

MANUAL DE GESTIÓN DE INDICADORES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE
USUARIOS Y PERFILES DEL BANCO MUNDO MUJER

EMILY FERNANDA TORO MUÑOZ

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2019

MANUAL DE GESTIÓN DE INDICADORES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE
USUARIOS Y PERFILES DEL BANCO MUNDO MUJER

EMILY FERNANDA TORO MUÑOZ

ASESOR ACADÉMICO

MG. REINALDO ERAZO RODRÍGUEZ

ASESOR EMPRESARIAL

JUAN PABLO RODRÍGUEZ

INFORME FINAL DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

UNIVERSIDAD DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

POPAYÁN

2019

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en primer lugar a mi asesor académico Reinaldo Erazo Rodríguez, quien siempre se mostró dispuesto a atender las dudas que surgieran, estuvo presente durante todo el proceso de la práctica profesional, dio sus respectivas recomendaciones, aportes y puntos de vista desde su conocimiento y experiencia que la vida le otorgó. En segundo lugar, a mi asesor empresarial Juan Pablo Rodríguez Calvache, quien desde un comienzo agradeció el poder dedicar tiempo y esfuerzo en la realización de la práctica, hizo el debido acompañamiento durante todo el proceso y dio sus opiniones en el momento que lo veía necesario. Por otro lado, doy mis agradecimientos a los analistas de seguridad de la información Marcela Solano, Duván Tombe y Andrés Pardo quienes aportaron ideas en el logro del trabajo, hicieron seguimiento a las tareas y actividades a ejecutar y siempre se mostraron dispuestos a colaborar en lo que fuese necesario.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios por haberme regalado el don de la vida, el deseo de superación, la esperanza de poder lograr lo propuesto a pesar de las dificultades y la oportunidad de escalar un peldaño más en la vida, a mis padres quienes con su amor y apoyo siempre me motivaron a esforzarme y a dar lo mejor de mí para conseguir todo lo deseado, a mis hermanos quienes siempre me han dado palabras de aliento y han sido mis compañeros de vida durante todo el tiempo y a todos mis amigos y personas quienes hicieron parte de este proceso y contribuyeron de alguna forma para que el cumplimiento de esta meta se hiciera realidad.

Tabla de contenido

Introducción	1
Contextualización del trabajo	4
Problematización.....	4
Justificación.....	5
Objetivos	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos.....	6
Contextualización teórica.....	6
Marco conceptual	13
Marco legal.....	15
Marco situacional	18
Nombre de la Organización:.....	18
Ubicación:.....	18
Cultura Organizacional:.....	18
Misión.....	18
Visión.....	19
Valores.....	19
Marca:.....	19
Logotipo:	19
Contextualización metodológica.....	19
Desarrollo del trabajo de práctica empresarial.....	20
Objetivo 1:.....	21
Objetivo 2:.....	24
Objetivo 3.....	39
Objetivo 4:.....	46
Contextualización valorativa	51
Contribución del trabajo.....	51
Resultados esperados.....	52
Conclusiones:	53
Lecciones aprendidas:	54
Recomendaciones:.....	55
Referencias Bibliográficas	56

Anexos	58
Anexo 1. Acta de reunión.....	58
Anexo 2. Acta de entrega	60
Anexo 3. Evidencia fotografica.....	62

Tabla 1. Registro de actividades a realizar para el consolidado de novedades de nómina.....	22
Tabla 2. Tiempos en el reporte de novedades por parte de Talento Humano.....	27
Tabla 3. Validación de novedades de nómina de Talento Humano.....	29
Tabla 4. Comparativo trimestral del reporte de novedades de Talento Humano.....	32
Tabla 5. Tiempo en la ejecución de novedades por parte del CIS	33
Tabla 6. Validación de novedades de nómina del CIS	35
Tabla 7. Comparativo trimestral del reporte de novedades del CIS	38
Tabla 8. Amenazas en la seguridad de la información	45

Ilustración 1. Novedades reportadas fuera de tiempo por Talento Humano.....	27
Ilustración 2. Efectividad en reporte de novedades por Talento Humano	27
Ilustración 3. Validación de novedades de nómina	30
Ilustración 4. Indicador comparativo trimestral.....	32
Ilustración 5. Efectividad en reporte de novedades por el CIS	34
Ilustración 6. Novedades reportadas fuera de tiempo por el CIS	34
Ilustración 7. Validación de novedades de nómina	36
Ilustración 8. Indicador comparativo trimestral.....	38
Ilustración 9. Ciclo PHVA.....	43
Ilustración 10. Amenazas en la seguridad de datos	45

Introducción

El Banco Mundo Mujer, al ser una entidad bancaria comprometida con la mejora continua de la prestación del servicio y pensar en el bienestar de sus clientes y usuarios, parte de la idea de diseñar un manual de gestión de indicadores, con el propósito de automatizar y sistematizar las actividades de las novedades de nómina, de igual manera realizar un control a la información obtenida de la administración de usuarios y perfiles, todo esto enfocado en el cumplimiento del plan estratégico de la organización y de esta manera disminuir las fallas que se pueden presentar en la entidad bancaria.

En un mundo tan competitivo como en el que se vive hoy, es necesario hacer un debido manejo a la información confidencial de los clientes, siendo este un factor esencial para el sostenimiento de la empresa en el mercado financiero, se espera obtener el mayor nivel de eficiencia posible en cuanto al logro de objetivos y metas propuestas por la empresa, por eso es importante monitorear y controlar los accesos que tienen los colaboradores, evitando posibles fraudes y pérdidas de información.

La mejora continua de los procesos que se llevan a cabo en la empresa se realizó con la metodología del ciclo PHVA, la cual se puede aplicar en cualquier nivel de la organización, y en cualquier tipo de proceso, ya que está íntimamente asociado con la planificación, implementación, control y mejora de las actividades. Esta herramienta es aplicable tanto en los procesos estratégicos de la Alta Dirección como en las actividades operacionales más simples.

Este manual puede ser utilizado como herramienta del control de la gestión y evaluación de resultados. La información generada debe ser objeto de análisis institucional por parte de los responsables de esta función, lo cual lleva al fin del trabajo, que es proporcionar un instrumento

para la medición y seguimiento permanente de los resultados, logrando una toma de decisiones basada en datos e información y la definición de las acciones de mejoramiento que permitan mantener el ciclo de calidad (Salazar, 2016).

En este informe se presentarán los resultados obtenidos durante la pasantía, para comenzar a dar fin a los procesos y actividades que se llevaron a cabo durante su transcurso, el cual fue muy enriquecedor puesto que se aplicaron conocimientos adquiridos durante la carrera y se desarrollaron nuevas habilidades, logrando alcanzar una serie de metas propuestas desde el inicio.

En el primer capítulo se presentará la contextualización del trabajo, el cual incluye la problematización, justificación y los objetivos (general y específicos), estableciendo el por qué y para qué se decidió basar la práctica profesional en este tema, encontrando una oportunidad en la carencia que existía en cuanto al control de la validación de las novedades de nómina, su seguimiento y en las amenazas que se presentan en la seguridad de la información.

En el segundo capítulo se tratará todo lo relacionado con la contextualización teórica, viendo lo importante de basarse en textos y autores que fundamenten el trabajo a realizar y buscando que esto contribuya en el avance de las ideas del cumplimiento de este. Está por un lado el marco conceptual, en este se presentará el concepto de palabras o significados claves que se establecen en el trabajo, por otro lado, está el marco legal, basándose en leyes y normas vigentes que regulan la protección de datos personales, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) y protección al consumidor financiero por tratarse de una entidad bancaria. Y el marco situacional en el que se da a conocer el nombre de la organización, la ubicación, y la cultura organizacional, es decir, misión, visión y valores que caracterizan a la empresa.

En el tercer capítulo se encuentra la contextualización metodológica, es decir las estrategias metodológicas que se emplearon para el logro de los objetivos y metas propuestas, basando el trabajo en estrategias de descubrimiento, revisión y supervisión y se hizo uso del método de investigación primario y secundario.

En el cuarto capítulo se presentará el desarrollo de la práctica profesional, el cual contiene los objetivos que se trabajaron, los cuales fueron de vital importancia para el logro de las actividades, permitiendo llevar un orden y ejecutar las tareas de manera eficiente, cada uno de ellos aportó significativamente para que el trabajo se diera en su totalidad de manera que se cumpliera con los tiempos y las tareas estipuladas. Estos son a grandes rasgos lo que contiene o trata cada uno de ellos:

El primer objetivo tiene que ver con las actividades a ejecutar para el registro de la administración de usuarios y perfiles y que establece el paso a paso de cada tarea a realizar para la obtención de buenos resultados.

El segundo objetivo se trata de la definición de los indicadores claves que permitieran medir sistemáticamente la información y también poder realizar el debido análisis a cada uno de ellos, de manera que aportara en la toma de decisiones y en la toma de acciones preventivas para disminuir las amenazas en la seguridad de la información.

El tercer objetivo tiene que ver con la realización de la mejora continua, en el cual se emplea la herramienta del ciclo PHVA, permitiendo hacer control a los reportes de las novedades de nómina, correcciones y modificaciones necesarias en las actividades. El Diagrama de Pareto también se utilizó para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones en

cuanto a los factores que generan mayor inseguridad y mayor impacto en la amenaza de la seguridad de datos.

El cuarto objetivo tiene que ver con elaborar el informe del manual de gestión de indicadores, presenta una guía del manual, el cual contiene el hilo conductor para el logro de la obtención de los resultados de los indicadores, las actividades que se llevan a cabo para la administración de usuarios y perfiles, de forma que el lector comprenda con facilidad lo que se presenta en este trabajo.

En el quinto capítulo se presentará la contextualización valorativa la cual está compuesta por la contribución del trabajo, donde se expresa la importancia del diseño de este manual y lo que le aporta a la empresa emplear este tipo de herramientas, también veremos los resultados esperados, las conclusiones del trabajo, las lecciones aprendidas y las recomendaciones que se le hace a la entidad y a las personas harán uso de este manual.

Contextualización del trabajo

Problematización

Con el manual de gestión de los indicadores para la administración de usuarios y perfiles se pretendió establecer una serie de actividades interrelacionadas que el Banco ejecuta para lograr los objetivos, la misión y la visión del plan estratégico, de manera que se cumpla con este, permitiendo hacer la validación de la información, ejercer control y tomar decisiones.

El manual de gestión de indicadores para el Banco Mundo Mujer fue diseñado con el propósito de analizar y tomar decisiones con la información obtenida, permitiendo hacer la

validación de la administración de usuarios y perfiles, logrando disminuir los errores y posibles fraudes que se podrían presentar en la empresa. De esta forma se tiene el control del acceso a la información por parte del personal, evitando así el uso indebido de esta y brindar a los clientes la seguridad que requieran.

Cada colaborador es responsable de llevar a cabo sus actividades de manera eficiente y correcta, pero al ser una empresa que ofrece servicios financieros, se debe realizar el debido control a los accesos que se les confiere a estos, para que no se presenten situaciones que interfieran en las operaciones de la entidad y no se vea afectada la seguridad de las personas que disponen su información confidencial en ella.

Justificación

Surgió la necesidad de ofrecer mayor control a los indicadores que se manejan en la administración de usuarios y perfiles, realizando su seguimiento y evaluando los resultados de la gestión de los procesos, evitando que un mal manejo por parte de los colaboradores en cuanto a sus actividades interfiera en el buen actuar de la empresa, perjudique su buen nombre y afecte algún proceso.

Lograr el oportuno control de la administración de usuarios y perfiles, es esencial para el buen desempeño, así como el logro de objetivos y resultados, para que los colaboradores se apropien de sus responsabilidades y evitar que se haga uso indebido de la información. Con los indicadores de gestión se monitoreó y controló los sucesos que pudieron afectar el eficiente desempeño de la organización, de esta forma se logró evidenciar cualquier riesgo o situación perjudicial para el bienestar de esta.

