



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO De Tuxtepec

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**Reporte video "El Gobierno y la Gestión Ejecutiva de
los Sistemas de Información"**

PRESENTA:

MARTÍNEZ ZEPEDA DE YOMIRA DE JESÚS. N° CONTROL 16350626

CARRERA:

INGENIERIA INFORMÁTICA

DOCENTE:

M.C. y T.E. María de los Ángeles Martínez Morales

12 Marzo de 2020



Reporte

Antonio Folgueras Marcos nos habla sobre el gobierno y la gestión efectiva de las organizaciones TIC y tiene como objetivo darnos una idea de cuáles podrían ser las herramientas que ayudaran a que se tenga una gestión efectiva en las empresas.

Vimos en un entorno cambiante, por eso las empresas necesitan ir adecuándose a ese entorno, si no existiera cambios no se necesitaría una estrategia. Si no se realiza una buena estrategia la empresa se ira a la quiebra. Tener un gobierno efectivo es de vital importancia ya que en el mundo actual van surgiendo distintos avances por consecuencia nos debemos de ir adaptando a estos, si no la empresa sufriría fracasos, si se maneja un buen gobierno traerá beneficios a la empresa como son llevar a cabo los proyectos a tiempo, alinear las estrategias, evitar costos extras, mejorar la transparencia en la comunicación, entre otras son funciones que cualquier responsable de informática debe cualquier nivel, realizar día a día.

Según una encuesta antigua que se realizó a distintas empresas españolas de que como ellas llevaban a cabo su gobierno, estas lo hacían mediante el uso de algunas de estas herramientas: la ISO 27000, la ISO 9000, COBIT, la ISO 20000, ITIL. Gobierno se refiere a un nivel muy ejecutivo, es decir que se debe de realizar una planificación inicial, antes de meternos a niveles tácticos y operativos, porque si se aborda algún cambio en alguno de estos niveles antes de haber realizado un estudio estratégico para ver qué es lo más idóneo, se podría estar realizando una gran inversión en hardware, software o en decisiones, que no sabemos si realmente valla a resultar efectivo, por consiguiente si se llevó a cabo el estudio se pude tener un menor número de desviaciones.

Cuando hablamos de gobierno es algo como un documento donde se debe plasmar las estrategias que se llevaran a cabo en los próximos 2 o 3 años, ya que sabemos que el tanto las tecnologías de la información como el entorno son cambiantes y complejos, en las estrategias se detallan cuáles serán los grandes hitos y estos a

su vez serán desglosados por los diferentes departamentos que se encargaran de realizar las actividades.

Gobernar es tomar decisiones, definir procedimientos clave, establecer una serie de relaciones, realizar tu organigrama, controlar tus recursos humanos, es decir abarca todas las áreas de una empresa. Cuando nos referimos a Gobierno de las tecnologías de la información no solo debemos de limitarlo a los CEO o al departamento de informática, sino que según la versión 4.0 de COBIT aclara que cada uno de los procesos abarca a distintos perfiles que van desde el Director ejecutivo, el de finanzas, el consejero, el auditor, los jefes de los departamentos, el director técnico, el de informática, entre otros, por tanto no debemos de limitarlo aun solo departamento ya que afecta a toda la empresa.

A continuación él nos empieza a dar el enfoque que el propone de cómo realizar el gobierno de gestión, ya que existen múltiples estándares, decenas de metodologías, normas, procesos y para una persona que tiene el tiempo limitado no podrá dedicarse meses y meses a estar leyendo todas, por eso Antonio que ha trabajado con el gobierno propone un modelo que está compuesto por una serie de dominios.

Uno de los primeros dominios es la planificación estratégica en esta se usa una serie de herramientas las cuales van a ayudar a definir cuáles son las líneas estratégicas que se van a ir empleando a lo largo de los meses en la organización, una vez realizado las líneas estratégicas el siguiente dominio es el del despliegue de las líneas estratégicas, para esto se van a usar cuadros de mandos que se encuentran enfocados en el cambio.

Básicamente lo que hace un cuadro de mando integral es el despliegue de los objetivos estratégicos que son aquellos objetivos que permitirán realizar los cambios, pero esto es en base al punto de vista de Antonio de como el realizaría el gobierno por lo tanto podría haber algunos puntos de mejorar.

Otros de los dominios que se debería abordar a nivel estratégico es el de un análisis de todos los procesos y servicios desde un punto de vista interno y desde la vista de los usuarios u otros departamentos, transversalmente hay tres cosas que también son muy importantes en el modelo que son los dominios: de los recursos humanos, ya que hay que tener en cuenta los componentes humanos a la hora de definir las acciones, el dominio del valor, porque en todo modelo gobierno siempre hay que tener medido del valor de lo que proponemos tanto de las oportunidades como de los proyectos que se proponen y los resultados de las acciones ejecutadas y por último el dominio de la seguridad dado el nivel de interconexión que tienen los sistemas de información y los componentes de estrategia que tiene el conocimiento en las organizaciones.

En el dominio de la planificación estratégica, para empezar se debe de realizar una matriz FODA o también conocida como DAFO que es básicamente una metodología donde se plasmará en un documento lo que son las debilidades, fortalezas, oportunidad y amenazas que tienen los departamentos, la organizaciones, los sistemas y a partir de este realizar un análisis determinar cuáles van a ser las líneas estratégicas que se deberán usar en el futuro. Aparte del DAFO también hay que tener en cuenta alguna herramienta que me asegure el cumplimiento de las normas y leyes sobre las actividades que debe realizar cada departamento.

