



S.E.P. TECNOLÓGICO NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO De Tuxtepec

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Reporte video “El Gobierno TI llevado a la práctica”

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

17 Marzo de 2020



Reporte

En esta ponencia el Doctor de informática Carlos Juiz nos habla sobre la ISO 38500. Gobernar las tecnologías de la información, es más difícil gobernar estas que otros activos más tradicionales en la empresa, porque se solicitan nuevas soluciones constantemente, además de la indefinición del valor de las tecnologías de la información, los roles no definidos en algunas empresas sobre que hace cada departamento y empleado, que se puede hacer ante estos problemas de gobernanza, hay organizaciones que tienen éxito y lo hacen mediante la alineación de la estrategias de las tecnologías de la información con las estrategias de negocio, según Carlos solo hay una estrategia, la cual se debe escalar a través de todos los niveles de la organización, para que todo el mundo entienda a donde se debe de ir con las tecnologías de la información.

El objetivo de la presentación es la adopción, la implementación y la puesta en práctica de un marco de gobierno. Porque inicialmente las tecnologías de la información no solo sostienen sino que extienden las estrategias empresariales por tanto es un activo importante dentro de las organizaciones. Cuando no gobernamos las tecnologías de la información la comunicación dentro de la empresa no será efectiva.

Que debería tener un marco de tecnología, según Weill & Ross del Massachusetts Institute of Technology, dice que debe tener al menos tres componentes: tiene que proveer comunicación entre los niveles de la organización, proveer alineamiento entre la estrategia y los objetivos a través de los servicios y proyectos que son dos herramientas fantásticas para demostrar valor y por ultimo tiene que haber alguien que gobierne, tiene que haber estructuras de gobierno eficaces, con roles muy claros y definidos con competencias clarificadas.

Que es lo que hacen los que gobiernan las organizaciones, ellos realizan diversas cosas pero sobre todo la más importante es la de cambiar el comportamiento de la

empresa hacia uno más deseable dentro de los activos empresariales, que son los activos humanos, financieros, físicos, propiedad intelectual, patentes, relaciones comerciales, marketing, entre otros.

En una encuesta realizado por el MIT a 256 empresas ya realizada hace tiempo, se les pregunto a los CEO sobre la efectividad de ciertas actividades y estrategias para gobernar las tecnologías de la información en los tres mecanismos antes mencionados “Estructuras de decisiones, procesos de alineamiento y comunicación”, las empresas debían de valorar del 1 (muy poco eficiente) al 5 (muy efectiva), el resultado más alto en las estructuras de decisiones, fue que lo más efectivo es tener managers de relación entre negocios y tecnologías de la información, en procesos de alineamientos el resultado más alto fue el de seguir los proyectos de ti y los recursos que consumen y por último el resultado de los procesos de comunicación fue que exista una oficina del CEO o una oficina del gobierno de las TICs.

Que disciplinas del valor fomenta las organizaciones son la eficiencia operacional, la innovación en el producto y la intimidad con el cliente. Y como las tecnologías de la información demuestran valor, como pasar de un servicio o de unos proyectos a un valor, para esto lo primero que debemos de tener en cuenta es la calidad interna es decir que los sistemas funcionen, lo siguiente es ver que las personas de la organización estén motivada y proveer nuevos niveles de productividad, ya ellos hacen que nuestros sistemas funcionen y produzcan valor, una vez realizado esto se debe de producir mayores tiempos de respuesta, solucionar las cosas en un solo toque, es decir, proveer satisfacción a las unidades de negocio, posteriormente hay que producir un comportamiento correcto, es decir, que la gente de ti esté involucrada en los movimientos que hace el resto negocio, es decir, crear equipos conjunto y que no vaya cada quien por su rumbo ya que esto suele generar bastante incomunicación, si ya se lleva un comportamiento correcto ya se podrá generar números acerca del valor de las tecnologías de la información, entregando proyectos a tiempo dentro del presupuesto con servicios valorados.

El valor puede aparecer en muchas partes, como en las tecnologías de la información, en el retorno de inversión, del alineamiento de negocio y la tecnología, en los proyectos, también existe el valor en el desarrollo de capacidades como son el de desarrollar nuevos servicios, mejorarlos, etc.

En otra encuesta realizada a los CEO de diferentes empresas, sobre las estrategias del CEO y su efectividad, donde se les pidió que enumerasen por orden de prioridad del 1 al 14 cuales de esas estrategias son las más efectivas para gobernar las TI y cuales son menos, los líderes dicen que el más importante es desarrollar proyectos que habiliten al negocio a crecer, el número dos es el de enlazar el negocio, las estrategias de TI y los planes, con el tercero reducir los costes, el número cuatro es atraer retener y desarrollar al personal de TI y en el puesto once es mejorar el gobierno de las TICs.