La mejora continua del proceso se torna fundamental para cumplir con lo que se planeó, permitiendo actuar sobre los resultados, en caso de que estos no se ajusten a las expectativas y objetivos predefinidos, de esta manera se realizaron las correcciones y modificaciones necesarias.

Objetivos

Objetivo general

Diseñar el manual de gestión de indicadores que permita ofrecer información de manera simple, oportuna y objetiva para la administración de usuarios y perfiles del Banco Mundo Mujer, logrando hacer mejora continua a los procesos de validación de novedades de nómina.

Objetivos específicos

1. Establecer actividades para el registro de la administración de usuarios y perfiles.
2. Definir indicadores claves que permitan medir sistemáticamente la información obtenida.
3. Realizar la mejora continua a los procesos críticos que se llevan a cabo en el área.
4. Elaborar informe final del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles.

Contextualización teórica

El Manual de Gestión Documental será el documento físico o digital en donde la Directiva de una Empresa especifica cuáles son los procedimientos que conforman el Programa

de Gestión Documental por el que se registrarán las actividades de Archivo de la institución. De esta forma, en el Manual de Gestión Documental se podrán encontrar los lineamientos de la empresa a la hora de recibir documentos, clasificarlos, proceder a su Archivo temporal, permitir la consulta por parte de los miembros o ajenos a la empresa, así como cuáles son los documentos que se almacenarán de forma permanente y cuáles después de un tiempo prudente serán eliminados (Pensante, 2016).

Manual

Como se citó en (Torres, 2014) se tienen varios conceptos de manual por parte de diferentes autores, los cuales se presentan a continuación:

- El autor Duhalt K. M. define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.
- Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.
- De acuerdo a Rodríguez (2002), según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir los siguientes objetivos:

Presentar una visión de conjunto del organismo social, Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones,

Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas, Facilitar el reclutamiento y la selección de personal, Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas, y Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

- Según Franklin (1999), los manuales administrativos, pueden clasificarse en diferentes formas, nombres y otros criterios, sin embargo, de forma resumida se puede encontrar:

a) Por su contenido. Algunos de los manuales que son parte de esta primera clasificación se encuentran: Historia de la empresa, organización de la empresa, políticas de la empresa, procedimientos de la empresa, de puestos, de técnicas, etc.

b) Por su función específica. Estas van a depender del área donde se vayan a aplicar, por ejemplo: de ventas, de compras, de finanzas, de personal, de créditos y cobranzas, otras funciones.

c) Por su naturaleza o área de aplicación. Se encuentran los manuales macroadministrativos, mesoadministrativos y microadministrativos.

d) Por su ámbito. En este se encuentran los manuales generales y específicos.

Según (Huergo, s.f.) Construye el siguiente interrogante y su debida respuesta:

¿Qué implica la gestión más allá de poner en práctica lo planificado? En la gestión nos enfrentamos a lo imprevisible de los acontecimientos y al desafío de encontrar alternativas sobre la marcha. Los pilotos de los barcos o de los aviones trazan un rumbo sobre la base de una carta

de navegación, tomando en cuenta los datos que le aportan los meteorólogos, las experiencias de otros navegantes, etc. Sin embargo, al acometer la travesía surgirán siempre nuevos datos, otros elementos no previstos que requieren de los conocimientos, de la destreza y hasta de la creatividad del navegante para decidir el recorrido en poco tiempo y ante nuevas situaciones. De esta capacidad de gestionar depende que se arribe a puerto seguro.

Indicador

Es importante considerar que todos los resultados se pueden medir con indicadores y la manera de asegurar que las actividades se ejecuten correctamente, se evalúen los resultados y se tomen decisiones en cuanto a ello, es mediante el uso de esta herramienta.

Un indicador es una expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que, comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas (DANE, 2002).

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) es el diseño, implantación y mantenimiento de un conjunto de procesos para gestionar eficientemente la accesibilidad de la información, buscando asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información minimizando a la vez los riesgos de seguridad de la información. Como todo proceso de gestión, un SGSI debe seguir siendo eficiente durante un largo tiempo adaptándose a los cambios internos de la organización, así como los externos del entorno (Firma-e, 2013).

La seguridad de la información como un proceso integrado con un conjunto de estrategias, medidas preventivas y medidas reactivas que se ponen en práctica en las instituciones para proteger la información y mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad de la misma. Gestionar la seguridad de la información es un proceso que las organizaciones deben llevar con respecto a las amenazas que puedan existir contra sus activos de información y que se puedan materializar como riesgos de consideración (Altamirano Di Luca, 2019).

El Ciclo PHVA

El PHVA es una herramienta de planificación y mejora continua propuesta por Walter Shewhart en los años 30, fue ampliamente presentada por Deming, hoy muchos le atribuyen la creación del PHVA, pero su desarrollo fue hecho por Shewhart, bien conocido por los gráficos de control estadístico de procesos. La herramienta de calidad se compone de las iniciales de Plan, Do, Check, Action. Respectivamente: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar. A través de la ejecución sistemática de estos cuatro pasos es posible lograr la mejora continua (Blog-Top Punto Com, 2014).

El ciclo PHVA de mejora continua es una herramienta de gestión presentada en los años 50 por el estadístico estadounidense Edward Deming. Tras varias décadas de uso, este sistema o método de gestión de calidad se encuentra plenamente vigente (ha sido adoptado recientemente por la familia de normas ISO) por su comprobada eficacia para: reducir costos, optimizar la productividad, ganar cuota de mercado e incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Logrando, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante (ISITools, 2015).

El ciclo PHVA se considera una de las principales herramientas de mejora continua para las organizaciones, la cual es empleada por los sistemas de gestión de calidad (SGC), permitiendo fortalecer ciertos aspectos como lo es la competitividad, productos y servicios ofrecidos, la calidad, aumentar la participación en el mercado, reducir costos y generar una mayor rentabilidad (Moreno, 2017).

A continuación, se presentarán las etapas del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar)

- **Planificar:** se establecen las actividades necesarias para lograr los resultados esperados de acuerdo con las políticas establecidas por la empresa y se definen los métodos para cumplirlas.
- **Hacer:** se realizan las actividades planteadas desde un comienzo con la mayor eficiencia posible, logrando presentar menor número de errores en la ejecución.
- **Verificar:** se realiza el seguimiento de las tareas ejecutadas y se verifican los resultados, observando las no conformidades presentadas.
- **Actuar:** se realizan las acciones correctivas, mejorando las deficiencias y haciendo las modificaciones necesarias. De igual manera se toman las decisiones pertinentes para el mejoramiento continuo de los procesos.

Esta herramienta puede ser utilizada en cualquiera de los procesos de la empresa ya que su aplicación es sencilla, pero debe hacerse de manera correcta, para aportar en la ejecución y organización eficiente de las actividades. El uso de forma periódica del ciclo PHVA ofrece soluciones que permiten sostener la competitividad de las organizaciones, mejorando la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Beneficios del ciclo de mejoramiento PHVA

Algunos de los beneficios principales del ciclo de mejoramiento PHVA que refiere (McGraw-Hill, 1997) en su libro son los siguientes:

- Es un proceso sistemático para la resolución de problemas, que proporciona la ruta más rápida para llegar a una solución efectiva.
- Asegura un análisis detallado de los modos de falla.
- Asegura la verificación y la eliminación de los modos de falla más probables.
- Requiere la puesta en práctica de controles para supervisar y administrar el nuevo proceso mejorado.

Por otra parte, la herramienta que permitió evaluar los resultados de los cambios efectuados en el proceso, establecer las causas más importantes por las que se presenta el problema, identificar oportunidades para mejorar, y buscar las causas principales de los problemas y establecer la prioridad de las soluciones es el Diagrama de Pareto.

El Diagrama de Pareto constituye un sencillo y gráfico método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema (los pocos y vitales), y las que lo son menos (los muchos y triviales). La relación 80/20 se ha encontrado en distintos campos. Por ejemplo, el 80% de los problemas de una organización son debidos a un 20% de las causas posibles. El 80% de los defectos de un producto se debe al 20% de causas potenciales. El 80% del absentismo, es causado por un 20% de empleados (Aiteco Consultores, s.f.).

Origen del Diagrama de Pareto

En 1909 el economista y sociólogo Vilfredo Pareto (1848 – 1923) publicó los resultados de sus estudios sobre la distribución de la riqueza, observando que el 80% de la misma se encontraba concentrada en el 20% de la población (Aiteco Consultores, s.f.).

El Diagrama de Pareto es una gráfica en donde se organizan diversas clasificaciones de datos por orden descendente, de izquierda a derecha por medio de barras sencillas después de haber reunido los datos para calificar las causas. De modo que se pueda asignar un orden de prioridades (Escalona, 2007).

Existen varias herramientas que se pueden usar para identificar problemas, analizar las causas y encontrar las posibles soluciones, una de ellas es el Diagrama de Pareto del cual encontramos que es un método de análisis que permite discriminar entre las causas más importantes de un problema y las menos importantes. Se fundamenta en la teoría de que las causas de los problemas se pueden clasificar de dos formas: las importantes (las menos frecuentes) y las triviales (las más frecuentes). Está basado en el Principio de Pareto, según el cual el 80% de los defectos están originados por un 20% de causas (Lemos, 2016).

Marco conceptual

Manual: Como se citó en (Torres, 2014) el concepto de manual se presenta a continuación: Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación,

estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.

Indicador: según (Salazar, 2016) “es la magnitud utilizada para medir y comparar resultados, obtenidos a través de un método que busca objetividad e imparcialidad, los cuales sirven de elementos para la toma de decisiones”.

Indicadores de Gestión: son formulados para hacer seguimiento y evaluar los resultados de la gestión y permiten evaluar el logro de las metas físicas de los objetivos de los componentes, los programas, los proyectos y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (Colmayor.edu.co, 2017).

Mejora continua: significa que la empresa deberá hacer seguimiento a las actividades realizadas y mejorar continuamente el proceso, llevando a cabo acciones correctivas y cambios que sean necesarios, logrando un mayor rendimiento en los procesos.

Administración de usuarios o perfiles o novedades de nómina: se refiere a las novedades reportadas por el área correspondiente, a las cuales se les realiza la validación en la base de datos del consolidado, es decir que se les debe modificar el perfil y en caso de no estar correcto se debe informar al Analista de seguridad y posteriormente solicitar mediante un correo al área la actualización de la información.

Diagrama de Pareto: Pareto es una herramienta de análisis de datos ampliamente utilizada y es por lo tanto útil en la determinación de la causa principal durante un esfuerzo de resolución de problemas. Este permite ver cuáles son los problemas más grandes, permitiéndoles a los grupos establecer prioridades. En casos típicos, los pocos (pasos, servicios, ítems, problemas, causas) son responsables por la mayor parte el impacto negativo sobre la calidad. Si enfocamos nuestra

atención en estos pocos vitales, podemos obtener la mayor ganancia potencial de nuestros esfuerzos por mejorar la calidad (Sales, 2002).

Seguridad de la información: La seguridad de la información consiste en la preservación de su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como de los sistemas implicados en su tratamiento, dentro de una organización. Así pues, estos tres términos constituyen la base sobre la que se cimienta todo el edificio de la seguridad de la información (ISO27000).

Marco legal

Según el (Banco de la República de Colombia, s.f.) se dan a conocer las siguientes leyes sobre la Protección al consumidor financiero:

Ley 1793 del 7 de julio de 2016

- Se dictan normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.
- Carta Circular 46 de 2016. Informa aspectos relacionados con el cumplimiento de la Ley 1793 de 2016.

