

**¿Necesito un marco
de IT Governance en
mi empresa?**

PILARES DEL IT GOVERNANCE

El Governance de IT debe estar dirigido a lograr ciertos objetivos fundamentales:

- **Alinear IT con los objetivos de negocio:** Asegurar que los proyectos y actividades de IT están alineados con los objetivos estratégicos de la organización y son coherentes con su visión y misión.
- **Establecer políticas, procesos y controles** que reduzcan los riesgos.
- **Garantizar que los recursos** de IT (infraestructura, software, hardware y personal) **se gestionan de manera eficiente y efectiva.**
- **Establecer métricas y objetivos de rendimiento** para evaluar el éxito de las iniciativas de IT y para impulsar la **mejora continua.**
- **Garantizar que las inversiones en IT generan valor** para la organización, ya sea en términos de eficiencia, rentabilidad o crecimiento.
- **Fomentar la colaboración entre la función de IT y las áreas de negocio** de la organización.

BENEFICIOS DEL IT GOVERNANCE

Disponer de un IT Governance bien implantado dentro una organización ofrece unos beneficios clave, que incluyen:

Alcance de objetivos estratégicos

Alinear los objetivos de IT con los objetivos estratégicos de la organización. Esto asegura que la tecnología de la información esté enfocada en impulsar el éxito y la competitividad de la empresa.

Toma de decisiones

Permite establecer procesos claros para la toma de decisiones, asignación de recursos y gestión de riesgos, lo que permite tomar decisiones informadas con el respaldo de los datos.

Gestión eficiente de recursos

Dimensionar de manera correcta y eficiente los recursos de IT de la organización tales como personal, presupuesto y activos tecnológicos asegurando que los recursos se utilizan de manera óptima y se encuentran alineados con las necesidades y directrices de la organización.

Cumplimiento normativo y regulatorio

Garantizar el cumplimiento de las normas y regulaciones relevantes en el ámbito de la tecnología de la información.

Gestión de riesgos

Facilita la identificación, evaluación y gestión de los riesgos asociados con la tecnología de la información. Establece controles adecuados y medidas de seguridad para mitigar los riesgos y proteger los activos de la organización, incluyendo datos sensibles y sistemas críticos.

¿CÓMO PUEDE AYUDARTE SERBAN GROUP?

En [Serban Group](#) tenemos una larga trayectoria en la prestación de [servicios de TI](#), entre los cuales se encuentra el asesoramiento y definición de una estrategia de IT Governance.

Con nuestra dilatada experiencia de 20 años en la gestión de Governance podemos ayudarte a:



Definir objetivos y alcance:

Es importante establecer los objetivos y alcance del Gobierno de IT en la organización. Comprendemos las necesidades y prioridades de las empresas e identificamos las áreas de TI que serán abordadas por el Gobierno de IT.



Establecer una estructura de Gobierno de IT:

Creamos una estructura de gobierno clara y definimos los roles y responsabilidades de los diferentes actores involucrados en el proceso. Esto implica la creación de un comité de gobierno de TI, la designación de un líder de gobierno de TI y la participación de representantes de diferentes áreas de la organización.



Realizar un análisis de brechas:

Realizamos un análisis exhaustivo de las brechas existentes entre las prácticas actuales de IT y los estándares y marcos de Gobierno de IT reconocidos, como COBIT o ITIL. De esta manera podemos identificar las áreas que necesitan mejoras y establecer objetivos claros.



Desarrollar políticas y procedimientos:

Definimos y desarrollamos políticas y procedimientos que guíen las prácticas de IT de acuerdo con los objetivos establecidos. Estas políticas y procedimientos deben ser informados y entendidos por todos los miembros de la organización.



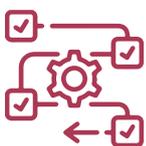
Implementar controles y métricas:

Establecemos controles y métricas para monitorizar y evaluar el desempeño en relación con los objetivos establecidos. Definimos indicadores de rendimiento (KPIs) y niveles de acuerdo de servicios (SLA's).



Capacitar al personal:

Te ayudamos a formar al equipo humano de la organización en las políticas, procedimientos y controles establecidos dentro de la organización.



Revisar y mejorar procesos:

Realizamos revisiones periódicas y ajustamos las políticas, procedimientos y controles según sea necesario. Esto garantizará que el Gobierno de IT esté en continua evolución acorde a las normas y mejoras tecnológicas siendo igual de efectivo a medida que la organización evoluciona.

La metodología que implementamos contiene, básicamente, cuatro ejes.

- 1. Análisis de la situación actual:** evaluación del estado actual del departamento IT, tanto a nivel de talento humano como de procesos documentados, dinámicas internas, etc. En este punto se procede a la identificación de objetivos.
- 2. Definición:** diseño de la nueva estructura, definición de los procesos que no lo estén o ajuste de los existentes que sean necesarios y desarrollo de las normas y políticas internas. Aquí es relevante acordar qué métricas son más importantes para el negocio y realizar proyecciones del ROI (return of investment).
- 3. Implementación:** formación a los miembros que se suman al área de IT y al conjunto de quienes integran la organización en aquellas cuestiones que lo ameritan y puesta en producción de las tecnologías y procedimientos que se hayan definido.
- 4. Seguimiento:** obtención y análisis de métricas y elaboración de informes para identificar y aplicar los procesos de mejora continua.