Como se decía lo más importante para los líderes es el de habilitar proyectos que hagan crecer el negocio, es decir gestionar la cartera de proyectos, esta se tiene que manejar o gestionar estratégicamente, totalmente y evaluando criterios consistentes con la estrategia. Los proyectos no son todos iguales, hay proyectos transaccionales que buscan la integración, proyectos de infraestructura que buscan mejorar el rendimiento y reducir los costes, proyectos informacionales que mejoran la intimidad con el cliente, mejor información y proyectos estratégicos que están muy ligados al valor, que mejora las ventas, producen ventaja competitiva, posicionan en el mercado, diferencian en servicios innovadores, la cartera tiene que tener un poquito de todo. Los directivos quieren ver en la cartera de proyectos, es ver si los hitos se cumplen en la fase, si los requerimientos de los usuarios están bien. Lo que quiere ver la junta directiva son los objetivos estratégicos a la izquierda y a la derecha cuantos proyectos están dedicando a la implementación de la estrategia.

El negocio debe depender de nosotros a la predictibilidad, es decir los sistemas funcionan y se puede predecir que se quiere hacer con ellos en el futuro. Las tecnologías de la información deben tener reputación y esta se basa en la confianza.

Para realizar la visión conjunta de negocio y tecnologías de la información implementando los objetivos empresariales es llega a través de un proceso de maduración. Muchas de las empresas son inmaduras no han crecido y son inmaduros en el gobierno de las TICs y para llegar a la madures se debe seguir este proceso, desde tener una estabilización de los activos, optimizarlos tanto en recursos, servicios, proyectos, financiero y cuando por fin estén optimizados se puede plantear gobernar.

Se debe cambiar el comportamiento, pero también hay que realizar una estrategia, la cual tiene muchas barreras, según un estudio decía que solo el 10% de las organizaciones ejecutan su estrategia. Y cuales son las barreras de la ejecución de la estrategia, primero está la visión que si no se entiende la estrategia como se va a poder implementar por tanto se tiene que comunicar, otra barrera es la de la gente, si los gestores no están motivados para implementar esa estrategia no lo van a hacer, la barrera de la gobernanza que según una encuesta el 85% de los equipos ejecutivos se pasan menos de una hora al mes discutiendo sobre estrategia, pero que hacen el resto del tiempo, ellos hablan sobre operaciones y gestión, por ultimo esta la barrera que es la de recursos que es el dinero.

Por el año de 2008 se crea un estándar que es la ISO 38500 de 15 páginas donde dice que gobernar solo consiste en monitorizar, evaluar y dirigir planes y políticas para que se implementen proyectos que hagan crecer el negocio que finalmente se acaban convirtiendo en operaciones y servicios que hay que monitorizar su rendimiento y conformidad y de esos procesos de negocio junto con el staff técnico vendrán propuestas que también deben ser evaluadas y conducir esa dirección y este proceso se repite infinitamente. Esto todo no es todo de la ISO hay más, pero cada empresa puede implementarlo como quiera, hay cosas como los principios de la arquitectura, la infraestructura, la necesidad de aplicaciones y la inversión y priorización de las Tecnologías de la Información, que son según Weill & Ross que son las cinco decisiones básicas que deberían tomar los equipos directivos que se encargan del gobierno de las tecnologías de información.

Los factores no propios de gobierno necesitan embargar a los gestores mediante el rendimiento y conformidad porque tienen que implementar prácticas de procesos que maximicen el valor de las unidades de negocio, deben evaluar los riesgos y los beneficios de conducir según qué proyectos y servicios, deben encargarse de que los proyectos acaben a tiempo y dentro del presupuesto además de que lleguen a tiempo al mercado y que el personal técnico este formado y motivado. También se debe de enganchar y convencer a la línea de operación, la cual se encarga de la infraestructura y de la arquitectura que soporta las aplicaciones de negocio y sus procesos a las actividades propias de tecnologías que son los servicios planificados, la consultoría, la planificación, el catálogo de servicios cosas que debemos de considerar porque si no se generará una visión completa.