Circular Básica Jurídica - Reexpedida por la Circular Externa 029 de 2014

- Acceso e información al consumidor financiero
- Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas

Ley 1748 del 26 de diciembre de 2014

- Ley 1748 del 26 de diciembre de 2014 “Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones”.
- (se adiciona un inciso y un párrafo al artículo 9° de la ley 1328 de 2009)

Ley 1480 de 2011 Estatuto del Consumidor

- Artículo 57 Facultades Jurisdiccionales a la Superintendencia Financiera de Colombia
- Decreto 710 de 2012 Delegatura para Funciones Jurisdiccionales en la SFC

Ley 1328 de 2009 - Decreto 2555 de 2010

- Artículos 2.34.2.1.1 al 2.34.2.1.9 Régimen aplicable a la Defensoría del Consumidor Financiero
- Artículo 11.2.1.4.11 (artículo 20 del Decreto 4327 de 2005 Dirección de Protección al Consumidor Financiero)

Ley 1581 de 2012 - Régimen General de Protección de Datos Personales

Todos los ciudadanos tenemos derecho a conocer, actualizar y rectificar toda la información que se almacene o se recopile en las bases de datos administradas por empresas privadas o entidades públicas. Este derecho está contemplado en la Ley 1581 de 2012, conocida como el Régimen General de Protección de Datos Personales, en el que, además, se señalan los principios y obligaciones que tienen todos aquellos que realicen el tratamiento de datos personales para garantizar la protección del derecho fundamental de habeas data (SIC, 2012).

Según (SIC, 2008) dice que la Ley 1266 de 2008 – Derecho de Hábeas data

Es el derecho constitucional fundamental que le permite a los ciudadanos conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellos en archivos y bancos de datos.

Debe tenerse en cuenta que este derecho está incluido en la Constitución Política en el artículo (15), el cual establece que “todas las personas tienen derecho a la intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual manera, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución Política”.

Qué protege la Ley 1266 de 2008

Es la ley que protege a los ciudadanos frente a la utilización de la información personal crediticia, financiera, comercial y de servicios, es decir, la que conforma la historia crediticia de las personas. Es importante tener en cuenta que la Ley 1266 de 2008 se limitó exclusivamente a regular el denominado hábeas data financiero.

El Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI): es el concepto central sobre el que se construye la ISO 27001, la gestión de la seguridad de la información debe realizarse mediante un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización. Este proceso es el que constituye un SGSI, que podría considerarse, por analogía con una norma tan conocida como ISO 9001, como el sistema de calidad para la seguridad de la información.

Garantizar un nivel de protección total es virtualmente imposible, incluso en el caso de disponer de un presupuesto ilimitado. El propósito de un sistema de gestión de la seguridad de la información es, por tanto, garantizar que los riesgos de la seguridad de la información sean conocidos, asumidos, gestionados y minimizados por la organización de una forma documentada, sistemática, estructurada, repetible, eficiente y adaptada a los cambios que se produzcan en los riesgos, el entorno y las tecnologías (ISO27000).

Marco situacional

Nombre de la Organización:

Banco Mundo Mujer S.A.

Ubicación:

Dirección General: Carrera 11 N° 5-56 Barrio Valencia - Popayán, Cauca-Colombia

Cultura Organizacional:

Misión

Contribuimos al desarrollo económico de las comunidades trabajadoras del país, estimulando el ahorro y generando acceso fácil y oportuno al crédito y a los servicios financieros complementarios, mediante una metodología personalizada, que genera crecimiento y desarrollo del talento humano de la organización, rentabilidad para los accionistas y la entidad, garantizando su solidez y permanencia en el tiempo.

Visión

Seremos el Banco Líder de la Comunidad.

Valores

Humildad

Integridad

Liderazgo

Excelencia

Respeto

Marca:

Mundo Mujer El Banco de la Comunidad

Logotipo:



Contextualización metodológica

La contextualización metodológica “se refiere al plan básico que se sigue al realizar la información. Al describir o descartar algunos elementos, va a depender del tipo de investigación.

Es necesario tener claro el plan metodológico para abordar la búsqueda de un nuevo conocimiento” (Suarez, 2015).

Las estrategias metodológicas utilizadas en este trabajo fue la de descubrimiento, porque surgieron situaciones exploratorias para investigar, de forma que la práctica se pudiera desenvolver en un contexto de enseñanza y aprendizaje, permitiendo enriquecerse de nuevos conocimientos y habilidades.

También se utilizó la estrategia metacognitiva, realizando revisión y supervisión al trabajo realizado, de esta manera se establecieron metas que permitieron evaluar el grado en que estas fueron logradas, demostrando que con disciplina y esfuerzo se puede cumplir con los objetivos propuestos.

El método de investigación utilizado fue el primario, ya que se obtuvo información realizando investigaciones acerca de la documentación interna del Banco y haciendo preguntas a los analistas del área de Seguridad de la Información, también se hizo uso de la fuente secundaria, puesto que se acudió a una serie de documentos para la obtención de información oportuna, de manera que se encontrara lo necesario para cada actividad a realizar y así poder hacer un buen trabajo.

Desarrollo del trabajo de práctica empresarial

Se trabajaron 4 objetivos, los cuales fueron de vital importancia para el logro de las actividades, permitiendo llevar un orden y ejecutar las tareas de manera eficiente. Se presentará el proceso que se realizó con cada uno de ellos y los resultados que se obtuvieron.

Objetivo 1:

Establecer actividades para el registro de la administración de usuarios y perfiles.

Diagnóstico: Con ayuda de los Analistas de Seguridad de la Información Marcela Solano, Andrés Pardo y Norbey Duvan Tombe, se realizó la reunión donde surgieron las actividades que se realizarían para el registro de la administración de usuarios y perfiles y se identificaron los propósitos a cumplir durante el transcurso de la pasantía. Ver Anexo 1. *Acta de reunión*

Las actividades que se establecieron y se realizan constantemente para la administración de usuarios y perfiles son descargar y guardar en la respectiva carpeta el reporte de modificación de usuarios 4151A en formato PDF y Excel, se debe copiar y pegar en el consolidado general y después traer del Directorio Activo (archivo de Excel que contiene los reportes de perfiles de usuarios del Banco) las cédulas de los usuarios al consolidado 4151A.

En segundo lugar, se lleva el registro diario de las novedades de nómina en formato PDF y Excel, se guardan las novedades que llegan al correo y que son enviadas por el área de Talento Humano, posteriormente se copian a la respectiva base de datos del consolidado 4151A.

Por último, se realiza la validación de los perfiles, para ello se verifica si el cambio de perfil ha sido ejecutado por el área del CIS, en caso de no haberse modificado el perfil en el consolidado 4151A se debe informar al Analista de Seguridad. Después se prosigue con los indicadores de administración de usuarios y perfiles o novedades de nómina, los cuales se alimentan automáticamente para poder realizar el informe, enviarlo a los Analistas de Seguridad para su revisión y corrección y finalmente se envía al Gerente de Riesgos No Financieros.

Durante los primeros días de la pasantía se accedió a documentación interna del banco, en la cual se encuentran los procesos y políticas de las funciones que se deben cumplir en estas actividades, con esto se logró adquirir información y aclarar dudas al respecto, también se tuvo el apoyo de los analistas quienes siempre se mostraron atentos y serviciales ante cualquier situación que necesitara de su apoyo.

Las actividades se propusieron de una manera clara y concisa, de forma que toda persona que desee informarse al respecto las entienda fácilmente y las pueda ejecutar.

Las actividades que contribuyen a realizar un proceso eficiente en el registro y validación de novedades de nómina se presentan en la Tabla 1. *Registro de actividades a realizar para el consolidado de novedades de nómina*, tratando de llevar control en las tareas a ejecutar y así mismo automatizar la base de datos de la administración de usuarios y perfiles.

A continuación, se presentará el proceso que se debe llevar a cabo para el logro eficiente de cada actividad, de forma que se desarrolle de manera sencilla y se obtengan los resultados esperados.

Tabla 1. *Registro de actividades a realizar para el consolidado de novedades de nómina*

REGISTRO DE ACTIVIDADES A REALIZAR EN NOVEDADES DE NÓMINA		
NOMBRE	ACTIVIDADES	PERIODICIDAD
REPORTE DE 4151A	Descargar y guardar en la respectiva carpeta el reporte de modificación de usuarios 4151A en formato PDF y Excel	DIARIO
	Copiar el reporte 4151A y pegarlo en el consolidado general	
	Traer del Directorio Activo las cédulas de los usuarios al consolidado 4151A (Cruce de información)	

NOVEDADES DE NÓMINA DE TALENTO HUMANO	Llevar el registro diario de las novedades de nómina en formato PDF y Excel	DIARIO SEMANTAL
	Guardar las novedades del correo en formato PDF y Excel enviadas desde el área de Talento Humano	
	Copiar las novedades al respectivo archivo Excel	
	Validar el perfil de las novedades en el 4151A	
	Cambiar perfil si ha sido notificado por el CIS	
	Informar al Analista de Seguridad en caso de no haber modificado el perfil en el consolidado 4151A	
VALIDACIÓN DE PERFILES	Elaborar indicadores de administración de usuarios y perfiles o novedades de nómina.	MENSUAL
	Realizar informe de indicadores de novedades de nómina	
	Enviar informe a los Analistas de Seguridad para su revisión y corrección, después al Gerente de Riesgos No Financieros.	

Fuente: Elaboración propia

Estas actividades se van ejecutando a medida que se requieren, de manera que cada una de ellas se lleve a cabo de la mejor manera posible, aportando al logro de objetivos y metas propuestas.

Cada actividad que se ha establecido permite ofrecer información veraz y confiable para que los resultados obtenidos sean los deseados y se tenga control sobre los procesos. Cada proceso requiere de un seguimiento riguroso, por ello se hace validación y control a la

información que maneja el Banco, entre ella la de novedades de nómina, la cual consta de realizar el cambio de perfil en caso de que se presente alguno de los siguientes eventos:

Ingreso, Cambio de cargo, Egreso, Cambio de Segmento, Traslado de Agencia y Vacaciones, estas eventualidades deben ser presentadas por el área de Talento Humano mediante correo electrónico al área de Seguridad de la Información y al CIS, posteriormente este reporte es notificado por el funcionario encargado del área del CIS, el cual sube la información a una plataforma del Banco llamada BANTOTAL. Es importante tener en cuenta que, en caso de no hacerse el debido cambio, se pueden presentar situaciones que ponen en riesgo la reputación y bienestar del Banco como lo es el fraude, fuga de información, pérdida de confidencialidad de la información, entre otros impactos negativos.

Objetivo 2:

Definir indicadores claves que permitan medir sistemáticamente la información obtenida.

Diagnóstico: Se observa que son 6 las novedades de nómina que se trabajan en el banco, las cuales son reportadas por el área de Talento Humano y posterior a ello el área del CIS se encarga de realizar el cambio del perfil.

Con esto se ve la importancia de crear los indicadores los cuales permitan tener los datos de manera organizada mediante una base de datos, poder obtener la información y analizarla para posterior toma de decisiones y medidas preventivas en cuanto al cambio efectivo de los perfiles, ya que puede presentarse alguno de los sucesos negativos como los anteriormente descritos.

Se presentan los siguientes indicadores con el propósito de que permitan medir los resultados obtenidos por la entidad, a fin de generar información que facilite la toma de decisiones en pro del mejoramiento continuo de la organización.

Indicadores de gestión

Efectividad en reporte de novedades:

- Novedades de Nómina Reportadas fuera de tiempo
- Novedades de Nómina de Reportes oportunos

Validación de Novedades de Nómina:

- Usuarios reportados
- Cambios Realizados
- Cambios Pendientes
- Cambios no realizados

Después de reunirme con los Analistas de Seguridad de la Información, llegamos al consenso de que son tres las novedades de nómina más críticas para la entidad, las cuales deben tener un control riguroso para no presentar inconvenientes, y estas son: Egresos, Cambios de Cargo y Vacaciones.

Se realizaron reuniones periódicas con la Analista de Seguridad de la Información Marcela Solano, para establecer los indicadores claves y realizar el seguimiento de las actividades a ejecutar, finalmente se entregó un borrador al que se le hicieron correcciones, dando por resultado el siguiente informe de los indicadores de las novedades de nómina que se presenta de

manera mensual al Jefe de Seguridad de la información Carlos Rodallega, quién lo revisa y lo envía al área correspondiente.

Con este proceso se observó el mejoramiento de la mayoría de las novedades, lo que significa que el trabajo que se hizo fue eficiente y se alcanzó en gran cantidad lo propuesto desde un comienzo.

