



**Tema:**

Reporte “El Gobierno y la Gestión Ejecutiva de los Sistemas de Información ”.

**Asignatura:**

Estrategias de Gestión de servicios de TI.

**Docente:**

Maria de los Angeles Martínez Morales.

**Presenta:**

Pérez Mendoza Lizbeth Leticia

**Carrera:**

Ingeniería Informática

**Semestre:**

8



# EL GOBIERNO Y LA GESTIÓN EJECUTIVA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La necesidad de un gobierno efectivo es importante ahora y cada vez más, porque si escogimos una organización humana en edad media, el nivel de cambio y el nivel de cosas que tenemos que adaptar eran casi tendientes a cero porque el cambio era muy lento, ahora con todo el internet, las herramientas, si comparamos los cambios de hace 5 años los cambios han sido muy evolutivos, son cambios muy increíbles. De todos los cambios necesitamos gobernar nuestras organizaciones de una forma más correcta.

También esto se recoge a través de una encuesta de retos y deseos de diferentes organizaciones en donde la problemática de adaptarnos la capacidad sacar los proyectos a tiempo, reducir el coste, mejorar la transparencia y la comunicación son cosas de agenda de cualquier responsable informática del nivel que sea están en su día a día.

para adaptarse a ese cambio y para hacer un buen gobierno de estas organizaciones nos encontraremos que las soluciones que se están empleando son muy variopintas sin ninguna muy focalizada esta encuesta es un poquito antigua pero la realidad que te dice que para hacer el gobierno pues se está utilizando pues sí que la iso 27000 la iso 9000 COBIT

Al referirnos un gobierno es algo de un nivel muy ejecutivo de un nivel de muy poco detalle es decir de todo lo que tenemos que hacer en una planificación inicial antes de meternos en cualquier nivel de detalle es decir sin entrar a nivel estático ni operativos porque el problema que si guardamos cualquier cambio comenzando por la parte operativa estaremos gastando una inversión bastante elevada en ejecutar cosas que no hemos echo estudio bastante estratégico para ver si realmente es el escenario más idóneos para conseguir los beneficios nos estamos metiendo en una serie de software, una serie hardware y una serie de decisiones que nos costara mucho durante un año implementar cuando si realmente es lo que hemos echo es un estudio estratégico realmente que sea un escenario adecuado.

la madurez de el gobierno y de la estrategia en las organizaciones no de acuerdo un poco las herramientas no es profunda eso no quita que obviamente todos trabajamos en

organizaciones en la estratégica que los de su portada en herramientas pues se realiza en una forma más o menos efectiva.

La planificación estratégica TIC es un proceso de evaluación sistemática de la naturaleza de un negocio, definiendo los objetivos de largo plazo, identificando metas y objetivos.

cuando hablamos de gobierno es algo de no meternos en detalles es algo de un documento de 10 de 20 páginas en donde plasmamos cual va ser nuestra estrategia en los próximos 2, 3 años. Es una estructura de relaciones y procesos para dirigir y controlar la empresa con el objeto de alcanzar los objetivos de la empresa y añadir valor mientras se balancean los riesgos versus el entorno sobre TI y sus procesos.

Gestión de las TIC tiene enfoque interno, hacia la propia organización de TI, y busca asegurar la calidad de dichos servicios y gestionar el departamento TI de acuerdo a las directrices dadas por el gobierno.

Las partes del gobierno son muchas eso hace que gobernar es tomar decisiones, gobernar es recibir procedimientos claves, gobernar es establecer relaciones, gobernar es aceptar organigrama, gobernar es controlar tus recursos humanos, presentó un nivel muy elevado que aunque es un nivel muy elevado es muy amplio es decir abarca digamos todas las áreas de lo que pasa es que un nivel muy ejecutivo por decirlo de alguna forma eso que nos hace que muchas veces de acuerdo un poco a nuestras especialidades abordamos el gobierno de una forma de que como si hubiese siete ciegos que estuviesen faltando un elefante no que si uno palpa la trompa pues vocaliza más y según dejan que solamente trompa y si uno es experto en la historia dice nuevo bien no es sólo auditoría y no excesos y hoy importa de palpar la cola de elefante dice Adoptar pero la realidad que volvemos algo más complejo es algo mucho más a nivel ejecutivo y que es más complejo también desde un punto de vista

para evitar el malentendido cuando hablamos del gobierno de las tecnologías de información eso no lo estamos limitados a los roles técnicos es decir nos estamos limitando al departamento de informática, COBIT en la versión 4.0 nos deja bien claro que cada uno de los procesos y los perfiles que van a estar interviniendo son varios puntos desde el cese desde el director de finanzas, consejero, el auditor, el jefe del departamento y obviamente en ellas ya

son la mayoría aparecerán los perfiles técnicos pues como el arquitecto el director de informática o el director de penagos responsable de operaciones de la compañía el caso es que cuando estamos hablando de tecnologías no podemos pues porque es un tema transversal y limitarlo a un departamento afecta a toda la empresa con diferentes sobre mente matices de racing.

