

RESUMEN

Las empresas financieras del Ecuador y del mundo cuentan con Departamentos de TI¹ dentro de su organización las cuales dependen de la capacidad de sus gerentes para alinear la estrategia del área con la estrategia del negocio de sus empresas. La disponibilidad real de los servicios TI, es un puntal de la gestión de cualquier gerente de tecnología para enfrentar los demás procesos de usuario de la organización y a sus directivos. Diners Club del Ecuador, empresa operadora de tarjetas de crédito, líder reconocido en el mercado financiero del Ecuador ofrece a sus tarjetahabientes servicios bajo el compromiso de servir excepcionalmente con calidad y seguridad que caracteriza la operación. Por esta razón, Diners Club ha decidido encarar un Proyecto de Monitoreo del desempeño de sus principales procesos de negocio orientada a los servicios y al cumplimiento de los objetivos empresariales, teniendo como base un proceso efectivo que garantiza la disponibilidad tecnológica. Para lograrlo, es indispensable disponer de políticas y herramientas que permitan relacionar el estado de los distintos elementos que conforman un sistema de información como el centro autorizador de Diners Club (infraestructura, aplicaciones y operaciones), y, que a su vez están relacionados e impactan sobre el proceso de autorizaciones. Identificar y conocer en profundidad el estado de estas relaciones entre componentes tecnológicos, servicios TI y procesos de negocio, proporcionaría información de indiscutible valor para el gerente de tecnología y los demás gerentes de las áreas funcionales de la organización.

PALABRAS CLAVE:

- **MONITOREO**
- **PROCESOS DE NEGOCIO**
- **SERVICIO**
- **AUTORIZACIONES**

¹ Tecnologías de la información

ABSTRACT

Financial companies of Ecuador and the World count with the IT Departments [1] inside their organization and these depend on the ability of the managers to align the division strategy with the business strategy of their companies. The current availability of IT services, is a mainstay of the management of any manager of technology to address the other user processes of the organization and its managers. Diners Club of Ecuador is an operator credit card company, a recognized leader in the financial market of Ecuador which offer to the cardholders services with the committed to serve exceptionally with quality and safety that characterizes the operation. For this reason, Diners Club has decided to face a Project Monitoring the performance of its business core processes oriented to services and to the fulfillment of business objectives, based on an effective process that ensures the availability of technology. To achieve this, it is essential to have policies and tools to relate the state of the different elements that make up an information system such as the authorization center of Diners Club (infrastructure, applications and operations), and which in turn are linked to impact about the process of authorization. Identifying and understand in depth the state of these relationships between technology components, IT services and business processes, will provide information undisputed value for the technology manager and other managers of the functional areas of the organization.

KEYWORDS:

- **MONITORING**
- **BUSINESS PROCESS**
- **SERVICE**
- **AUTHORIZATIONS**