

Q1 De qué manera (dentro o fuera del framework) resolvería/mitigaría los siguientes desafíos/barreras que enfrentan las Pymes chilenas respecto del Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Factores culturales propios de la idiosincrasia chilena	100.00%	4
Desalineamiento estratégico y desconexión con la cadena de valor	100.00%	4
Falta de comprensión a nivel ejecutivo respecto del valor que las tecnologías de Información pueden aportar al negocio.	100.00%	4

#	DESALINEAMIENTO ESTRATÉGICO Y DESCONEXIÓN CON LA CADENA DE VALOR	DATE
1	Uso de COBIT 2019: Implementar COBIT 2019 con un enfoque adaptado a la realidad chilena, asegurando que los objetivos de TI se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa. Enfatizar la importancia de la alineación a través de talleres y capacitaciones que involucren a todas las áreas de la empresa. Balanced Scorecard (BSC) para TI: Desarrollar un Balanced Scorecard específico para TI que vincule directamente las iniciativas de TI con los objetivos estratégicos de la empresa, asegurando que cada proyecto tecnológico contribuya a la cadena de valor. Es crucial involucrar a los ejecutivos en este proceso, demostrando cómo la tecnología puede ser un habilitador clave para la competitividad en el mercado local. Workshops y sesiones de alineación estratégica: Organizar workshops y sesiones de planificación estratégica que involucren tanto a ejecutivos de negocios como a líderes de TI, fomentando un diálogo abierto y la co-creación de soluciones. Estos encuentros deben valorar la cultura de trabajo en equipo y la colaboración, características apreciadas en el ámbito laboral chileno. Mapeo de procesos y cadena de valor: Realizar un mapeo detallado de los procesos de negocio y la cadena de valor con un enfoque en la realidad chilena, identificando oportunidades donde la tecnología pueda aportar mayor valor y eficiencia. Utilizar metodologías participativas que involucren a los empleados de diferentes niveles para asegurar una comprensión profunda y el compromiso con los cambios.	6/19/2024 4:08 PM
2	Este desafío es necesario de abordar en el framework considerando la constitución de estructuras organizadas ad-hoc que integren a los diferentes dueños de procesos para las decisiones de TI y que se enlacen con la estrategia organizacional.	6/11/2024 8:11 PM
3	Modelo de Cascada de Metas	6/8/2024 6:11 PM
4	Comenzar desplegando la estrategia a la UN	6/4/2024 3:29 PM
#	FACTORES CULTURALES PROPIOS DE LA IDIOSINCRASIA CHILENA	DATE
1	Adopción de marcos de cambio organizacional: Implementar modelos como ADKAR (Awareness, Desire, Knowledge, Ability, Reinforcement) de Prosci, pero adaptados al contexto chileno. Esto implica considerar la resistencia natural al cambio y la aversión al riesgo que son comunes en la cultura chilena, y trabajar en crear una narrativa que resuene con los valores locales, como la importancia de la estabilidad y la colaboración. Promoción de liderazgo adaptativo: Fomentar un liderazgo adaptativo que no solo guíe a través del cambio, sino que también valore y entienda las particularidades culturales chilenas. Los líderes deben ser capaces de comunicarse de manera efectiva y empática, considerando las jerarquías y la formalidad propias del entorno empresarial chileno. Programas de formación y sensibilización cultural: Implementar programas de formación continua que no solo aborden la importancia de la innovación, sino que también celebren y destaquen casos de éxito locales. Incluir historias de empresas chilenas que han adoptado tecnologías con éxito puede ser inspirador y relevante. Incentivos a la innovación: Crear incentivos específicamente diseñados para el contexto chileno, como beneficios fiscales o subvenciones dirigidas a sectores clave de la economía local. Además, establecer reconocimientos y premios nacionales para empresas innovadoras puede motivar a otras a seguir su ejemplo.	6/19/2024 4:08 PM