Aprovechando las herramientas ofimáticas como Excel, se llevó a cabo la elaboración de una base de datos que se alimenta de manera automática para obtener los indicadores de forma fácil y rápida, logrando hacer análisis a cada uno.

Estos son los resultados obtenidos mensualmente para indicar la forma como se adquiere y se analiza la información.

Indicador 1. Tiempos en el reporte de novedades por parte de talento humano

A continuación, se presentarán las tablas que contienen los datos y las gráficas que se generan con el fin de obtener la información requerida, mostrándonos los resultados mensuales que ofrecen las novedades de nómina reportadas por el área de Talento Humano.

Se realiza un análisis a cada indicador de manera que ofrece información veraz y oportuna de los diferentes cambios de perfiles y usuarios que se manejan en la entidad bancaria.

Tabla 2. *Tiempos en el reporte de novedades por parte de Talento Humano*

NOVEDAD	MES				TOTAL	%
	Reportes oportunos	Reportes fuera de tiempo	% Reportes Oportunos	% Fuera de tiempo		
Ingresos	156	1	99%	1%	157	19%
Cambios de cargo	20	49	29%	71%	69	8%
Egresos	98	29	77%	23%	127	15%
Segmento	12	31	28%	72%	43	5%
Traslados	63	51	55%	45%	114	14%
Vacaciones	317	10	97%	3%	327	39%
TOTAL NOVEDADES	666	171	80%	20%	837	100%

Fuente: Elaboración propia

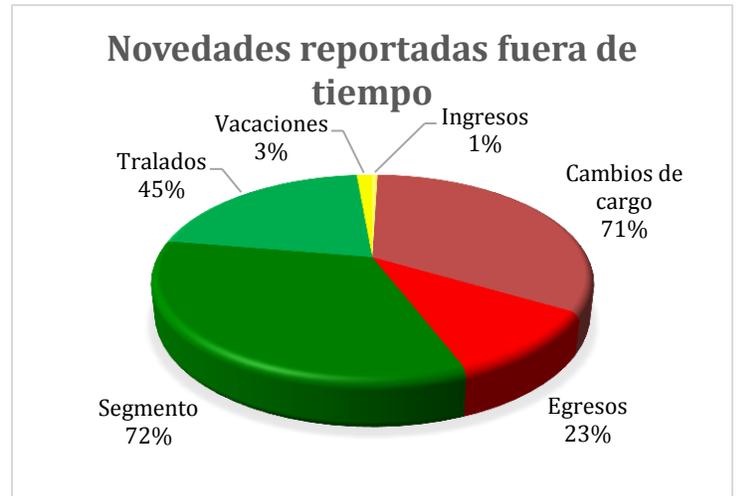
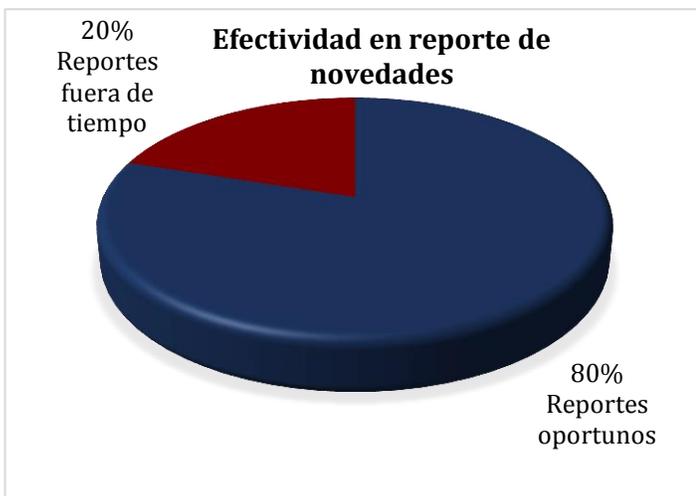


Ilustración 2. *Efectividad en reporte de novedades por Talento Humano*

Ilustración 1. *Novedades reportadas fuera de tiempo por Talento Humano*

Teniendo en cuenta la criticidad de las novedades se considera que la de mayor impacto de no ser reportada o ejecutada a tiempo son los egresos de personal (Riesgo extremo), seguida por los cambios de cargo (Riesgo Alto), ingresos y vacaciones (Riesgo moderado) y cambios de segmentos y traslado de agencia (Riesgo Bajo).

Análisis del indicador

- Durante el mes presente fueron reportadas por parte de Talento Humano un total de 837 novedades de nómina de los cuales el 80% de los reportes se realizaron oportunamente y el 20% se notificaron fuera del tiempo.
- Del total de novedades reportadas por fuera de tiempo las más significativas son:
 - Ingresos: Con un 1% de reportes fuera de tiempo el cual corresponde a 1 funcionario con 1 día de atraso.
 - Cambios de cargo: con un 71% entre los cuales tenemos 32 funcionarios con más de 3 días de atraso, pero sobresalen 2 funcionarios reportados con 74 y 77 días de atraso. Esto se puede presentar porque existen cargos que continúan con cartera vigente y no se les puede realizar el cambio de perfil.
 - Egresos: con un 23% entre los cuales tenemos 2 funcionarios con 4 y 5 días de atraso respectivamente, uno de ellos corresponde a un reporte extemporáneo por parte de la agencia.
 - Segmento: con un 72% entre los cuales tenemos 15 funcionarios con más de 3 días de atraso, pero sobresalen 2 funcionarios reportados con 16 y 22 días de atraso.

- Traslados: con un 45% entre los cuales tenemos 33 funcionarios a los cuales se les reportó el traslado de agencia con más de 3 días de atraso pero sobresale 1 funcionario reportado con 57 días de atraso.
- Vacaciones: con un 3% entre los cuales tenemos 5 funcionarios con más de 3 días de atraso debido a cambio de fechas de vacaciones.

Indicador 2. Validación de novedades de nómina

Para esta validación se tienen en cuenta las novedades que generan mayor riesgo al no ser reportadas a tiempo por el área de Talento Humano, los datos se obtienen del perfil actual de cada usuario, y se valida si el cambio ha sido realizado o si existen cambios pendientes o cambios no realizados. A continuación, se muestra la tabla que contiene esta información, seguida de una gráfica y por último el análisis correspondiente a cada novedad.

Tabla 3. *Validación de novedades de nómina de Talento Humano*

NOVEDAD	VALIDACIÓN DE NOVEDADES DE NÓMINA MES			
	USUARISO REPORTADOS	CAMBIOS REALIZADOS	CAMBIOS PENDIENTES	CAMBIOS NO REALIZADOS
Cambios de cargo	69	64	5	0
Egresos	127	83	3	41
Vacaciones	327	139	155	33
TOTAL				
NOVEDADES	523	286	163	74

Fuente: Elaboración propia

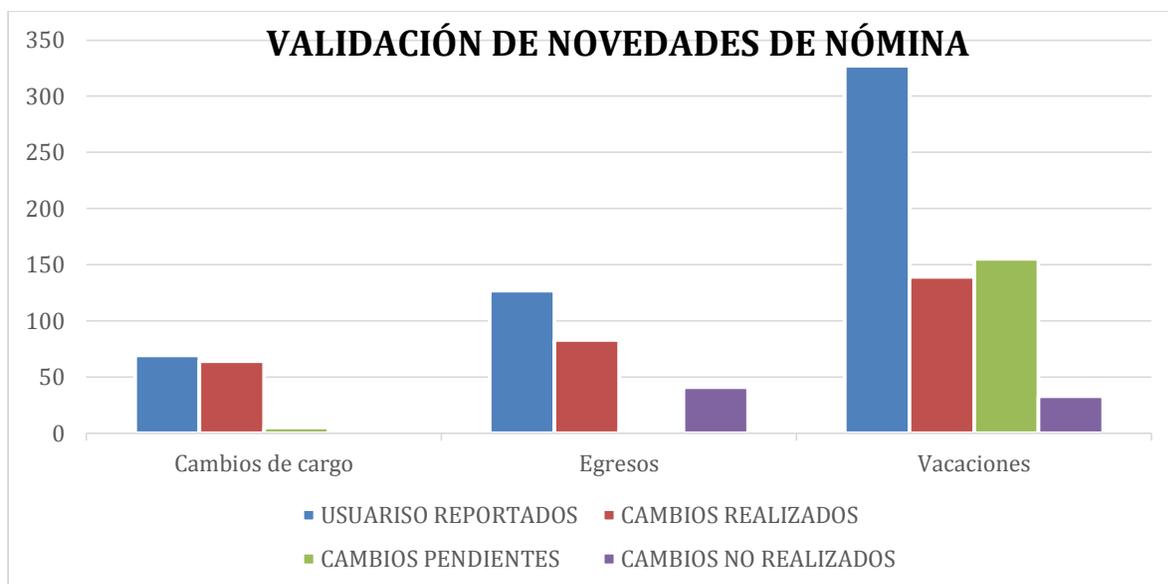


Ilustración 3. Validación de novedades de nómina

- De acuerdo con la validación realizada a los usuarios reportados en las novedades de nómina por el área de TH en el mes presente, se encontró lo siguiente:

Cambios de cargo

- Talento Humano reportó 69 funcionarios por cambio de cargo, de los cuales:
 - 64 funcionarios se les realizó el cambio de perfil correspondiente.
 - 5 funcionarios tienen pendiente el cambio de perfil debido a que el usuario aún tiene cartera vigente en la agencia de origen.

Egresos

- Talento Humano reportó 127 funcionarios como egresados, de los cuales:
 - 83 funcionarios se les realizó el cambio de perfil a “EGRESADOS”
 - 41 corresponden a cargos que no tienen perfil en Bantotal como lo es Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios Generales y Aprendiz Sena.
 - A 3 funcionarios no se les realizó el cambio de perfil a “EGRESADOS”

Vacaciones

- Talento Humano reportó 327 funcionarios por concepto de vacaciones, de los cuales:
 - 149 corresponden a los cambios de perfil realizados
 - 155 funcionarios no se les ha realizado el cambio de perfil debido a que salen de vacaciones a partir del siguiente mes, estos se validan en el mes correspondiente.
 - 33 funcionarios corresponden a los que les reportaron cancelación de vacaciones, “EGRESADOS”, “INACTIVOS”, “SIN_PERFIL”, ”#N/A” que se refiere a cargos que no tienen perfil en Bantotal como lo es Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios Generales y Aprendiz Sena.

Comparativo trimestral del reporte de novedades de Talento Humano

Este indicador ofrece información acerca del comportamiento que se ha tenido durante los últimos tres meses por parte de las novedades que generan mayor impacto al ser reportadas fuera de tiempo y en caso contrario las que son reportadas oportunamente.