La siguiente cosa que hay que tener en cuenta en nuestras organizaciones es un análisis diario de las estrategias, de las decisiones y de las desviaciones que conlleva a la apertura de nuevas líneas de actividades en el día a día. Una herramienta vital aparte del DAFO, es la simulación la cual nos ayudara a ver qué pasaría si realizamos cierta actividad, es decir, consiste en ver los distintos escenarios posibles que pudieran ocurrir si se implanta una estrategia o no, después de realizar esto tenemos una vista clara de que si la línea que íbamos a tomar es la mejor alternativa o no aportaría beneficios al negocio. Las herramientas de simulación son menos empleadas que el DAFO.

Una vez adopta las líneas estratégicas con la ayuda de las 2 herramientas se utilizara el cuadro de mando integral, ya parte de una misión y de una idea, que nos sirve para balancear todos nuestros objetivos y tener en cuenta que estos cubren tanto la innovación como las necesidades de nuestros clientes, como una mejora de las operaciones. Básicamente nos permitirá trasladar las líneas estratégicas, realizar un feedback, también vamos a poder medir métricas en el tiempo, medir las desviaciones, es si va hacer una herramienta magnifica de comunicación porque no solo existen cuadro de mando integral que se usan en la parte estratégica, si no también hay cuadros taticos y operativos. Estos sirven para comunicar a los empleados cuales son las estrategias de la compañía

El gran problema con los cuadros al momento de utilizarlos en los departamentos de TI ya que no están adecuados para estos, estos suelen ser utilizados por los departamentos de finanzas, por eso debemos de buscar adecuarlos. ITIL lanzo una propuesta que es una adecuación para los cuadros de mando. En la perspectiva de la innovación ITIL habla sobre recursos de gente y capacidades los cuales hay que adaptar, ir viendo los cambios en el entorno, en los procesos y tener una persona pendiente de todas estas innovaciones para que él nos diga cuándo va a hacer el momento adecuado para implantar las estrategias.

En la perspectiva operacional lo que propone es ver cómo mejorar eficientemente todos los procesos de servicio, de la transición de, la operación del servicio, el diseño del servicio, esto nos va a facilitar mucho el utilizar los cuadros de mando integral.

ITIL nos habla sobre la perspectiva del cliente en la cual debemos de ver qué utilidad le estamos dando al cliente y que garantía, cada objetivo de negocio se debe de desglosar de acuerdo con nuestras responsabilidades que realizara cada departamento.

Gobierno y medición de valor, están relacionados, si el cambio no va a portar algún valor a la organización entonces no traerá buenos beneficios a la empresa. El valor de las tecnologías de la información no se mide de forma exacta, para ver si aportan valor estas deberán ya sea aumentar el número de los clientes o disminuye inventario de cuentas a cobrar o pagar o inventarios físicos, porque me va a generar clientes, entre otros. Para ver calcular el valor de algo se debe de ver los ingresos, los costes, las sinergias y los riesgos.

La cartera está dentro del valor y vamos a tener tres carteras: una es de nuestros activos que nos ayudan a ver si se están quedando obsoletos; una cartera de los programas y de los proyectos, para ver cuáles son los que tienen riesgos para eliminarlos o cuales son los que dan beneficios para potenciarlos y por último la cartera de ideas. Va a ver cartera de temas de detalle, de temas tácticos que surgen de la cartera de nivel estratégico.

El gobierno de la seguridad tenemos que ver cuáles serían las posibles amenazas, vulnerabilidades en cada uno de los departamentos, para formar una lista de ellos así como sus posibles soluciones en caso de que ocurran.

El gobierno de los recursos humanos es en el cual se deberán de definir cuáles son los principales puestos con las responsabilidades que tendrán cada uno de estos puestos y dotarles con las principales habilidades blandas como son los modelos de motivación, cultura de empresarial, ambiente laboral, así como también las diferentes capacidades que han de tener los grande grupos de trabajo con la ayuda de un plan estratégico de información donde se plasme un documento, cuales son la óptima laboral, cual es la motivación, como mejorar la motivación, los principales puestos de trabajo que hay y cuáles son sus responsabilidades y las políticas que hay que se incorpora.

En la actualidad las tecnologías de información son un punto indispensable para cualquier organización ya sean grandes, medianas o pequeñas, además estas

están en constante cambio, y debido a que las empresas no tienen un buen control de estas tecnologías ocasiona que estas fracasen o se quedan atrás por no estar en constante actualización, la administración de estas no es algo sencillo, pero para esto existen las distintas normas, estrategias, marcos que nos ayudan a facilitar la gestión o gobierno de la tecnología de la información, las cuales pueden ser algo complejas de realizar, ya que son extensas, pero como cada empresa debe de adecuar de acuerdo a su entorno, ya que lo principal para tener un buen gobierno es realizar un buen análisis estratégico del negocio, para conocer todas las amenazas, debilidades, oportunidades o fortalezas que tiene la organización y de este análisis partir para poder establecer cuáles serán las posibles estrategias que se podrán implementar en todos los departamentos que hay y así poder obtener los mejores beneficios.