2	Un framework se podría adaptar a la cultura chilena implementando canales de comunicación formales para la toma de decisiones y la difusión de políticas de TI, alineándose con la formalidad de las relaciones laborales chilenas, realizando programas de capacitación que no solo enfoquen en habilidades técnicas, sino también en habilidades interpersonales y de liderazgo. Implementar un sistema de evaluación y mejora continua que considere las particularidades culturales y las feedback de los empleados chilenos. La dimensión "Align, Plan and Organize " y en "Monitor, Evaluate and Assess	6/11/2024 8:11 PM
3	Concientización y globalización	6/8/2024 6:11 PM
4	Trabajar con la Alta Dirección en que Auspicien un cambio cultural. Para eso, deben ellos primeros entenderlo	6/4/2024 3:29 PM
#	FALTA DE COMPRENSIÓN A NIVEL EJECUTIVO RESPECTO DEL VALOR QUE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN PUEDEN APORTAR AL NEGOCIO.	DATE
1	Desarrollo de casos de negocio (Business Cases): Desarrollar casos de negocio claros y detallados que demuestren el ROI y el valor agregado de las inversiones en TI, utilizando métricas financieras y de desempeño. Adaptar estos casos al contexto chileno, mostrando ejemplos concretos de cómo empresas locales han beneficiado de la tecnología. ITIL (Information Technology Infrastructure Library): Implementar ITIL para mostrar cómo la gestión efectiva de servicios de TI puede mejorar la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. Asegurar que la implementación se haga considerando las prácticas y regulaciones locales, y que los beneficios sean comunicados de manera clara y tangible a los ejecutivos. Programas de educación ejecutiva: Implementar programas de formación para ejecutivos que se centren en el valor estratégico de la TI, utilizando ejemplos prácticos y estudios de caso relevantes. En Chile, esto puede incluir alianzas con universidades locales y centros de formación ejecutiva que ya cuenten con credibilidad y prestigio. Comunicaciones efectivas y storytelling: Utilizar técnicas de storytelling para comunicar el impacto positivo de la TI en términos comprensibles para los ejecutivos. Es crucial contar historias que resuenen con la experiencia local, destacando cómo otras empresas chilenas han logrado éxito a través de la adopción de tecnologías.	6/19/2024 4:08 PM
2	Este es un desafío que requiere considerar instancias de comunicación e involucramiento en comites y otras estructuras que les permita interactuar cn las areas de TI	6/11/2024 8:11 PM
3	Inmersión laboral en TI durante una semana	6/8/2024 6:11 PM
4	Se debe capacitar a la Alta Administración, sociabilizando los temas.	6/4/2024 3:29 PM

Q2 Además de diseñar un framework especializado, qué otros factores o iniciativas previas/paralelas/posteriores considera importantes de incluir en un proyecto de implementación del Gobierno TI en las Pymes chilenas ?

