos de atención y garantizar pérdidas de tiempo y dinero.

Generando así la permanencia significativa con el proyecto actual, fortalecimiento de vínculos para contratos posteriores y aumentos económicos importantes para la compañía.

2.4 Objetivos (Objetivo General y Objetivos Específicos).

General

Realizar una propuesta para la Consolidación de la base de datos del directorio activo mediante la depuración y actualización de las plantillas utilizadas en la herramienta de gestión “SERVICE MANAGER”

Específicos


Redactar la propuesta de mejora incluyendo etapas y costos de implementación.

Recolectar la información de la documentación de los casos, que identifique posibles errores frente a la creación y documentación de los mismos.

Los siguientes objetivos son para las etapas dos y tres del proyecto, las cuales se realizarán en caso de ser aprobado el proyecto por parte de la empresa INTERGRUPO SAS.

Depurar las plantillas con información de la tipificación obsoleta.

Anexar en la base de datos de los usuarios de los diferentes proyectos ejecutados por la empresa INTERGRUPO SAS el campo de los contactos telefónicos del usuario.

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 14 de 27

Actualizar las plantillas con la nueva categorización de los casos que mitiguen los errores en los niveles de atención.

Divulgar los cambios y mejoras realizadas mediante un ciclo de capacitaciones.

2.5 Diseño Metodológico.

Para la realización de la presente propuesta se empleó inicialmente un método analítico que permitió realizar un análisis de las funciones que se deben tener en cuenta para determinar cuáles son las falencias que se presentan en la mesa de servicios.


Mientras se recolectaba la información en el método analítico se identificaron las falencias que se tienen frente a la creación y documentación de los casos.

Como regla general para la aplicación de la propuesta, puede aplicarse la metodología conocida como el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar)¹

- Planificar: presentar una propuesta de mejora en la empresa para mejorar los niveles de servicio.
- Hacer: ejecutar lo planeado.
- Verificar: realizar el seguimiento de los objetivos.
- Actuar: tomar acciones frente a la depuración y actualización de los procesos.

De acuerdo a las políticas y el manual de calidad se toma en consideración que la información recolectada y suministrada por las auditorías realizadas en la compañía, es

¹ Manual de Calidad IG Services – Sistema de Gestión Corporativa. (2015)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 15 de 27</p>

propiedad de IG Services S.A:S en la cual se toma en consideración las siguientes leyes:

- Ley 1266 de 2008: Habeas Data.
- Ley 1581 de 2012: Protección de los datos.
- Decreto 1377 de 2013: Decreto reglamentario de protección de datos.

Para la recolección de información se tomara como elemento de apoyo la base de datos del Directorio Activo de IG Services de la cual se extraerán los datos personales de los usuarios y se actualizarán los campos requeridos en las plantillas, también se revisaran las plantillas y la documentación que contiene cada una de ellas y se depuraran las que estén obsoletas.

2.6 Cronograma de Actividades.

La presente propuesta está diseñada para ejecutarse en un periodo de seis meses que se repartirá en tres etapas.

El alcance de este proyecto incluye solo hasta la primera etapa, en caso de aprobación del proyecto por parte de la empresa INTERGRUPO SAS, se ejecutarán las etapas dos y tres en los tiempos establecidos en el cronograma, cabe anotar que estas se realizarán en tiempos por fuera del establecido para la práctica empresarial.

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
PROPUESTA DE MEJORA PARA LA EMPRESA IG SERVICES	15 días	mié 19/08/15	mar 08/09/15
PRIMERA ETAPA	15 días	mié 19/08/15	mar 08/09/15
Reunión con la junta directiva	1 día	lun 07/09/15	07/09/15
Plantear un propuesta	3 días	mié 19/08/15	vie 21/08/15
Analizar costos de implementación	10 días	lun 24/08/15	vie 04/09/15
Dividir el proyecto por etapas	2 días	lun 07/09/15	mar 08/09/15

Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
ACTUALIZACION DE LOS DATOS PERSONALES DEL DIRECTORIO ACTIVO Y DEPURACION DE LAS PLANTILLAS OBSOLETAS DE LA	131 días	lun 21/09/15	lun 21/03/16
SEGUNDA ETAPA	64 días	mié 23/09/15	lun 21/12/15
ACTUALIZACION DATOS PERSONALES		mié 23/09/15	lun 21/12/15
Reunión Junta Directiva	1 día	mié 23/09/15	mié 23/09/15
extraer la base de datos del DA	13 días	jue 24/09/15	lun 12/10/15
Verificar Usuarios Activos	23 días	mar 13/10/15	jue 12/11/15
editar datos personales	28 días	jue 12/11/15	lun 21/12/15
TERCERA ETAPA	64 día	mié 23/12/15	lun 21/03/16
Reunión con Junta Directiva	1 día	mié 23/12/15	mié 23/12/15
DEPURACION DE LAS PLANTILLAS	12 días	lun 28/12/15	mar 12/01/16
revisar documentación y plantillas	13 días	mié 13/01/16	vie 29/01/16

verificar la cantidad de plantillas	11 días	lun 01/02/16	lun 15/02/16
depurar plantillas obsoletas	10 días	mar 16/02/16	lun 29/02/16
corregir la tipificación de las plantillas	14 días	mar 01/03/16	vie 18/03/16
divulgar cambios y mejoras al proceso	1 día	lun 21/03/16	lun 21/03/16

2.7 Presupuesto (Ficha de presupuesto)

El presupuesto para la primera etapa del proyecto es de:


Grafico presupuesto primera etapa

Nombre	Otros	Otros	Total
talento humano	internet	papelería	\$200.000

nombre	valor uni	cant	total
portátil	2000000	1	2000000
talento humano	1500000	6	9000000
internet	50000	6	300000
suma total			11300000

Grafico presupuesto Final

El proyecto será en un 100% financiado y patrocinado por la empresa INTERGRUPO S.A.S SERVICES.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 18 de 27</p>

3. Antecedentes

Años atrás no era tan evidente la conexión entre las empresas y los clientes, pero a medida que surgen las necesidades, crecen las necesidades en las empresas de implementar herramientas que faciliten un vínculo más directo con los clientes, es allí donde surge el correo corporativo dando un paso importante al desarrollo del mundo empresarial.

Para las empresas el correo corporativo se convirtió en su instrumento del día a día, donde esta herramienta ofrece agilidad y rapidez en los procesos optimizando las actividades de cada uno y generando una alternativa de comunicación tanto con los proveedores como los usuarios.

Las principales plantas u oficinas, para tal fin necesitan de una infraestructura adecuada, utilizando software y hardware de forma confiable rápida y segura.

Para las grandes compañías resulta fácil brindar la solución de problemas a sus clientes mediante la mesa de servicio, en la cual el uso de herramientas ofimáticas es de gran ayuda para la gestión y documentación de los requerimientos asignados.


4. Marco teórico

La mesa de ayuda tiene como función principal la atención de solicitudes y requerimientos de los usuarios, además de actuar como vínculo entre los analistas y el cliente final.

Se puede definir como mesa de servicios o de ayuda: el centro de atención de una organización donde los empleados “analistas” pueden encontrar una solución a los problemas relacionados con la plataforma computacional.²

La mesa de servicios o Service Desk está diseñada para trabajar siguiendo un patrón de referencia según sea el caso, es decir, dependiendo el tipo de servicios; se va a clasificar como incidentes o solicitudes.

² (BOURNISSEN, 2004)

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 19 de 27

TI: término denominado en informática Tecnología de Información

Incidente: es todo evento que causa deterioro o degradación en la prestación de un servicio de TI. ³

Incidente normal: Es todo incidente de TI presentado, cuyo impacto es menor para la operación de servicio de la organización. ⁴

Incidente de seguridad: es un evento que compromete la seguridad de un sistema (confidencialidad, integridad y disponibilidad). ⁵

Incidentes Masivos: estos se producen cuando existe, una afectación de 5 o más usuarios sobre un servicio o cuando el mismo, por su criticidad afecta la normal operación de TI en la organización. ⁶

Solicitudes: son los requerimientos o eventos que se pueden solucionar en el momento, se puede decir que son peticiones que no afectan o degradan un servicio, por lo tanto no tienen una urgencia.