Tabla 4. Comparativo trimestral del reporte de novedades de Talento Humano

NOVEDAD	MES 1			MES 2			MES 3		
	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones
Reportes oportunos	35%	62%	98%	28%	79%	96%	29%	77%	97%
Reportes fuera de tiempo	65%	38%	2%	72%	21%	4%	71%	23%	3%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

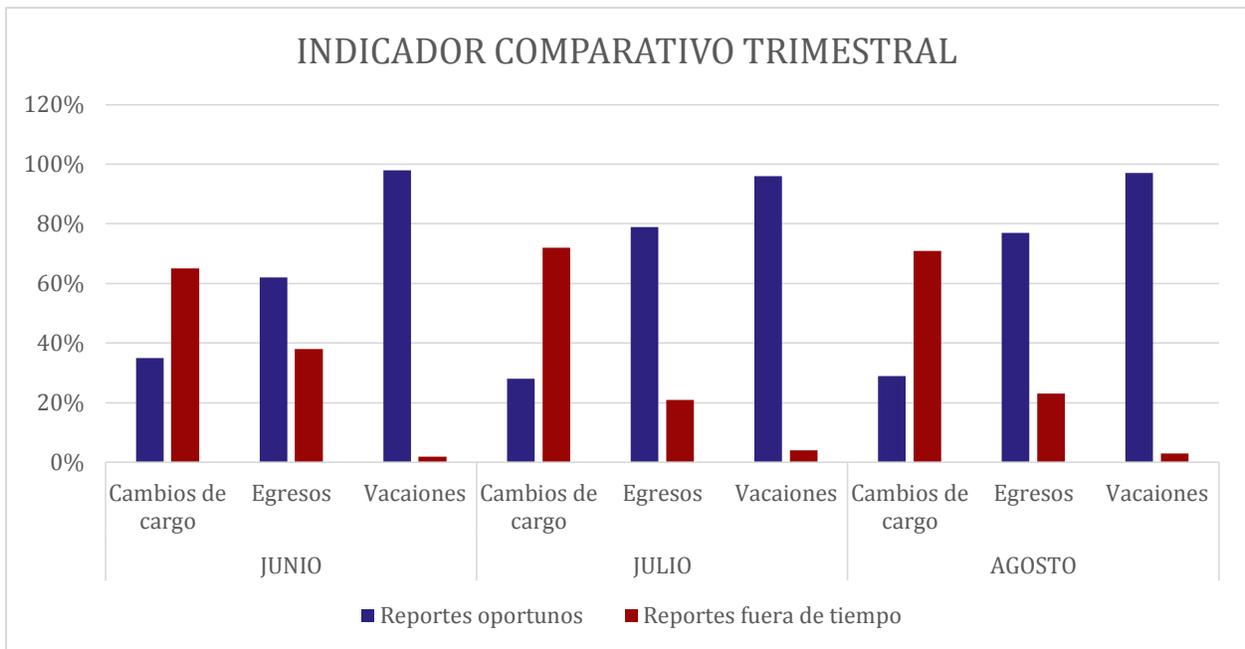


Ilustración 4. Indicador comparativo trimestral

Como se puede visualizar en la tabla el reporte oportuno por parte de Talento Humano en cuanto a novedades de egresos y vacaciones ha sido eficiente, por otro lado, los reportes oportunos de las novedades de cambios de cargo se encuentran en menor porcentaje que los reportes por fuera de tiempo. En lo que cabe resaltar que es necesario mejorar el tiempo de reporte de estas últimas novedades.

Indicador 3. Tiempo en la ejecución de novedades por parte del CIS

Teniendo en cuenta las novedades que reportó el CIS y la fecha en que las generó, a continuación, se realiza el análisis de cada una de ellas. Se considera que la de mayor impacto de no ser reportada o ejecutada a tiempo son los egresos de personal (Riesgo extremo), seguida por los cambios de cargo (Riesgo Alto), ingresos y vacaciones (Riesgo Moderado) y traslados (Riesgo Bajo).

Tabla 5. *Tiempo en la ejecución de novedades por parte del CIS*

NOVEDAD	MES				TOTAL	%
	Reportes oportunos	Reportes fuera de tiempo	% Reportes Oportunos	% Fuera de tiempo		
Ingresos	0	32	0%	100%	32	5%
Cambios de cargo	30	35	46%	54%	65	11%
Egresos	72	14	84%	16%	86	15%
Traslados	62	28	69%	31%	90	15%
Vacaciones	176	134	57%	43%	310	53%
TOTAL NOVEDADES	340	243	58%	42%	583	100%

Fuente: Elaboración propia



Ilustración 5. Efectividad en reporte de novedades por el CIS



Ilustración 6. Novedades reportadas fuera de tiempo por el CIS

Análisis del indicador

- Durante el mes de agosto fueron reportadas por parte del área del Centro Integral de Servicios (CIS) un total de 583 novedades de nómina de los cuales el 52% de los reportes se realizaron oportunamente y el 48% se notificaron fuera del tiempo.
- Del total de novedades reportadas fuera de tiempo las más significativas son:
 - **Ingresos:** con un **100%** entre los cuales tenemos 5 funcionarios con más de 3 días de atraso, pero sobresale 1 funcionario reportado con 29 días de atraso.
 - **Cambios de cargo:** con un **54%** entre los cuales tenemos 34 funcionarios con más de 3 días de atraso, pero sobresale 1 funcionario reportado con 33 días de atraso.
 - **Egresos:** con un **16%** entre los cuales tenemos 1 funcionario con más de 3 días de atraso.
 - **Traslado:** con un **31%** entre los cuales tenemos 36 funcionarios a los cuales no se les reportó el traslado de agencia adecuadamente, es decir, la Agencia Destino no coincide con la Agencia que se reporta en Bantotal.

- **Vacaciones:** Con un **43%** entre los cuales tenemos 114 funcionarios reportados con más de 1 día de atraso, esto debido a que días anteriores de hacerse efectivo el inicio de vacaciones Talento Humano las reporta.

Indicador 4. Validación de novedades de nómina

Para esta validación se tienen en cuenta las novedades que generan mayor riesgo al no ser reportadas a tiempo por el área del CIS, los datos se obtienen del perfil actual de cada usuario, y se valida si el cambio ha sido realizado o si existen cambios pendientes o cambios no realizados. A continuación, se muestra la tabla que contiene esta información, seguida de una gráfica y por último el análisis correspondiente a cada novedad.

Tabla 6. *Validación de novedades de nómina del CIS*

NOVEDAD	VALIDACIÓN DE NOVEDADES DE NÓMINA MES			
	USUARIOS REPORTADOS	CAMBIOS REALIZADOS	CAMBIOS PENDIENTES	CAMBIOS NO REALIZADOS
Cambios de cargo	65	64	1	0
Egresos	86	68	3	15
Vacaciones	310	176	111	23
TOTAL NOVEDADES	461	308	115	38

Fuente: Elaboración propia

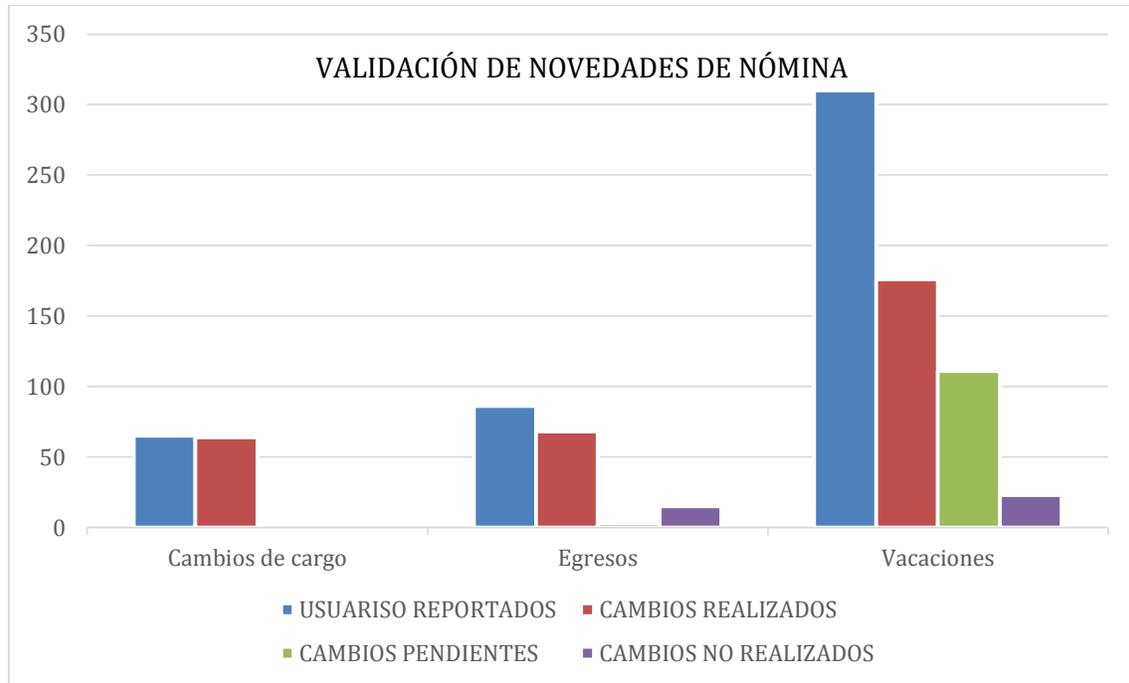


Ilustración 7. Validación de novedades de nómina

- De acuerdo con la validación realizada a los usuarios reportados en las novedades de nómina por el área del CIS en el mes presente, se encontró lo siguiente:

Cambios de cargo

- El CIS reportó 65 funcionarios por cambio de cargo, de los cuales:
 - 64 funcionarios se les realizó el cambio de perfil correspondiente.
 - 1 funcionario tiene pendiente el cambio de perfil debido a que el usuario aún tiene cartera vigente en la agencia de origen.

Egresos

- El CIS reportó 86 funcionarios como egresados, de los cuales:
 - 68 funcionarios se les realizó el cambio de perfil a “EGRESADOS”

- 15 corresponden a cargos que no tienen perfil en Bantotal como lo es Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios Generales y Aprendiz Sena.
- A 3 funcionarios no se les realizó el cambio de perfil a “EGRESADOS”

Vacaciones

- o El CIS reportó 310 funcionarios por concepto de vacaciones, de los cuales:
 - 176 corresponden a los cambios de perfil realizados
 - 111 funcionarios no se les ha realizado el cambio de perfil debido a que salen de vacaciones a partir del siguiente mes, estos se validan en el mes correspondiente.
 - 23 funcionarios corresponden a los que les reportaron cancelación de vacaciones, “EGRESADOS”, “INACTIVOS”, “SIN_PERFIL”, ”#N/A” que se refiere a cargos que no tienen perfil en Bantotal como lo es Auxiliar de Servicios, Auxiliar de Servicios Generales y Aprendiz Sena. }

Comparativo trimestral del reporte de novedades del CIS

Este indicador ofrece información acerca del comportamiento que se ha tenido durante los últimos tres meses por parte de las novedades que generan mayor impacto al ser reportadas fuera de tiempo y en caso contrario las que son reportadas oportunamente por parte del CIS.

Tabla 7. Comparativo trimestral del reporte de novedades del CIS

NOVEDAD	MES 1			MES 2			MES 3		
	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones	Cambios de cargo	Egresos	Vacaciones
Reportes oportunos	90%	90%	11%	25%	84%	13%	46%	84%	57%
Reportes fuera de tiempo	10%	10%	89%	75%	16%	87%	54%	16%	43%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración propia

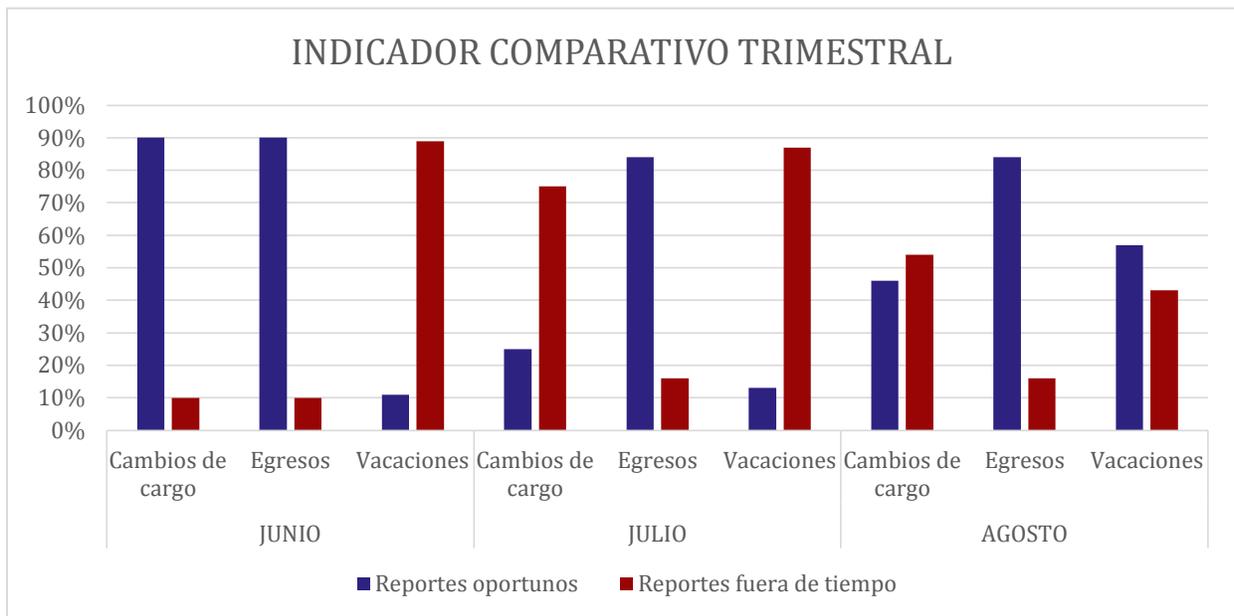


Ilustración 8. Indicador comparativo trimestral

Como se puede visualizar en la tabla el reporte oportuno por parte del CIS en cuanto a novedades de egresos y vacaciones ha sido eficiente, por otro lado, los reportes oportunos de las novedades de cambios de cargo se encuentran en menor porcentaje que los reportes por fuera de tiempo. En lo que cabe resaltar que es necesario mejorar el tiempo de reporte de estas últimas novedades.