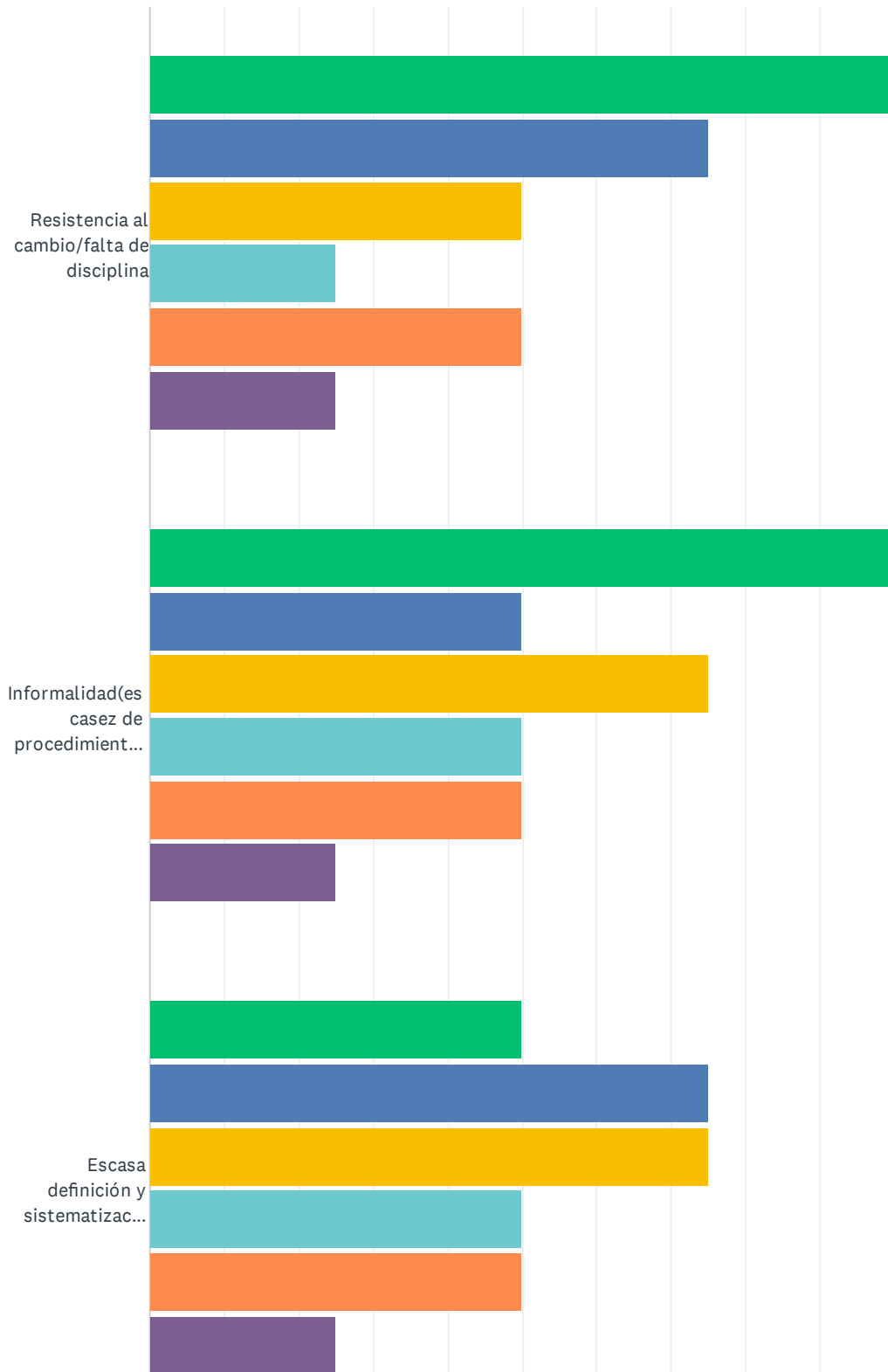
Answered: 4 Skipped: 0

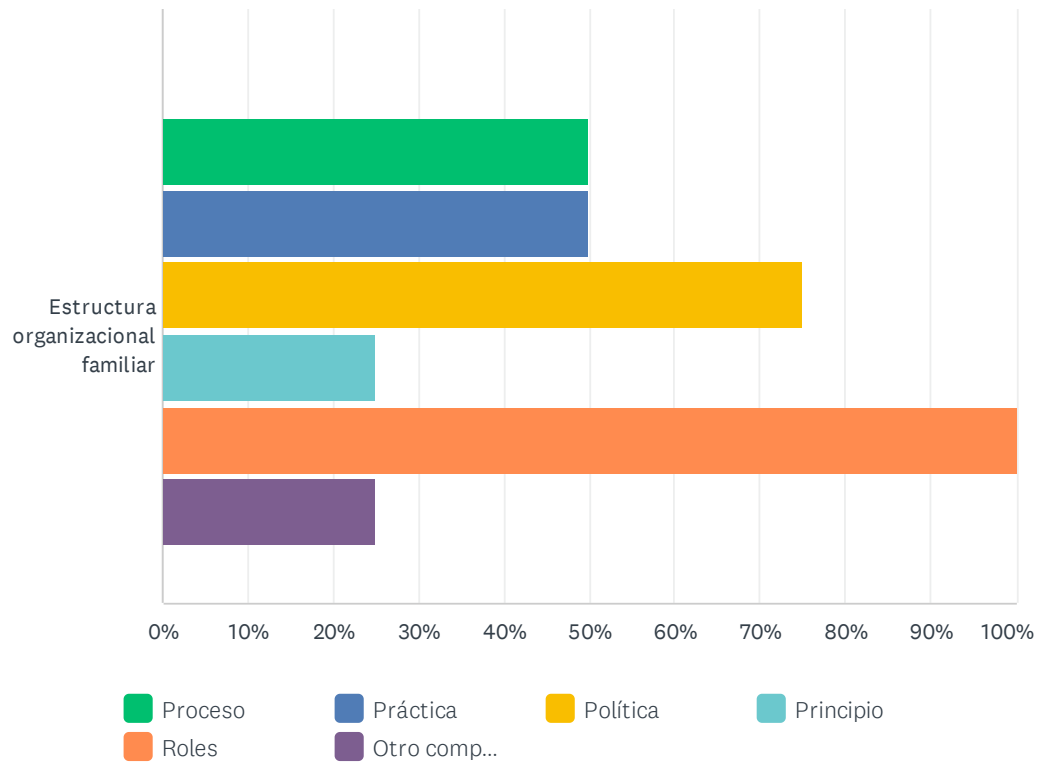
#	RESPONSES	DATE
1	Factores e Iniciativas Previas Evaluación de Madurez TI: Realizar una evaluación inicial de la madurez de TI en la organización para identificar las áreas clave que necesitan mejoras y establecer una línea base. Análisis de Necesidades: Llevar a cabo un análisis detallado de las necesidades de la empresa y cómo las soluciones de TI pueden satisfacer esas necesidades. Esto incluye la identificación de los procesos críticos y las áreas donde la TI puede agregar valor significativo. Compromiso de la Alta Dirección: Asegurar el compromiso y el apoyo activo de la alta dirección. Esto incluye obtener el patrocinio de líderes clave dentro de la organización para impulsar el proyecto de Gobierno TI. Formación y Sensibilización: Implementar programas de formación y sensibilización para todos los niveles de la organización, destacando la importancia del Gobierno TI y cómo beneficiará a la empresa. Factores e Iniciativas Paralelas Gestión del Cambio: Desarrollar un plan de gestión del cambio que aborde las resistencias culturales y fomente la adopción de nuevas prácticas y tecnologías. Esto incluye la comunicación efectiva, la formación continua y el apoyo a los empleados durante la transición. Integración de Herramientas y Tecnologías: Asegurar que las herramientas y tecnologías seleccionadas para el Gobierno TI se integren adecuadamente con los sistemas existentes. Esto puede incluir la implementación de soluciones de automatización y análisis de datos que mejoren la eficiencia operativa. Monitoreo y Evaluación: Establecer métricas claras y sistemas de monitoreo para evaluar el progreso del proyecto en tiempo real. Esto permite hacer ajustes necesarios y asegurar que se alcancen los objetivos establecidos. Comités de Gobernanza: Formar comités de gobernanza de TI que incluyan representantes de diferentes áreas de la empresa. Estos comités deben reunirse regularmente para revisar el progreso, resolver problemas y asegurar la alineación continua con los objetivos estratégicos. Factores e Iniciativas Posteriores Revisión y Mejora Continua: Después de la implementación, establecer un ciclo de revisión y mejora continua para evaluar el desempeño del Gobierno TI y realizar ajustes necesarios. Esto incluye la actualización