En resumen, las compañías se enfrentan a grandes retos: [garantizar la seguridad de la información](#), adecuarse a las regulaciones gubernamentales o sectoriales, optimizar el retorno de la inversión, mantener buenas relaciones con mercados y clientes, entre otras.

De ahí que sea crucial implementar programas de gobernanza de IT que les brinden todas las posibilidades de control para garantizar las buenas prácticas empresariales, tanto externa como internamente. Así, el camino al éxito en los negocios o la actividad de las organizaciones estará conectado con implementar la tecnología con sentido.

14 IDEAS PARA UN GOBIERNO DE IT EXITOSO

El gobierno de IT les brinda a los niveles directivos, ejecutivos y de gestión de tecnología de una organización el marco general y las herramientas para controlar la planificación y la implementación de estrategias de IT, cuidando que estén alineadas con el negocio.

Recientemente, Forbes publicó 14 ideas clave para un plan de IT Governance exitoso.

01.

Evaluar los riesgos de forma rigurosa. Especialmente en materia de seguridad, es necesaria una estrategia clara para que el personal pueda operar de manera eficaz.

02.

Contar con indicadores claves de éxito. Esencial para corregir el rumbo cuando sea necesario y también celebrar cuando se logren los objetivos.

03.

Integrar esfuerzos de IT con toda la organización. Comunicar, escuchar, dialogar son prácticas efectivas para alinear a todas las áreas, en función de sus respectivas necesidades.

04.

Usar modelos de trabajo híbridos y flexibles, contribuyen a la retención de talentos y a lograr niveles superiores de productividad.

05.

Compartir la visión entre el negocio y IT. Del intercambio transversal entre diversas áreas o departamentos, sintetizar una mirada estratégica común, fortalece.

06.

Dar visibilidad al valor de IT. Más allá de funciones puramente operativas los equipos de IT deben hacer tangible el valor que aportan a la organización.

07.

Ver y conocer el entorno. Disponer de mecanismos para saber quién está usando qué y quién está haciendo qué es necesario para la gobernanza. Además, ofrecer transparencia en el acceso a datos a quienes los requieran en función de su rol.

09.

Planear las tácticas y formas de auditar. Pueden surgir muchas circunstancias en la ejecución; tener planes alternativos y controlar la ejecución optimiza la gestión.

11.

Impulsar la transparencia, en términos de visibilidad de la estrategia de la compañía (the big picture) para lograr mayor compromiso y motivación.

13.

Organizar el respaldo. Los backups son un pilar de la gestión de IT, y se requiere un plan integral que abarque datos y sistemas, con procedimientos que garanticen la resiliencia.

08.

Disponer de un plan de respuesta ante incidentes. Contar con un IRP (Incident Response Plan) ante cualquier tipo de desastre permite optimizar la salida a la crisis.

10.

Controlar identidades y accesos. Identity and access management & Governance es clave para alinear las necesidades del negocio con las políticas de seguridad.

12.

Ser ágiles. A la par de tener planes estratégicos a mediano y largo plazo, la velocidad del cambio en IT requiere agilidad para adaptarse en el corto plazo.

14.

Contar con las personas correctas. Revisar el talento humano disponible para cumplir los planes trazados, o realizar los planes de capacitación necesarios para una ejecución exitosa.

Entidad bancaria internacional

Nuestro cliente en esta ocasión es una conocida institución financiera de origen español reconocida a nivel internacional y que ha dejado una huella significativa en el mundo de las finanzas. Su enfoque innovador y su compromiso con la excelencia los han llevado a convertirse en un referente en la industria bancaria.

Con ellos, trabajamos en un proyecto de IT Governance en el que trabajamos conjuntamente en definición, desarrollo, implantación y explotación de:

- Gestión de incidencias (Global)
- Gestión de alertamientos
- Gestión de Crisis
- Post Morten
- Services Desk
- Gestión de Problemas
- Gestión de Peticiones
- Gestión de Cambios (Global)
- Gestión de la capacidad

Los procesos que implementamos hace 10 años a día de hoy siguen intactos. No en balde, una consultora externa realizó un análisis del servicio realizado consiguiendo calificaciones en una escala sobre 5 como: 4,8 en la categoría de 'Incidencias' o 4,4 en la categoría de 'Cambios'.

Entidad bancaria

En este caso otra entidad financiera española con sede en Barcelona, reconocida por su color corporativo característico nos encargó:

- Revisión procesos Gestión de cambios (GLOBAL)
- Re-ingeniería del proceso existente en la organización
- Disminución del nº de Comité existentes
- Elaboración de plantilla nivel de riesgos
- Inter-relación del proceso de cambios con otros procesos de Gestión del Servicio
- Automatización de cambios (reducción tiempos de gestión)
- Definición de los requerimientos para la implementación del proceso en la herramienta de ITSM
- Operación del servicio
- Desarrollo e integración de herramientas para un mejor control del proceso

El resultado fue un excelente trabajo con nuestros técnicos de gestión de informática especializados en las capas de gestión, con mucha mucha visión, que le dieron un giro a la situación de partida. En definitiva, nuestra contribución fue esencial para lograr una gestión estratégica de la tecnología de la información que ha respaldado el crecimiento y el éxito de la compañía.



SERBAN

GROUP

La tecnología con sentido