Solicitud de cambio de periférico o equipo: es un requerimiento que se efectúa a partir de una petición para un cambio o una asignación de un periférico electrónico,

Solicitud de asignación de claves o permisos: es una petición para asignación de claves de red, cambio de contraseñas, creación de usuarios o actualización de datos y peticiones, entre otros.

5. MARCO CONCEPTUAL

Información

Cuando se habla de la seguridad de la información se indica que esta, tiene un trato especial en un contexto determinado y por ello hay que protegerla. ⁷


³ (Arevalo, 2014)

⁴(ibid)

⁵ (ibid)

⁶ (ibid)

⁷ (Gobierno, España, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Introducción a la Seguridad Informática [en línea] < <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/ca/software/software-general/1040-introduccion-a-la-seguridad-informatica?start=1> > [citado en 28 de mayo de 2013]

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 20 de 27</p>

La seguridad de la información se define como un conjunto de medidas técnicas, organizadas y legales que le facilitan a las entidades aplicar las tres reglas del aseguramiento de la información como son la confidencialidad, integridad y la disponibilidad.⁸

Hasta antes de la implementación de sistemas informáticos, la información de interés de las organizaciones quedaba en papel y era guardada en grandes archivadores ubicados en salas o en su defecto en bodegas de almacenaje. Los datos de clientes, proveedores y empleados fueron guardados en ese tipo de medio que luego generaría el problema de almacenaje, transporte y la tediosa labor de acceso.⁹

La seguridad informática bajo algunos términos es imposible por eso se habla de fiabilidad de los sistemas que es una relación de primer término.¹⁰

La fiabilidad es una probabilidad de que los sistemas se comporten tal como se espera, en general será seguro y fiable si se pueden garantizar tres aspectos como es la confidencialidad, integridad y disponibilidad.¹¹

Confidencialidad: En los términos de la seguridad de la información se referencia a la necesidad de ocultar o mantener en reserva determinados datos, su objetivo principal es que la información no sea divulgada de forma no autorizada.¹²

De forma general toda empresa pública o privada siempre requerirá que parte de su información tenga acceso restringido a ciertos usuarios previamente definidos, por ejemplo las fuerzas militares de cualquier nación, también las entidades bancarias. Cabe


⁸ (Ibid)

⁹ (Ibid)

¹⁰ (Ibid)

¹¹ (Ibid)

¹²(Ibid)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 21 de 27</p>

anotar que los mayores logros en este campo, son los de las fuerzas militares de las grandes naciones.

Integridad: hace referencia a que la información está completa, no le hace falta nada, el objetivo principal de la integridad es que la información no tenga modificaciones no autorizadas.¹³

Uno de los mejores ejemplos es cuando en los periódicos se difunde una noticia, sin conocer la fuente o mejor sin que la fuente sea confiable, la integridad de la información se mantiene por ser un medio impreso pero como la fuente es incorrecta o no confiable, no se sostendrá la integridad del origen.

Disponibilidad: según los términos de seguridad de la información, hace referencia a que esta debe de quedar disponible y accesible a las personas o entidades autorizadas. El objetivo principal es prevenir las posibles interrupciones no autorizadas implementando mecanismos de control a los recursos informáticos.

Según lo expuesto, la seguridad informática se encarga de mantener el equilibrio adecuado entre los tres factores, integridad, disponibilidad y confiabilidad no tiene sentido tener la información, sin poder acceder a ella, tenerla incompleta o tenerla completa y sin un acceso seguro.


Analista de sistemas

Para que una empresa, pueda trabajar de forma rápida y eficiente es necesario que cuente con un grupo de personas especializadas en el área de la informática, a estas personas se les denomina como analistas de sistemas.

