

Servicios Informáticos

Consultoría Informática:

Servicio que incorpora **auditoría Informática** y la **administración del cambio** para establecer mecanismos de optimización y mejora continua del área de sistemas interna.

- **Auditoría Informática:**

Evaluación de infraestructura y sistemas utilizados actualmente en la empresa para realizar una recomendación de manera que se pueda obtener una mejora en su utilización, así como detectar los puntos críticos a los que se enfrenta la tecnología implementada.

La auditoría Informática es realizada bajo las siguientes etapas:

1. Establecer los Términos de la relación auditor-empresa: Es considerada el arranque de la auditoría, donde se definen las responsabilidades (alcance y entregables), quién tiene la autoridad dentro de cada área a auditar y los términos de entrega y derechos de los que el auditor dispone.
2. Evaluación Preliminar: Durante esta etapa el auditor recaba la información necesaria para realizar una evaluación la cual identifica las estrategias y metas establecidas por la empresa en términos de administración del área tecnológica. Durante esta etapa se identifican también las áreas clave, tanto operacionales como financieras a las cuales impacta el área de informática, esto para realizar el plan de auditoría.
3. Evaluación de riesgos de la empresa: Previo a la ejecución de la auditoría se realiza un análisis de impacto de la auditoría sobre la empresa, para minimizar los riesgos que el proceso pudiera traer.
4. Plan de Auditoría: Se establece el plan a seguir durante la auditoría, considerando los análisis anteriores de riesgos y la evaluación preliminar. Dentro de este plan se manifiesta la administración de los recursos humanos, informáticos y tiempos involucrados con la auditoría.
5. Reconstrucción de Antecedentes: Es un estudio que se realiza recabando información proporcionada por auditoría anteriores para incorporarse en la evaluación final.
6. Ejecución de la auditoria: Es el proceso durante el cual el auditor integra toda la información recabada para estructurarla y realizar una evaluación.
7. Emitir el reporte: Una vez concluida la auditoria, se emite un reporte con las conclusiones finales así como recomendaciones.

- **Administración del Cambio:**

La administración del cambio es un proceso estructurado realizado con el fin de ejecutar la transición de individuos, equipos y organizaciones de un estado actual a un estado deseado; en sentido general la administración del cambio puede ser aplicada a cambios desde de misión, estrategias u operación organizacional, hasta áreas específicas como informática.

El proceso de administración del cambio es realizado de una manera similar a la auditoría informática, con la diferencia de que esta especializada específicamente a transiciones, por lo que las recomendaciones finales vienen a ser un diseño de estrategias a aplicar para realizar la transición minimizando los riesgos del mismo así como magnificando los beneficios mediante el desarrollo de casos de específicos de estudio, comunicación efectiva, mecanismos de capacitación así como establecimiento de controles de optimización interna.

Estos servicios son ofrecidos bajo dos modalidades:

- Subcontratación de recursos: Donde se mantiene un contrato con costo periódico fijo.
- Por proyecto: Donde el esquema financiero depende directamente de los alcances y calendario del proyecto.

Desarrollo a la Medida e Implementación de Sistemas:

Va dirigido a empresas que tienen procesos y procedimientos únicos, y no existe un sistema que siga sus procesos internos en algún área de la empresa. Pueden ser procesos por existir o una nueva manera de llevar algo.

Metodologías de Análisis y Diseño del Sistema

UML (*Unified Modeling Language*) es un modelo de lenguaje estándar de uso general para el campo de ingeniería de software. UML incluye un set de técnicas de notaciones gráficas para crear modelos visuales. Es utilizado para especificar, visualizar, modificar, construir y documentar los artefactos de un sistema de software intensivo orientado a objetos. Ofrece una forma visual estándar para visualizar los planos arquitectónicos del sistema.

El Proceso Unificado Racional (Rational Unified Process) en inglés, habitualmente resumido como RUP) es un proceso de desarrollo de software y junto con el Lenguaje Unificado de Modelado UML, constituye la metodología estándar más utilizada para el análisis, implementación y documentación de sistemas orientados a objetos.

El RUP no es un sistema con pasos firmemente establecidos, sino un conjunto de metodologías adaptables al contexto y necesidades de cada organización.

Metodología de Administración de Proyectos PMI (Project Management Institute)

Es la planeación, organización y administración de recursos para llevar a cabo las metas y objetivos del proyecto de forma satisfactoria.

Scrum es un modelo interactivo incremental para dirigir trabajo complejo (como desarrollo de nuevos productos). SCRUM va dirigido para la administración de desarrollo de proyectos de software, también se puede usar para correr equipos de mantenimiento de software, o para el manejo general de proyectos/programas. Scrum es un esqueleto de proceso que contiene sets de prácticas y predefine roles. Los roles principales de Scrum son:

1. Scrum Master: Quien mantiene el proceso (Típicamente en lugar del Project manager)

2. Dueño del Proyecto: que representa los participantes

3. El Equipo: Un grupo multi funcional cerca de 7 personas que hacen el diseño del análisis actual, diseño, implementación, prueba, etc.

Tecnologías Utilizadas

- *Cliente Servidor:* Winforms C#, Powerbuilder.
- *Web:* Flex, Coldfusion, Php, Asp.Net, Jsp.
- *Móvil:* .Net
- *Bases de Datos:* Ms Sql Server, Oracle, postgresql, MySql.

Equipo de Desarrollo e Implementación: Nuestro equipo está compuesto por expertos en tecnología y análisis de requerimientos de nivel medio (más de 3 años de experiencia) y Senior (más de 6 años de experiencia) en las tecnologías y metodologías mencionadas.

Estos servicios son ofrecidos bajo dos modalidades:

- Subcontratación de recursos: Donde se mantiene un contrato con costo periódico fijo.
- Por proyecto: Donde el esquema financiero depende directamente de los alcances y calendario del proyecto.

Soporte Técnico:

El soporte técnico va dirigido a prevenir y corregir problemas que se presentan de manera diaria a usuarios de equipos de cómputo y periféricos; tales como

configuraciones del sistema operativo, limpieza preventiva de hardware, verificación de redes a nivel 1 y 2, etc.

Los soportes son de dos tipos:

Preventivos: Son aquellos realizados sobre equipos y periféricos para alargar su tiempo de vida y disminuir incidencias.

Correctivos: Son aquellos realizados para solventar un problema.

El soporte es realizado bajo dos ambientes:

Remoto: Estos son los servicios de mantenimiento realizados desde ubicaciones distintas a las del cliente, generalmente son solucionados vía telefónica o controlando el equipo del cliente mediante alguna herramienta de administración remota como el Teamviewer, VNC o Windows Remote Desktop.

En Sitio: Son aquellos mantenimientos que requieren presencia del técnico en sitio para solventar problemas físicos con los equipos y periféricos.

El soporte es realizado en los siguientes periodos:

Urgentes: Cuando detiene la operación del cliente y se requieren solucionar inmediatamente, el personal técnico se presenta, para solucionar el problema, entre 1 y 3 horas posteriores al reporte del incidente.

Severidad Media: Cuando genera retraso en la operación del cliente sin embargo no la detiene; estos casos son atendidos en máximo un día hábil posterior a su reporte.

Severidad Baja: Cuando el problema no afecta la operación. Estos son revisados y solucionados durante las visitas periódicas (dos días a la semana pre programados) del personal técnico, durante las cuales se realizan también los mantenimientos preventivos.

El soporte técnico es realizado mediante una póliza de mantenimiento cuya vigencia mínima es de 3 meses.