Existen múltiples estándares, decenas de metodologías, muchos procesos, normas que nos dicen cómo gobernar pero qué es juntos es muy poco abordable con una persona que tiene el tiempo limitado que no va a dedicarse meses y meses y meses a leerse todas entonces la pregunta del millón es bueno, y Antonio que has trabajado con temas de gobierno como días del gobierno de mi organización entonces en esta transparencia se presenta el modelo que estamos proponiendo es un modelo que está compuesta de una serie de dominios y que está muy enfocado al como uno de los primeros dominios

Es la planificación estratégica: en la planificación estratégica básicamente vamos a utilizar una serie de herramientas que nos va a ayudar a definir cuáles son las líneas estratégicas de Que vamos a emplear a lo largo de dos meses en nuestra en nuestra organización una vez que hemos determinado las líneas estratégicas el despliegue de estas líneas estratégicas lo vamos a hacer en el dominio del despliegue de las líneas estratégicas para los cuales vamos a utilizar los cuadros de mando pero estos cuadros de mando están muy enfocados en el cambio básicamente un cuadro de mando integral lo que hace es hacer un despliegue de los objetivos estratégicos que son aquellos permitir despegar el cambio pero eso no quita que bajo mi punto de vista porque obviamente la propuesta que estamos haciendo aquí no pretendemos que sea la forma más eficiente y eficaz de gobernar sino es la forma más difícil verificar de cómo gobernar una organización pero obviamente puede tener sus puntos de mejora.

Otro de los dominios que deberíamos abordar es a nivel un análisis de todos los procesos y de todos los servicios pues el proceso es visto desde un punto vista interno y servicios desde el punto de vista de que ofrecemos a usuarios u otros departamentos que hay en el fondo transversalmente y hay tres cosas que también son muy importantes en el modelo pues por qué no podemos estar diciendo que la seguridad es muy importante los recursos humanos son muy importantes y que el valor es muy importante y luego todo eso no contentarlos en cómo hacemos el gobierno entonces los dominios importante en la solución de cómo gobernar las que es un dominio de los recursos humanos que lo que hace es tanto en el

dominio de calificación estratégica como en el cuadro de mando como en la de mapa de procesos tener en cuenta la componente humana a la hora de definir esas acciones luego tenemos un dominio del valor no pues por qué porque en todo modelo de gobierno tiene que estar siempre medido el valor de todo lo que proponemos tanto de las oportunidades que proponemos como de los proyectos que se proponen como de las acciones ejecutadas por porque hay estas acciones ejecutadas que tenemos que estar midiendo siempre y valor para ver si nos están quedando obsoletas y luego creo que el gobierno de la seguridad dada el nivel de interconexión que tienen los sistemas de información la componente estrategia que tiene el conocimiento en las organizaciones el no gobernar la seguridad sino darle importancia no lo consideramos positivos y por eso lo hemos incorporado en el modelo.

El primer dominio que es planificación estratégica básicamente lo que de una forma siempre que alguien me pide que una formación tendería como podría empezar es básicamente a partir de un dato en FODA en donde conocerás mas metodologías en donde determina que son las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas, que tienen en el departamento, organizaciones, sistemas a partir de un analisis muy simple, determinar cuales van a ser mis lineas de atencion, y cual no cometer en el futuro.

Tambien en este dominio tener en cuenta alguna herramienta que me asegure el cumplimiento, porque hay ciertas cosas que no es porque el entorno me lo proponga o no es porque una debilidad interna que tenga que cometer si no hay ciertas normas y leyes que obligan a cometer actividades en un departamento TI que se acaba la línea estratégica para acometerlas.

Hacemos esto qué pasaría si hacemos lo contrario porque después de servir storming la experiencia me dice que muchas de las líneas y aunque tenía pensadas ejecutar vemos que algunas son despreciables otras vemos que no es la mejor alternativa y otras que esté bien storming con gente que me puede aportar diferentes puntos de vista, alguien aporta da más la visión comercial, alguien puede aportar una versión financiera, tiene puede comentar más la de una nueva línea de negocio que él cree que va a salir lo que está nuestra competencia utilizando es lo que me conllevara a que se adjuntamos por una línea estratégica sin haber hecho este esfuerzo de simulación entre las herramientas de así como los lazos son muy empleados la cerámica y su relación sobre los empleadas pero son tan importantes o más que un bajo pero porque es la que nos va a plantear este críticos con todas nuestras decisiones .