Los analistas de sistemas trabajan en estrecha relación con un personal calificado en todas las áreas, para indagar sobre las dudas que surjan en el sistema y así mismo poder satisfacer los requerimientos del cliente.¹⁴

¹³ (Educaweb, 2015)

¹⁴ (Educaweb, 2015)


 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO Ciencia, educación y desarrollo	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 22 de 27

Los analistas de sistemas utilizan las tecnologías de la información y comunicación “TIC” para ayudar a las empresas, es decir, que a través de equipos computacionales y aplicaciones ofimáticas; generan alternativas de solución en el mundo empresarial. Según los conocimientos y la experiencia que tengan los analistas de sistemas, podemos clasificarlos de la siguiente manera:

Analista de primer nivel	Recibe y agenda el requerimiento, si es el caso le puede brindar una solución en línea, de no ser posible este se lo escala a otro funcionario para su solución. Realiza descartes y clasifica según el problema
Analistas de segundo nivel	Recibe el caso, ingresa y entra a realizar pruebas y cambios, este agente tiene conocimientos y permisos altos que el agente de primer nivel
Analistas junior	Analista junior es la persona con mayor experiencia y la cual ejecuta labores con mayor grado de responsabilidad y dificultad, por lo general la mesa trata de resolver en el primer y segundo nivel
Analistas de soporte en sitio	Es el encargado de ir al sitio, recoger y llevar los equipos revisar puntos de red e instalaciones básicas y se apoya con los analistas de primer y segundo nivel.

Entre las competencias que deben tener los analistas de sistemas podemos enumerar las siguientes:

- Conocimientos en el área de informática
- Capacidad de análisis, creatividad e investigación para planear y ejecutar soluciones y propuestas.
- Excelente lenguaje técnico y comunicación verbal y escrita
- Conocimientos de programación y de aplicación
- Tacto, educación y paciencia.
- Formación ética y compromiso con el trabajo
- Capacidad de trabajo tanto en equipo, como individual
- Capacidad de Trabajar bajo presión

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 23 de 27

Usuario: es la persona que en su defecto usa algún objeto o que es destinataria de un servicio público, privado, empresarial o profesional.

Usuario Informático: (user), individuo que usa algún dispositivo computacional, ya sea Smartphone, tableta, computadora o sistema operativo, para interactuar con el pc, también es usado para configurar permisos, privilegios e interactuar con los programas asociados. ¹⁵

Directorio activo: base de datos distribuida que permite almacenar información relativa a los recursos de una red con el fin de facilitar su localización y administración. ¹⁶

Se puede consultar en el directorio activo con un nombre de usuario, para obtener información como: número de teléfono, ubicación, correo electrónico o usuario de red, dirección, centro de costo, ubicación de las impresoras y servidores, entre otros, según los requerimientos del cliente. ¹⁷

Aplicaciones: son todos aquellos programas computacionales que están instalados en los pc de la compañía y a través de los cuales se brindan soluciones a los usuarios, y permiten interactuar con el pc.

Niveles de servicio: es un contrato que se realiza con las empresas a las cuales se les brindaran los servicios, en los que la compañía prestadora del mismo, garantizara en porcentajes la disponibilidad, es decir, son acuerdos entre ambas partes en los cuales se deben garantizar la disponibilidad de los servicios en porcentajes.


6. Marco legal

En la normativa que tiene la empresa InterGrupo se consideran de gran importancia las siguientes leyes para el desarrollo de sus actividades, también por parte de recursos

¹⁵ (riaej.or, 2006)

¹⁶ (Microsoft Windows 2000 Server, 2000)

¹⁷(ibíd.)

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 24 de 27</p>

humanos se manejan políticas de contratación que en el siguiente párrafo no se tienen en cuenta.

1. Ley 256 de 1.996: Competencia desleal.
2. Decisión 486 de 2.000: Comunidad Andina: Régimen común sobre propiedad industrial.
3. Ley 527 de 1.999: 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.
4. Ley 1480 de 2.011: Por medio de la cual se expide el Estatuto del Consumidor y se dictan otras disposiciones.
5. Contrato de trabajo.
6. Ley 1266 de 2008: Habeas data.
7. Ley 1581 de 2012: Protección de datos.
8. Decreto 1377 de 2013: Decreto reglamentario de protección de datos.
9. Manual de Calidad IG Services - Sistema de Gestión Corporativa

Exclusiones de la Norma ISO 9001:2008 De los requisitos de la norma ISO 9001:2008 se hacen las siguientes exclusiones:

IG Services S.A.S excluye del alcance del Sistema de gestión de calidad el numeral 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición, debido a que no se utiliza software especializado, robots, instrumentos de medida o equipos que arrojen magnitud para determinar la calidad de los productos.