De esta manera se logra tener el control y realizar el seguimiento a cada reporte de novedades de nómina que se reciben a diario en la entidad, la cual maneja alrededor de 5.000 funcionarios a nivel nacional con 172 agencias en todo el país, de manera que se pueda tener el mayor cuidado en cuanto a acceso de información y permisos que se le otorgan a cada perfil.

Objetivo 3

Realizar la mejora continua a los procesos críticos que se llevan a cabo en el área.

Diagnóstico: después de haber realizado las actividades de la administración de usuarios y perfiles, así mismo haber establecido los indicadores a emplear, se observó junto a los Analistas de Seguridad de la Información que era necesario mejorar de alguna forma los resultados que los indicadores estaban arrojando, por ende se debían mejorar los tiempos de reportes oportunos de las novedades de nómina por parte del área de Talento Humano y el área del CIS notificara lo antes posible cada cambio de perfil que se debía ejecutar.

Después de ello se buscó alguna herramienta que aportara al logro de este objetivo, esperando obtener mejores resultados, se encontró una de las principales herramientas de mejoramiento continuo en las organizaciones que es el ciclo PHVA, la cual es utilizada por los

sistemas de gestión de la calidad (SGC), permitiendo a la entidad una mejora en la seguridad de la información y por ende aumentar la competitividad de esta.

Mediante el PHVA se realizó el mejoramiento a las novedades críticas que resultaron de la previa recolección y validación de la información permitiendo hacer posteriormente un control a las actividades que se ejecutan en la administración de usuarios y perfiles.

En la actualidad, las empresas esperan crecer y mantenerse en el mercado, al tener que enfrentarse con un alto nivel de competencia deben mejorar continuamente, evolucionar y renovarse de forma rápida y constante, de ahí la importancia de emplear esta metodología. A continuación, se presentará el ciclo PHVA o ciclo de Deming que fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50.

Planear:

Paso 1. Establecer las actividades a realizar.

Se definieron las actividades a realizar para la administración de usuarios y perfiles de manera ordenada para que se pudiera llevar el control de cada una y así evitar el mayor riesgo posible.

Paso 2. Comprender la situación actual

Se verificaron los reportes fallidos o no reportados por el área encargada para hacerles la debida corrección y anteponerse ante cualquier evento negativo que pudiera suceder.

Paso 3. Determinar la acción correctiva

Se les hizo la debida validación a cada uno de esos reportes, para detectar la raíz de las fallas encontradas. Era necesario ordenar la información de los reportes de novedades de nómina.

Hacer:

Paso 4. Poner en práctica la acción correctiva

Las actividades que se llevan a cabo, se perfeccionaron para obtener un proceso más eficiente.

Se llevó la información de manera organizada logrando obtener los datos de manera más simple y rápida para realizar la validación de las novedades de nómina y posteriormente el análisis.

Verificar:

Paso 5. Verificar el efecto de la acción correctiva

Se verificó que la información entregada por las áreas fuera correcta y que los cambios de perfil se hubieran realizado adecuadamente, de igual manera se validó que estos se continuaran modificando a medida que se requiriera.

Paso 6. Comparar el resultado final y si se han logrado los resultados

Mediante el análisis de datos obtenidos se observó el mejoramiento de los procesos, la demora en la entrega del reporte por cada una de las áreas encargadas disminuyó y con ello se expone la entidad a menor posibilidad de fraude y pérdida de información.

Actuar:

Paso 7. Empezar una acción apropiada

Al observar un cambio de perfil no realizado o errores en los reportes se debían enviar correos de forma constante a las áreas correspondientes, para que validaran la información y se hiciera el debido proceso para su cambio.

Paso 8. Documentar, estandarizar y controlar

Se llevaba el control de todos los reportes fallidos mediante envío de correos, donde se les notifica a las áreas correspondientes los errores presentados para indicar que se hizo el debido proceso y que ellas le den solución de manera oportuna. Se realiza un informe mensual que permite mostrar los datos recogidos y la información obtenida durante ese tiempo, de manera que se les da a conocer a los Directivos y personas interesadas los resultados de los reportes oportunos y reportes fuera de tiempo por cada una de las áreas involucradas.

De igual manera cabe resaltar lo útil que significa hoy en día el uso de las Tics para el logro de los objetivos de las organizaciones, obteniendo los resultados en menor tiempo posible y con menores recursos.

La figura que muestra la herramienta de mejora continua del ciclo PHVA que se llevó a cabo, aportando en la realización de las actividades de forma organizada y eficaz es la siguiente.

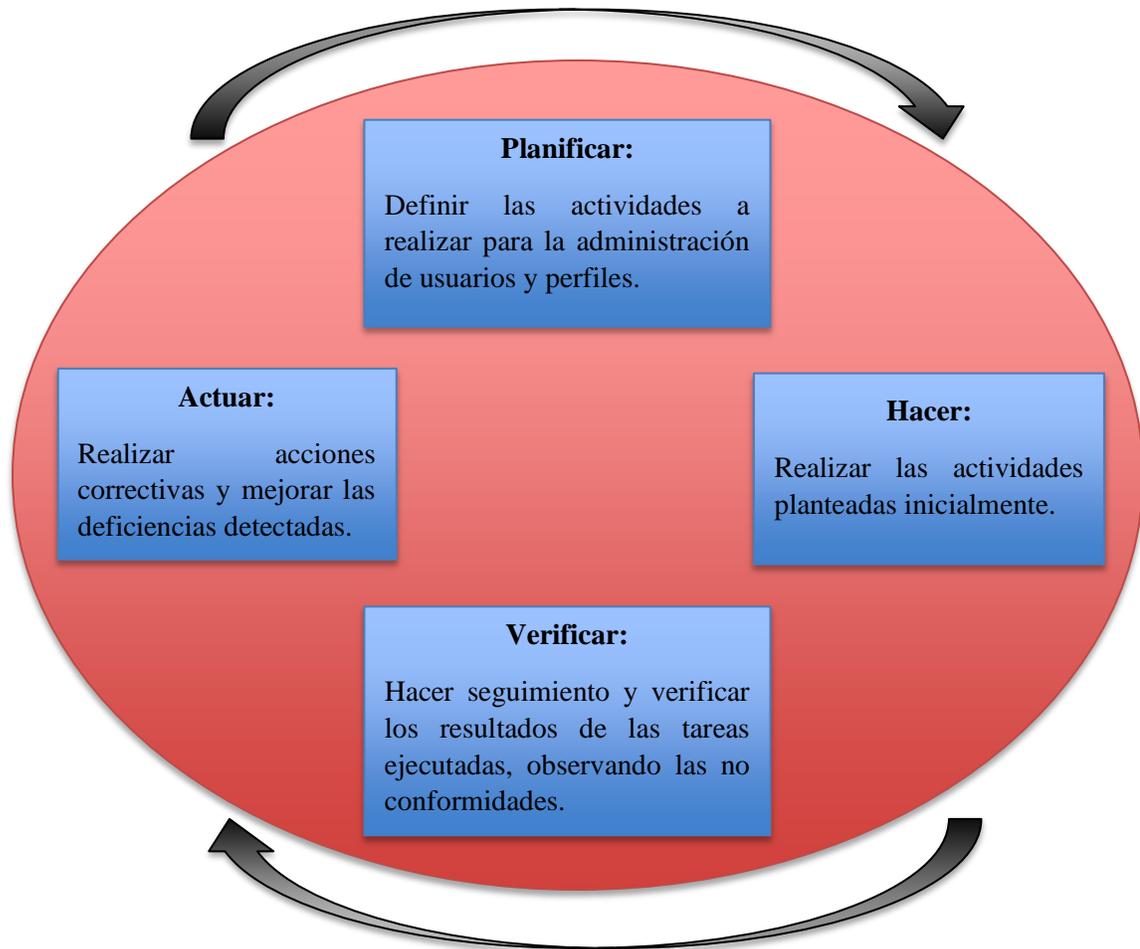


Ilustración 9. Ciclo PHVA

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente en una asesoría con el Asesor Académico Reinaldo Erazo Rodríguez, una de las recomendaciones por parte de él fue la de observar el proceso crítico del trabajo, de manera que se evaluaran todas las fallas que se presentaban y saber si se podían resolver o mejor evitarlas. De esta manera se optó por emplear el Diagrama de Pareto el cual consiste en un gráfico que permite establecer las causas más importantes de un problema, las cuales se ubican de mayor a menor importancia, destacando las que impactan en gran medida o generan mayores retrocesos en los procesos.

Se encontró que las razones por las que existen amenazas en cuanto a la seguridad de la información en el Banco son por negligencia de las personas, por abuso del poder que se le da como funcionario al tener acceso a información confidencial y no darle el debido uso, por descuido personal, entre otras. Las herramientas tecnológicas que existen hoy en día permiten hacer investigaciones y seguimientos para saber qué funcionario ha tratado de hacer uso inadecuado de sus funciones, pero es claro que también existe la posibilidad de que logren su cometido sin poder saber quién fue el responsable. Por ello es importante implementar metodologías aptas para contrarrestar estas acciones y actuar ante cualquier evento que afecte a la organización.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagramas es poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización para saber qué aspecto debe priorizar.

Las posibles fallas que se presentaron tienen que ver con amenazas a la seguridad de datos, y estas son:

- Pérdida de información
- Fraude
- Acceso a información confidencial
- Eliminación
- Daño o alteración

Tabla 8. Amenazas en la seguridad de la información

AMAZAS EN LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN			
CAUSA	DATOS	PORCENTAJE	PORCENTAJE
	RECOLECTADOS		ACUMULADO
Perdida de información	100	33%	33%
Fraude	80	27%	60%
Acceso a información confidencial	60	20%	80%
Eliminación	40	13%	93%
Daño o alteración	20	7%	100%
TOTAL	300	100%	

Fuente: Elaboración propia

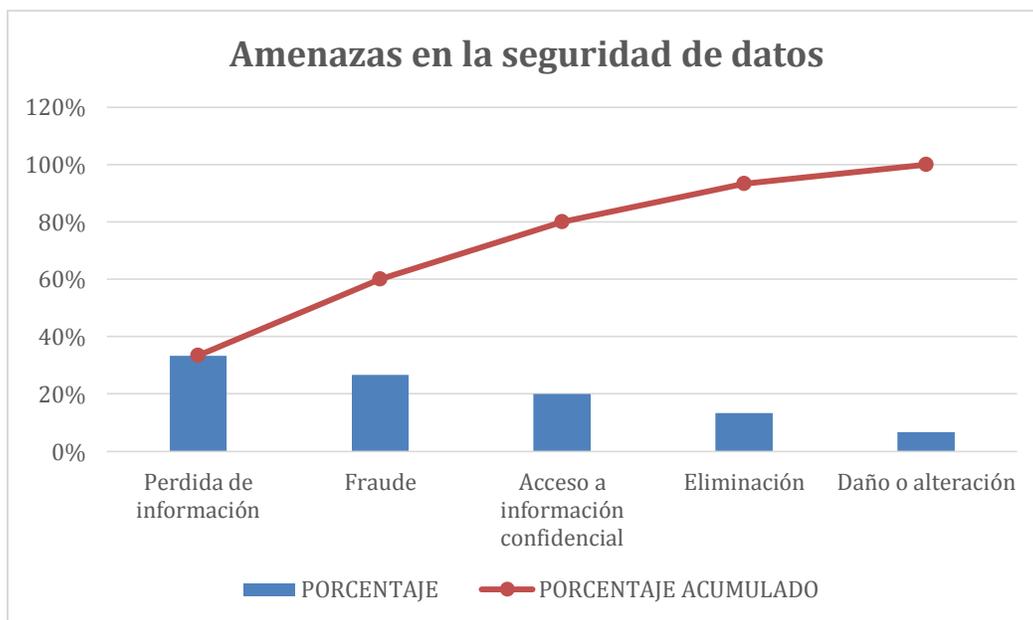


Ilustración 10. Amenazas en la seguridad de datos

Lo anterior puede darse entre otras cosas, porque un usuario ingresa con otro perfil que no le corresponde y accede a información confidencial, también el ingresar en un momento no autorizado como por ejemplo cuando el funcionario se encuentra en periodo de vacaciones, cuando se le realiza un cambio de cargo o cuando ya no hace parte de la entidad, es decir que es egresado.

