

RESUMEN

El presente proyecto tiene por objetivo establecer una propuesta metodológica para gestionar los riesgos tecnológicos en empresas Proveedoras del Servicio de Internet (ISP). Ésta nace de una investigación previa realizada al sector, en empresas autorizadas a operar y brindar el servicio en la ciudad de Quito, para lo cual, se tomó como referencia el estándar internacional de control: COBIT 4.1. Como resultado se determinó un nivel relativamente bajo de madurez con el que dichas empresas gestionan los riesgos de Tecnologías de la Información. Adicionalmente, los análisis de otros marcos de referencia como: MAGERIT v3, ISO/IEC 27005: 2012 y las Guías de Auditoría de Tecnología Global GTAG, son otro punto importante en el desarrollo de la metodología propuesta; la misma que una vez definida y estructurada se aplicó a un ISP representativo de la ciudad de Quito. Esta aplicación permitió contar con información real para cada fase, actividad y tarea del proyecto; y a su vez permitió el identificar un escenario de riesgo en base a los diferentes activos tecnológicos y procesos propios de dicha empresa, efectuando el respectivo análisis y evaluación de dichos riesgos. Por tanto, el primer resultado del proyecto es una propuesta metodológica aplicable a cualquier empresa proveedora de servicios de telecomunicaciones, ajustada a un entorno y variables locales; y el segundo corresponde a una matriz de riesgos priorizados de beneficio exclusivo para la empresa del caso de estudio; así como el correspondiente informe puesto a disposición de la Gerencia con los controles que se consideraron más adecuados.

PALABRAS CLAVE: COBIT, MAGERIT 3.0, GTAG, GESTIÓN DE RIESGOS DE TI, NIVEL DE MADUREZ, ISP, TELECOMUNICACIONES.

ABSTRACT

This project aims to establish a methodology for managing technological risks in Internet Service Providers (ISP). It born from a previous research on the sector such authorized to operate and provide services in Quito companies to which reference was made to international standard COBIT 5. As a result, a relatively low level of maturity was determined with which these companies manage their risks of Information Technology. Additionally, the analysis of other frameworks such as: MAGERIT v3, ISO / IEC 27005: 2012 and GTAG is another important development point of the proposed methodology that once it was defined and structured it was applied on a representative ISP of Quito. This application allow to have real information for each phase, activity and task in the project; and in turn made it possible to identify a risk scenario based on different proprietary processes and technology assets of the company, making the respective analysis and evaluation of such risks. Therefore, the first results of the project is a proposed methodology applies to any provider of telecommunications services, adjusted to an environment and local variables; and the second corresponds to a matrix of prioritized risks with the exclusive benefit for the company of the case study and the report available to the management with the most appropriate surveys for managing each risk.

KEY WORDS: COBIT, MAGERIT 3.0, GTAG, TI MANAGEMENT RISK, ISP, MATURITY MODEL, TELECOMMUNICATIONS.