En la universidad de las islas baleares han adaptado el ISO 38500 de acuerdo a sus necesidades, su primera prioridad es gobernar las ti ellos utilizan una estructura de cuatro niveles, los dos niveles centrales son de la ISO y ellos le han añadieron nos niveles más, en la parte de arriba un nivel de estrategia corporativa y en la parte de abajo el nivel de operación en línea. Que hacen los niveles, pues son niveles de transformación, además de los de ISO que son de gobernanza hay un nivel de estrategia corporativa que lo único que busca es las estructuras que quieren aplicaciones que produzcan valor.

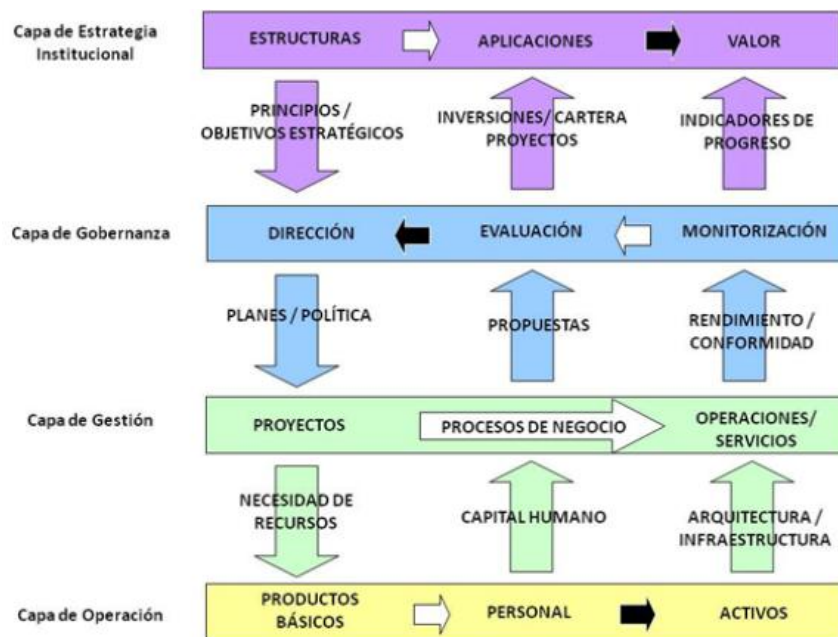
La línea de operación tiene la materia prima, hardware, software, el staff que está motivado y muy bien formado, lo que hace es convertirlos en activos y como se conectan los niveles de transformación lo hacen mediante instrumentos, los cuales algunos son de la ISO 38500 y otros fueron añadidos por ellos para conectar los directivos con los trabajadores de tecnologías de la información.

El primer nivel propone las estructuras de gobierno lo que proporcionan son principios y objetivos estratégicos debe estar en la capa de gobernanza, esta debe de producir dirección a través de planes y políticas que estas se transforman en proyectos que pueden o no necesitar recursos materiales o financieros y es el staff

que se convierte en capital humano a través de su formación, su educación, a través del valor que aportan se transforman en una herramienta para que los procesos de negocio hagan propuesta que deben de ser evaluadas y hay que tomar decisiones sobre la evaluación, quien toma esas decisiones es el staff corporativo estos deciden la cartera de proyectos y la cartera de inversiones según las aplicaciones que buscan.

Por otro lado los activos de la tecnología de la información se organizan en una infraestructura que puede ser virtual o física dependiendo del punto de vista de gobierno y estas se organizan en una arquitectura que soporta unas operaciones y unos servicios estos producen un rendimiento y conformidad que deben monitorizar la capa de gobernanza para transformarla en indicadores de progreso que señalen valor que es lo único que espera la capa directiva.

La dirección de la gobernanza sufre de las presiones del negocio, los proyectos sufren presiones del patrocinio, las commodities sufren del desarrollo tecnológico, de la logística, las operaciones sufren del desarrollo de los servicios, el valor depende del cambio cultural de que la organización este acostumbrada a medirse en valor, que sepa en qué disciplina de valor se mueve.



Como podemos ver las empresas necesitan gobernar las TI, para que estén obtengan mejores beneficios, para esto existen diverso marcos, métricas, guías, como la que vimos en el video que es la ISO 38500, pero cada empresa la debe de adaptar de acuerdo a sus necesidades, además debe de tener algunas de las cosas que se mencionaron antes como son Estructuras, Alineamiento, Comunicación, Estrategias, Oficina del CIO, Gestión de Relaciones TI, 5 tipos de decisiones Rendimiento y Conformidad, Personal y Operación, Valor TI, Seguimiento de Proyectos, ya que no todas las empresas son iguales, tal vez algunas pongan más empeño en algunos de estos puntos, otras en otros puntos, pero todo esto se hace con la finalidad de gobernar la TI