Las fallas a las que se le debe prestar mayor atención son las de pérdida de información, fraude y acceso a información confidencial porque son las que generan mayor impacto negativo en la entidad y las que se presentan con mayor regularidad.

Las metas para la seguridad de la información son:

- Mantener al 100% la confidencialidad de la información
- Asegurar la integridad y confiabilidad de los datos
- Reducción del riesgo de interrupción en la operación
- Asegurar el cumplimiento de la normatividad respecto a la seguridad y privacidad de la información

Esto permitirá identificar algunos riesgos en el manejo de datos, a partir de su descripción, para el uso adecuado de la información a nivel personal y organizacional.

Objetivo 4:

Elaborar informe del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles.

Diagnóstico: el informe del manual de gestión de indicadores surgió de la idea de tener un mayor control en los reportes de las novedades de nómina por parte del área de Talento Humano y el

área del CIS, se comentó con los Analistas de Seguridad de la Información la idea de implementar esta herramienta y consideraron que sería muy útil para el área, ya que se tendría documentado el paso a paso de cada actividad en la administración de usuarios y perfiles del Banco Mundo Mujer, como también los indicadores mediante los cuales se busca analizar la información que resulta de todo el proceso, para generar propuestas de mejora en cuanto a los reportes y contribuir en la toma de decisiones por parte de los directivos y encargados de las áreas.

Por otro lado, las personas que continúen utilizando las novedades de nómina encontrarán información sobre ello y de forma sencilla tendrán conocimiento de su proceso de manera que se apoye al área de seguridad de la información para que sea una herramienta que contribuya al cuidado de la información de los clientes y de los funcionarios de la entidad.

Se documentó la información, y cada actividad y proceso realizado tuvo la respectiva supervisión y seguimiento por parte de las personas encargadas para cumplir con las tareas encomendadas desde el inicio de la pasantía. Se encontró la información apta y necesaria para avanzar en el informe y poder alcanzar los resultados deseados.

Concepto de Manual

Como se citó en (Torres, 2014) se tienen varios conceptos de manual por parte de diferentes autores, los cuales se presentan a continuación:

- El autor Duhalt K. M. define al manual, como “un documento que contiene en forma ordenada y sistemática información y/o instrucciones sobre historia, políticas, procedimientos, organización de un organismo social, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

- Para Enrique B. Franklin los manuales administrativos son “documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, etc.), así como las instrucciones y lineamientos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas”.
- De acuerdo a Rodríguez (2002), según su clasificación y grado de detalle, los manuales permiten cumplir los siguientes objetivos:

Presentar una visión de conjunto del organismo social, Precisar las funciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones, Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y propiciar la uniformidad en el trabajo, Permitir el ahorro de esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y directrices, Proporcionar información básica para la planeación e implantación de reformas, Facilitar el reclutamiento y la selección de personal, Servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas áreas, y Propiciar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

- Según Franklin (1999), los manuales administrativos, pueden clasificarse en diferentes formas, nombres y otros criterios, sin embargo, de forma resumida se puede encontrar:

a) Por su contenido. Algunos de los manuales que son parte de esta primera clasificación se encuentran: Historia de la empresa, organización de la empresa, políticas de la empresa, procedimientos de la empresa, de puestos, de técnicas, etc.

b) Por su función específica. Estas van a depender del área donde se vayan a aplicar, por ejemplo: de ventas, de compras, de finanzas, de personal, de créditos y cobranzas, otras funciones.

c) Por su naturaleza o área de aplicación. Se encuentran los manuales macroadministrativos, mesoadministrativos y microadministrativos.

d) Por su ámbito. En este se encuentran los manuales generales y específicos.

A continuación, se presentará la guía del manual, la cual mostrará de manera sencilla y concisa el paso a paso de la administración de usuarios y perfiles y los indicadores que se utilizan para la obtención de la información.

Actividades que se realizan para la administración de usuarios y perfiles:

Reporte de 4151A

1. Descargar y guardar en la respectiva carpeta el reporte de modificación de usuarios 4151A en formato PDF y Excel
2. Copiar el reporte 4151A y pegarlo en el consolidado general
3. Traer del Directorio Activo las cédulas de los usuarios al consolidado 4151A (Cruce de información)

Novedades de nómina de Talento Humano

1. Llevar el registro diario de las novedades de nómina en formato PDF y Excel
2. Guardar las novedades del correo en formato PDF y Excel enviadas desde el área de Talento Humano
3. Copiar las novedades al respectivo archivo Excel

Validación de perfiles

1. Validar el perfil de las novedades en el 4151A
2. Cambiar perfil si ha sido notificado por el CIS
3. Informar al Analista de Seguridad en caso de no haber modificado el perfil en el consolidado 4151A
4. Elaborar indicadores de administración de usuarios y perfiles o novedades de nómina.
5. Realizar informe de indicadores de novedades de nómina
6. Enviar informe a los Analistas de Seguridad para su revisión y corrección, después al Gerente de Riesgos No Financieros.

Los siguientes indicadores se presentan con el propósito de que permitan medir los resultados obtenidos por la entidad en cuanto a las novedades de nómina, a fin de generar información que facilite la toma de decisiones y contribuya en el mejoramiento continuo de la organización.

Indicadores de gestión

Efectividad en reporte de novedades:

- Novedades de Nómina Reportadas fuera de tiempo
- Novedades de Nómina de Reportes oportunos

Validación de Novedades de Nómina:

- Usuarios reportados
- Cambios Realizados
- Cambios Pendientes
- Cambios no realizados

La información debe ser analizada para darle un valor, permitiendo definir la importancia que tienen los datos y lo importante de que vaya direccionada a cumplir los objetivos del trabajo. Manejar la base de datos permitió tener una visión más clara de cómo se va a organizar la información de tal forma que tenga un orden lógico y se pueda presentar de manera clara y concisa mediante un informe, el cual recoge todas las ideas y propuestas a desarrollar, ofreciendo un buen trabajo y contribuyendo en la seguridad de la información.

Contextualización valorativa

Contribución del trabajo

La importancia de este trabajo es poder ofrecer a la empresa los indicadores de gestión y la forma en que estos aportarán al crecimiento y al buen funcionamiento, de manera que la información obtenida, sea veraz, confiable y oportuna, para que los Directivos o personas responsables puedan tomar decisiones y acciones correctivas si así lo amerita la situación.

La información que generan los indicadores contribuye a que la empresa pueda tomar acciones en cuanto a las deficiencias encontradas o ante lo que se cree que se puede mejorar. Hay situaciones que serán de mayor importancia considerar o tener en cuenta como lo es el tema de las personas que ingresan a plataformas de la empresa cuando ya no lo deberían estar haciendo, con esto lo que se pretende es tener un mayor control sobre las funciones que desarrollan los colaboradores que en determinado momento dejaron de ser parte de la organización o se encuentran en periodo de vacaciones y que a pesar de ello, continúan accediendo a información

confidencial y no se percatan de los riesgos que ello conlleva, ya que está en juego la reputación de la organización, de los clientes y de los mismos funcionarios.

Con la mejora continua se espera que los procesos y actividades que realiza el área de Seguridad de la Información aporten significativamente al logro de los objetivos, ejecutando acciones para lograr lo planeado, que se verifiquen los resultados y se actúe sobre ellos.

Resultados esperados

Se esperaba obtener los siguientes resultados:

- Obtener indicadores fáciles de comprender y controlar por parte del área correspondiente, que permitieran tener un conocimiento específico de los aspectos a considerar, ya que es importante ofrecer un servicio íntegro y responsable a los clientes, y eso se obtiene mediante el buen trabajo desempeñado por parte de los colaboradores.
- Obtener información relevante que podría ser utilizada en el proceso de mejora continua del Banco Mundo Mujer.
- Realizar el ciclo PHVA de mejora continua, permitiendo a la empresa dar cumplimiento y llevar control sobre lo realizado.
- Elaborar un informe del trabajo desempeñado en el Banco Mundo Mujer en cuanto a los indicadores que maneja, mediante la información que se obtiene de la administración de usuarios y perfiles.
- Generar una propuesta del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles.

Estos resultados esperados los cuales van ligados a los objetivos planteados en la pasantía se lograron con eficiencia, evidenciando la realización de un buen trabajo.

Conclusiones:

- Las actividades establecidas para el registro de la administración de usuarios y perfiles permitieron obtener información veraz y oportuna para que los resultados obtenidos fueran los deseados, así como tener un orden en la ejecución de las tareas para cumplir con los tiempos estipulados.
- Con los indicadores se logró medir y analizar la información, de igual manera realizar el debido control a los reportes ejecutados por las áreas asignadas, para que el nivel de riesgo presentado fuese el menor posible y así disminuir el peligro que conlleva el manejo de información confidencial por parte de una entidad bancaria.
- Con la mejora continua realizada a las novedades críticas del Banco se pudo realizar un proceso correctivo a las situaciones que afectan la seguridad de los datos, la eficiencia de la entidad y la continuidad de las actividades operativas, se empleó el Diagrama de Pareto permitiendo sobresaltar las fallas que más se presentan en la entidad y las posibles acciones o medidas que se deben llevar a cabo con el fin de contrarrestarlas.
- Se generó la propuesta del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles, obteniendo información relevante que pudiera ser utilizada para.. en el buen logro de las metas y objetivos establecidos.
- El manejo adecuado y riguroso de las novedades de nómina es esencial para que la empresa incurra en menor riesgo y de esta forma continuar normalmente con sus labores.

- La validación y análisis de los indicadores de las novedades de nómina ha sido notoriamente importante porque ha permitido llevar un mayor control a los procesos, atender cualquier situación que ponga en peligro a la empresa y lograr la toma de decisiones ante cualquier eventualidad.
- Se ha observado el mejoramiento de los procesos, la demora en la entrega del reporte por parte de cada una de las áreas encargadas ha disminuido y con ello se expone a menor posibilidad de fraude y pérdida de información.

Lecciones aprendidas:

- Trabajar en equipo es una de las cualidades que se debe aprender a desarrollar en diferentes ámbitos para el logro de los objetivos.
- La responsabilidad ante los deberes y obligaciones que se tienen, hacen que tu vida profesional y personal se encaminen hacia el éxito.
- La comunicación es fundamental para lograr el éxito en todas las actividades que se vayan a realizar.
- Establecer buenas relaciones personales te permite obtener una serie de ventajas ya que al mostrar las cualidades que te hacen ser una persona eficiente, tendrás oportunidades de crecer profesionalmente y se te abrirán puertas.
- Al tener acceso a información confidencial deben existir valores que contribuyan con el buen manejo de ella actuando en pro del bienestar de los titulares de dicha información.