Una vez que ya tenemos a otra de las líneas estratégicas y que básicamente nos hemos basado en dos en dos herramientas por esto que decíamos al principio de la FODA como una herramienta que yo en este punto no lo pongo en duda de su extraordinaria validez para hacer todo el despliegue de estas líneas estratégicas he definido mediante un FODA es el cuadro de montar el cuadro de mando integral es muchas veces ese de hoy es una herramienta estrategias que utilizan las organizaciones y éste tiene dos connotaciones: la primera es que el cuadro de mando integrando sustituye al Albéniz terminal dado pues porque el cuadro de mando integral ya es parte de una misión y de esa idea de la estratificación es la mejor herramienta para ponerlas a la luz lo que es el cuadro de mando o integrar una herramienta excelente es para balancear todos nuestros objetivos y tener en cuenta que nuestros objetivos cubren tanto la innovación como las necesidades de nuestros clientes como una mejora de mis operaciones como un valor e indiscutible en el tiempo es el tener en cuenta esas cuatro visiones es una de las grandes valores añadidos que me da un cuadro de mando integral que me permite balancear los focalizarme mucho en mejorar mis la vision que tiene el cliente básicamente un cuadro de mando integral por me va a permitir trasladar mis líneas estratégicas me va a permitir hacer un feedback porque todo es color hemos integrado diferentes objetivos le vamos a poner métricas en el tiempo y vamos a poder medir desviaciones va a ser una porque cuales van integran la parte estratégica de ese cuadro de mando integral, estratégico pero también cuadro tácticos, cuadro de maneras operativos, incluso el cuadro de mando integral objetivos que le pongo a cada uno de mis empleados entonces, si le digo el código de integral estratégico con los objetivos de mis empleados es una forma excelente de comunicar a nuestros empleados sobre cuáles son las estrategias de la compañía entonces puesto que su piel es una herramienta increíble los cuadros de modo integral el gran problema que hemos tenido cuando los hemos intento de utilizar en los no están adecuados a un importante y básicamente han sido siete manejados por equipos funcionales de departamentos financieros y lo que hay que hacer desde luego los demás interesa adecuarlos al mundo a quien lanzó una propuesta que es una adecuación del cuadro humano integral utilizando digamos toda la sapiencia que aporta a los cuadros de la portatil.

Entonces por ejemplo en lo que es la perspectiva de la innovación es decir nos habla de recursos de gente y de capacidades entonces adecuar nuestra recursos capacidades ver que

están cambiando, por ejemplo las aplicaciones cómo están cambiando, por ejemplo, los procesos en el entorno cuáles van a ser las previsiones de que van a cambiar y tener sienta una persona pendiente de todas estas innovaciones para poder incorporarlas a nuestras organizaciones cuando realmente interesa el acuerdo un poco a un análisis financiero.

La siguiente perspectiva es la efectiva operacional pues la perspectiva operacional lo que os propongo es que utilicemos la propia división que tiene en sus libros en sus grandes procesos para ver cómo mejor o eficientemente todos los procesos de de esta pieza del servicio, de diseño, de servicio de transición, de servicio de operación, del servicio esto no va a facilitar mucho a utilizar cuadro de mando integral porque ya no tenemos que partir de un esquema dado por financieros que es muy difícil traducirlo a palabras entendible ese sistema de información y mediante utilizando los procesos y los libros de ITIL que le va a permitir o no puedo ir mejorando qué líneas estratégicas de todo este libro de equipo son los que tengo que encarar durante el año la perspectiva del cliente también dirigirlos a la creatividad y garantía pues lo mismo es decir ver qué utilidad le estamos dando al cliente este garantía le estamos dando al cliente este es también una forma de con las directrices que nos da ITIL proceder a definir el mapa de nuestro cuadro de mando integral.

La perspectiva financiera es uno de los dominios es transversal es que afecta a todo el modelo de gobierno, la siguiente cosa que comentábamos antes en la importancia de no ver el cuadro de mando integral estratégico como algo aislado de la compañía sino que tiene que estar unido y tiene que estar tan total vertical mente con por tener fondo los objetivos son objetivos estratégicos de negocio el objetivo estratégico de negocio lo tendré que desglosar de acuerdo a nuestras responsabilidades cuál es responsabilidad de qué habla por ejemplo el departamento comercial porque en un CRM se va a encargar de los procedimientos o de las acciones acometer de cara a los clientes o cuáles son más desde el punto de vista de sistemas o tecnológicos que dependerán más de responsables de informática entonces el cuadro de mando integral del negocio que es el objetivo de negocio sino ir desglosando en diferentes cuadros de mando integrales de diferentes áreas y de todo.