Las mediciones del proceso de pruebas no se realizan con equipos que requieran calibración o medición constante, sino a través de la aplicación de metodologías y

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	<p>INFORME FINAL DE PRÁCTICA</p>	<p>Código: F-PI-34</p>
		<p>Versión: 01</p>
		<p>Página 25 de 27</p>

personal con rol de Tester que realiza las pruebas de forma manual a través del diseño y la ejecución de casos de prueba. ¹⁸

Recolección de la información darle forma

En la práctica se desarrollaron una serie de actividades como revisión y documentación de los casos los cuales condujeron a la elaboración de la propuesta de mejora de los Niveles de servicio para la compañía InterGrupo. En dichas actividades el practicante a través del análisis y la colaboración de sus compañeros de trabajo sugieren la necesidad de plantear una solución al problema que se genera en la base de datos por motivo de insuficiencia de la información depositada en el directorio activo, es decir la información que posee no es confiable y está incompleta.

Después de extraer de la base de datos del directorio activo del cliente Familia S.A. y clasificar la información se concatenan y actualizan los datos personales de los empleados, proveedores y clientes del cliente familia S.A, y se realiza revisión y entrega de los mismos por parte del practicante al jefe inmediato Hugo Alejandro Agudelo.

Además se realizó la depuración de las plantillas que al momento no se utilizaban y las que estaban obsoletas, para darle paso a una nueva tipificación en ellas. Debido a las políticas de la empresa y según el manual de calidad la ley 1266 de 2008 habeas data y la ley 1581 de 2012 de la protección de los datos. No fue posible anexar copia de esta actualización en el informe final.

Las etapas dos y tres podrán ser tomadas en consideración por la empresa para posibles mejoras y podrán ser utilizados en futuros proyectos, en caso tal que la empresa decida realizar un contrato laboral con el practicante, estas dos etapas tendrán un costo adicional.

¹⁸ (IG Services, 2014)

	INFORME FINAL DE PRÁCTICA	Código: F-PI-34
		Versión: 01
		Página 26 de 27

7. Conclusiones

En la práctica profesional, es evidente el desarrollo de actividades, en las cuales el practicante interactúa con personas que le ayudan en el proceso de profesionalización y se somete a demostrar sus capacidades técnicas y sus experiencias a través del contacto con los clientes.

Luego de realizar el proceso de recolección y depuración de la información se logra determinar la ruptura de la confidencialidad de los datos y se llega a la conclusión de que para que la información sea confiable es necesario que esta esté completa.

Después de realizada la recolección de la información estipulada en la etapa uno de la propuesta, aumentan las expectativas de mejorar los niveles de servicios en un 2,5 por ciento mediante la implementación de las etapas dos y tres.

A partir de los cambios realizados tanto en las plantillas como en la base de datos, los procesos de calidad han mejorado significativamente en un 2,5 por ciento del cumplimiento con los niveles de servicios, y con el desarrollo de las etapas dos y tres este ascendería en otro 2,5 por ciento; es allí donde radica la importancia con los procesos de calidad.

En modo de conclusión en este informe se deja indicado que según las políticas de la empresa y basados en la legislación y normalización se prohíbe enviar y mostrar evidencias de los procesos realizados por parte del practicante.

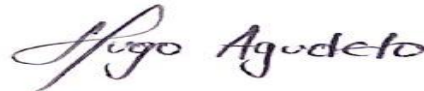
Firma del estudiante:



Firma del asesor:



Firma del jefe en el Centro de Práctica:



NOTA IMPORTANTE: Los informes presentados deben estar acorde con la normas APA