Recomendaciones:

- Se le sugiere a la entidad bancaria hacer control riguroso a los permisos que se les confiere a los funcionarios del banco para que se restrinja y se limiten los accesos que cada uno tiene.
- Se sugiere a los estudiantes que realicen la pasantía en el área de Seguridad de la Información del Banco Mundo Mujer, continuar haciendo la validación de los reportes de manera periódica y verificar que los cambios de perfil se hagan de manera efectiva por parte de las áreas que les corresponde, para no presentar una situación que afecte negativamente a la entidad.
- Se recomienda implementar un sistema de méritos y sanciones para los funcionarios que cumplan o incumplan las políticas y procesos de seguridad de la información.

Referencias Bibliográficas

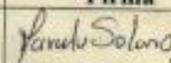
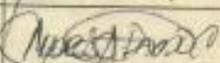
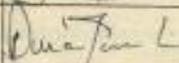
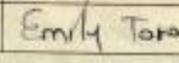
- Aiteco Consultores. (s.f.). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/diagrama-de-pareto/>
- Altamirano Di Luca, M. (2019). Modelo para la gestión de la seguridad de la información y los riesgos asociados a su uso. *Avances*, 21(2), 248-263. Obtenido de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/440/1426>
- Banco de la República de Colombia. (s.f.). *Marco legal*. Obtenido de <http://www.banrep.gov.co/es/cambiaria/2155>
- Blog-Top Punto Com. (29 de Junio de 2014). *El ciclo PHVA Ejemplo de Aplicación de esta Herramienta de Calidad*. Obtenido de <http://www.blog-top.com/el-ciclo-phva-ejemplo-de-aplicacion-de-esta-herramienta-de-calidad/>
- Colmayor.edu.co. (09 de Mayo de 2017). *Manual de indicadores*. Obtenido de [http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20\(may8\)10\(1\).pdf](http://www.colmayor.edu.co/uploaded_files/images/archivos/normograma/manuales/Manualindicadoresversion20(may8)10(1).pdf)
- DANE. (2002). *Introducción al diseño, construcción e interpretación de indicadores*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/planificacion/fortalecimiento/cuadernillo/2%20Introducci%C3%B3n%20al%20dise%C3%B1o,%20construcci%C3%B3n%20e%20interpretaci%C3%B3n%20de%20indicadores%20web.pdf>
- Escalona, I. (2007). *Diagnóstico para la administración del mantenimiento en una empresa marmolera*. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/acceso.unicauca.edu.co/lib/biblioucaucasp/reader.action?docID=3173566&query=diagrama%2Bde%2Bpareto>
- Firma-e. (19 de 02 de 2013). *¿Qué es un SGSI – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información?* Obtenido de <https://www.firma-e.com/blog/que-es-un-sgsi-sistema-de-gestion-de-seguridad-de-la-informacion/>
- Huergo, J. (s.f.). *Los procesos de gestión*. Obtenido de <http://servicios.abc.gov.ar/lainstitucion/univpedagogica/especializaciones/seminario/materialesparadescargar/seminario4/huergo3.pdf>
- ISITools. (20 de Febrero de 2015). *¿En qué consiste el ciclo PHVA de mejora continua?* Obtenido de <https://www.isotools.org/2015/02/20/en-que-consiste-el-ciclo-phva-de-mejora-continua/>
- ISO27000. (s.f.). *Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información*. Obtenido de http://www.iso27000.es/download/doc_sgsi_all.pdf
- Lemos, P. L. (2016). *Herramientas para la mejora de la calidad: métodos para la mejora continua y la solución de problemas*. FC Editorial.

- McGraw-Hill. (1997). *Control de calidad total: claves, metodologías y administración para el éxito*. Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Moreno, Y. P. (22 de Se de 2017). *Ciclo PHVA*. Obtenido de <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>
- Pensante, E. (7 de Noviembre de 2016). *Manual de Gestión Documental*. Obtenido de <https://educacion.elpensante.com/manual-de-gestion-documental/>
- Salazar, M. V. (2016). *MANUAL DE INDICADORES (DOCUMENTO DE TRABAJO)*. Obtenido de <https://docplayer.es/1659736-Manual-de-indicadores-documento-de-trabajo.html>
- Sales, M. (28 de julio de 2002). *Diagrama de Pareto*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/diagrama-de-pareto/>
- SIC. (31 de Diciembre de 2008). *Cartilla Ley 1266 de 2008 Hábeas Data*. Obtenido de https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Cartilla_Ley_1266_de_2008_Habeas_Data.pdf
- SIC. (17 de Octubre de 2012). *Cartilla formatos modelo para el cumplimiento de obligaciones establecidas en la ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios*. Obtenido de https://www.sic.gov.co/sites/default/files/files/Nuestra_Entidad/Publicaciones/Cartilla_formatos_datos_Personales_nov22.pdf
- Suarez, M. (11 de Noviembre de 2015). *Contexto metodológico*. Obtenido de <https://prezi.com/paqphdwckacu/contexto-metodologico/#targetText=Se%20refiere%20al%20plan%20b%C3%A1sico,busqueda%20de%20un%20nuevo%20conocimiento>.
- Torres, M. M. (2014). *La importancia de los manuales como herramientas de comunicación en las MiPyMes*. Obtenido de <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/universidad-tecnologica-del-valle-del-mezquital/importancia-manuales-herramientas-comunicacion-mipymes-1ra>

Anexos

Anexo 1. Acta de reunión

ACTA DE REUNIÓN	
Área: Seguridad de la Información	Acta No. 01
Citada por: Emily Fernanda Toro Muñoz	Fecha: 10 de junio de 2019
Lugar: Banco Mundo Mujer	Hora inicio: 10:00 a.m. Fin: 11:00 a.m.

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Marcela Patricia Solano	Analista de Seguridad de la Información	
2	Andrés Pardo Calvache	Analista de Seguridad de la Información	
3	Norbey Duván Tombe	Analista de Seguridad de la Información	
4	Emily Fernanda Toro Muñoz	Pasante Universitaria	

PUNTOS DE DISCUSIÓN	
1	Identificación de las novedades de nómina que generan mayor riesgo al no ser reportadas por las áreas de Talento Humano y el CIS
2	Indicadores claves que permitan medir y analizar los resultados
3	
4	

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>La reunión que se llevó a cabo en las instalaciones del Banco Mundo Mujer, con las personas arriba firmantes, tuvo como desarrollo en primer lugar, la identificación de las novedades de nómina que generan mayor nivel de riesgo para el banco, en esto se pudo observar que las novedades más críticas al no ser reportadas o ejecutadas a tiempo por las áreas encargadas y que podrían generar una serie de situaciones negativas para la entidad son, egresos con un (Riesgo extremo), cambios de cargo con un (Riesgo alto) y vacaciones con (Riesgo moderado).</p> <p>Ante esto es de vital importancia actuar preventivamente para que no suceda ningún evento que pueda afectar el buen nombre del banco y de igual manera poner en peligro la información confidencial que la entidad bancaria maneja, de ahí la relevancia de llevar el control de cada novedad, verificando los cambios de los perfiles de los usuarios.</p> <p>En segundo lugar, se establecieron los indicadores claves que permitieran medir y analizar la información obtenida, con esto se evaluará qué tan eficientes son los reportes realizados por el área de Talento Humano y el área del CIS, su control es necesario para contrarrestar el</p>

nivel de riesgo que pueda presentarse.

Los indicadores establecidos son:

Efectividad en reporte de novedades:

- Novedades de nómina reportadas fuera de tiempo
- Novedades de nómina de reportes oportunos

Validación de novedades de nómina:

- Usuarios reportados
- Cambios realizados
- Cambios pendientes
- No se realizó el cambio

Estos indicadores permitirán hacer un análisis con fundamentos e información veraz.

Se evidenció que, con el manejo de las bases de datos, en la cual se recoge la información de los reportes de novedades, se puede obtener la información de manera oportuna.

Compromisos:

Realizar constantemente el manejo y control de bases de datos de las novedades de nómina.

Validación semanal de los cambios de perfil realizados por el área de Talento Humano.

Evaluación mensual de los tiempos de ejecución de los reportes realizados por parte de las áreas correspondientes.

Observaciones:

Se deben sistematizar las bases de datos de cada novedad de nómina, de tal modo que el cambio de perfil se efectúe de manera automática.

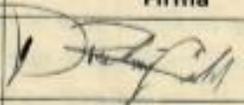
Se debe propender por mejorar los resultados que arrojan los tiempos de ejecución y reportes de las novedades de nómina.

Para que los reportes oportunos de los indicadores sean mayores a los reportes fuera de tiempo, se debe optar por hacer un riguroso control para que los cambios de perfiles se hayan realizado correctamente y durante el tiempo establecido.

Siendo las 11:05 de la mañana se da por terminada la reunión.

Anexo 2. Acta de entrega

ACTA DE ENTREGA	
Área: Seguridad de la Información	Acta No. 02
Citada por: Emily Fernanda Toro Muñoz	Fecha: 12 de octubre de 2019
Lugar: Banco Mundo Mujer	Hora inicio: 10:00 a.m. Fin: 11:00 a.m.

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1	Juan Pablo Rodríguez Calvache	Gerente de Riesgos no Financieros	
2	Emily Fernanda Toro Muñoz	Pasante Universitaria	Emily Toro Muñoz

TEMAS TRATADOS	
1	Presentación de informe del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles del Banco Mundo Mujer
2	Entrega del informe final al Gerente de Riesgos no Financieros

DESARROLLO DE LA REUNIÓN
<p>La reunión que dio lugar en la Dirección General del Banco Mundo Mujer, con el objetivo de hacer la debida entrega del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles del Banco Mundo Mujer tuvo como desarrollo la presentación de los capítulos y su contenido, sobresaltando los objetivos que se establecieron de manera que cada uno de ellos se ejecutaron eficientemente.</p> <p>Se hacen los siguientes comentarios:</p> <p>El trabajo aporta al área material suficiente para continuar con cada una de las actividades establecidas, las cuales contribuirán en el seguimiento y control de los reportes de las novedades de nómina y en la realización del cambio de perfil efectivo, propendiendo por la seguridad de la información confidencial de clientes y funcionarios.</p> <p>Cada indicador ofrece información completa y oportuna permitiendo realizar análisis para la toma de decisiones, de manera que esta herramienta se puede implementar en otros procesos y funciones que se realizan en la entidad aportando significativamente en el logro de metas y objetivos.</p>

Con el manual se tendrá la guía que lleva a la obtención de los indicadores de las novedades de nómina de los reportes realizados por las áreas correspondientes, teniendo el paso a paso de cada una de las actividades que se ejecutan, estos indicadores permitirán hacer un análisis con fundamentos e información veraz.

Compromisos:

Realizar presentación del manual de gestión de indicadores a la pasante que continuará en el área de forma que se apoye en él y realice las respectivas actividades, en caso de ser necesario modificar lo que ella crea conveniente.

Dar la debida inducción a la pasante sobre cada una de las funciones a realizar en el área.

Observaciones:

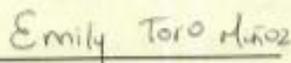
Se da la aprobación por parte del asesor académico de la terminación de la práctica profesional, como también del informe y todo el proceso que ello conllevó.

Se da agradecimiento por parte de todos los integrantes del área de Seguridad de la Información por la dedicación, esfuerzo y tiempo dedicado hacia las labores desempeñadas en la entidad.

Mediante este documento se hace la entrega del informe del manual de gestión de indicadores para la administración de usuarios y perfiles del Banco Mundo Mujer al área de Seguridad de la Información a través de la Vicepresidencia de Riesgos y la Gerencia de Riesgos No Financieros.

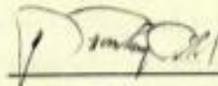
Para constancia de lo anterior se firma en la ciudad de Popayán, a los 12 días del mes de octubre del año 2019.

ENTREGA



EMILY FERNANDA TORO

RECIBE



Vo.Bo. JUAN PABLO RODRÍGUEZ

Anexo 3. Evidencia fotografica