El departamento de TI una empresa media con tener un cuerpo de manera suficiente aumento está grande pues ya tenía que hacer el desglose en ese cuadro humano diferentes partes una de ellas puede ser por ejemplo, de separar lo que es desarrollo y transacciones operación u otra de ellas puede ser por línea de servicio o por proceso es decir, muy poco

adecuado a la responsabilidad de su organigrama que tengamos entorno y departamento que el definir cómo podemos hacer el desglose de este cuadro mando integral pues ya tenemos con el cuadro de mando integral ya conseguimos que estos objetivos estratégicos los tengo desplegados y planificados en el tiempo en una serie de objetivos de menor nivel los cuales me van a ayudar para determinar cuáles van a ser los proyectos que tengo que ejecutar en el futuro todo esto estamos hablando a nivel estratégico, resultado de todo el modelo que os estamos presentando cuando lo hemos implantado en alguna organización una vez hace un grande no pasa de 20 páginas una vista siempre tenía no pasa de siete páginas el bajo es un bajo que es media página las líneas estrategias son cambia página la simulación son una definición de escenarios con unos resultados el cuadro de mando integral de estrategias principales en estrategias y cuáles son los hitos que voy a poner en el tiempo y su cumplimiento.

Otro de los de los puntos que como mencionaba al principio es que los cambios más integrales están muy muy ligados a líneas estratégicas pero nosotros consideramos que desde un punto vista de gobernanza de las tecnologías de información es conveniente hacer una gobernanza de todos mis procesos y hacer una gobernanza de todos mis servicios porque muchas veces hay servicios que voy a tener obsoletos procesos que a tener obsoletos procesos que se pueden mejorar y para eso tener un estudio estratégico de todo el mapa de procesos a nivel elevado es también importante y es el dominio que aparece aquí en azul y ahora nos metemos en los siguientes dominios que son los dos dominios extra cristales de los cuales afectan a todo una de las primeras cosas que me gustaría hacer llegar es que para mi gobierno y medición del valor son hermanos gemelos es decir no puedo encarar ninguna actividad en planificación estratégica o el gobierno de la tecnología de información si no tengo algo que me permite calcular el valor, entonces entre que el cambio es difícil la gestión del cambio es complicada y que todo cambio va a tener muchos enemigos si ese cambio que estoy llevando a cabo no he metido básicamente qué valor aporta la organización y lo justificado difícilmente podré llevar el cambio a buen puerto por eso es importancia el dominio de gobierno no es que los otros no sean, el dominio del valor es muy importante porque es lo que me va a permitir justificar todos los esfuerzos que tenga que hacer para la implantación de ese modelo de gobierno para intentar hacer todas.



Empecemos que las tecnologías de la información no debemos de ser talibanes y nos sirve solamente para transformar los negocios habrá momentos en que sea precisamente lo que importe es nuestros gastos y lo que tenemos que hacer es soportar los negocios y disminuir los costes de viste habrá momentos en donde habrá saltos tecnológicos o cambios de actitud del mercado que es lo que tiene que hacer es abrir nueva línea de negocios soportadas en las tecnologías de o que las tecnologías de informacion sean parte de esa línea de negocio y entonces no van a servir para hacer crecer los negocios o incluso transformarlos esas tres partes de transformar crecer y soportar me lo va a permitir es tecnología de información y las tres son importantes.

El valor de las tecnologías de información no se mide de una forma exacta es decir las tecnologías de información hay una serie de componentes que son los que afectan al valor. por ejemplo yo siempre que diga que un nuevo sistema de información me va a aportar valor tendré que decir, que me aumenta los cliente, o que me disminuye inventarios, inventarios de cuentas a cobrar, inventario de cuentas a pagar, es decir hay unos 11-12 conceptos que son los que tendrán que justificar.

## **CONCLUSIÓN:**

El gobierno es el que asume una gran responsabilidad desde el inicio de un proyecto ya que es el que ejerce una estrategia de planificación, que ayuda a saber cuando si y cuando no, ademas un gobierno de TI es la que ayuda a tomar las mejores decisiones, también que nos ejerce una seguridad cuando estamos enfrentando graves vulnerabilidades, ademas que balancea el valor de los riesgos que están en el entorno de los procesos de TI. El gestion de gobierno es el que ayuda asegurar la cildad de los servicios ademas que ayudara a animar y siempre que estara del lado positivo como muchas veces uno dice de que un servicio no tiene un valor y no al contrario debe uno decir sera el incremento de balance de mis clientes, los clientes estaran satisfechos.