de políticas, procedimientos y prácticas basadas en las lecciones aprendidas. Capacitación Continua: Mantener programas de capacitación continua para asegurar que los empleados se mantengan actualizados con las nuevas tecnologías y prácticas de TI. Esto también ayuda a fomentar una cultura de aprendizaje y adaptación continua. Evaluación de Impacto: Realizar evaluaciones periódicas del impacto de las iniciativas de Gobierno TI en la empresa. Esto incluye medir el retorno de la inversión (ROI), la eficiencia operativa y otros indicadores clave de desempeño. Comunicación de Resultados: Comunicar regularmente los resultados y beneficios obtenidos a través del Gobierno TI a todos los niveles de la organización. Esto ayuda a mantener el compromiso y la motivación, y a demostrar el valor agregado por las iniciativas de TI. Consideraciones Específicas para Pymes Chilenas Adaptación Cultural: Asegurar que todas las iniciativas consideren la idiosincrasia chilena, utilizando ejemplos y casos de éxito locales que resuenen con la cultura y las expectativas de los empleados y directivos. Redes de Apoyo y Colaboración: Fomentar la creación de redes de apoyo y colaboración entre Pymes para compartir experiencias, mejores prácticas y recursos. Esto puede incluir asociaciones con universidades, cámaras de comercio y otros organismos relevantes. Fomento de la Innovación: Crear un entorno que fomente la innovación y el emprendimiento dentro de la organización. Esto puede incluir la implementación de programas de incentivos, hackathons y otras actividades que motiven a los empleados a proponer y desarrollar nuevas ideas.	6/19/2024 4:08 PM
2	Estructuras de comunicación paralelas, integración del tema de gobierno de TI como un elemento esencial en el desarrollo de los planes de crecimiento y desarrollo de la empresa y el proceso permanente de monitoreo de implementación de practicas de gobierno de TI	6/11/2024 8:11 PM
3	Factores legales, normas del sector, globalización profesional	6/8/2024 6:11 PM
4	Generar o revisar su estrategia y desplegarla. Sociabilizar la gestión del cambio, la agilidad y	6/4/2024 3:29 PM

el trabajo colaborativo.

Q3 Para los siguientes elementos culturales específicos de las Pymes chilenas, de qué forma deberían verse reflejados/considerados en el framework de Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

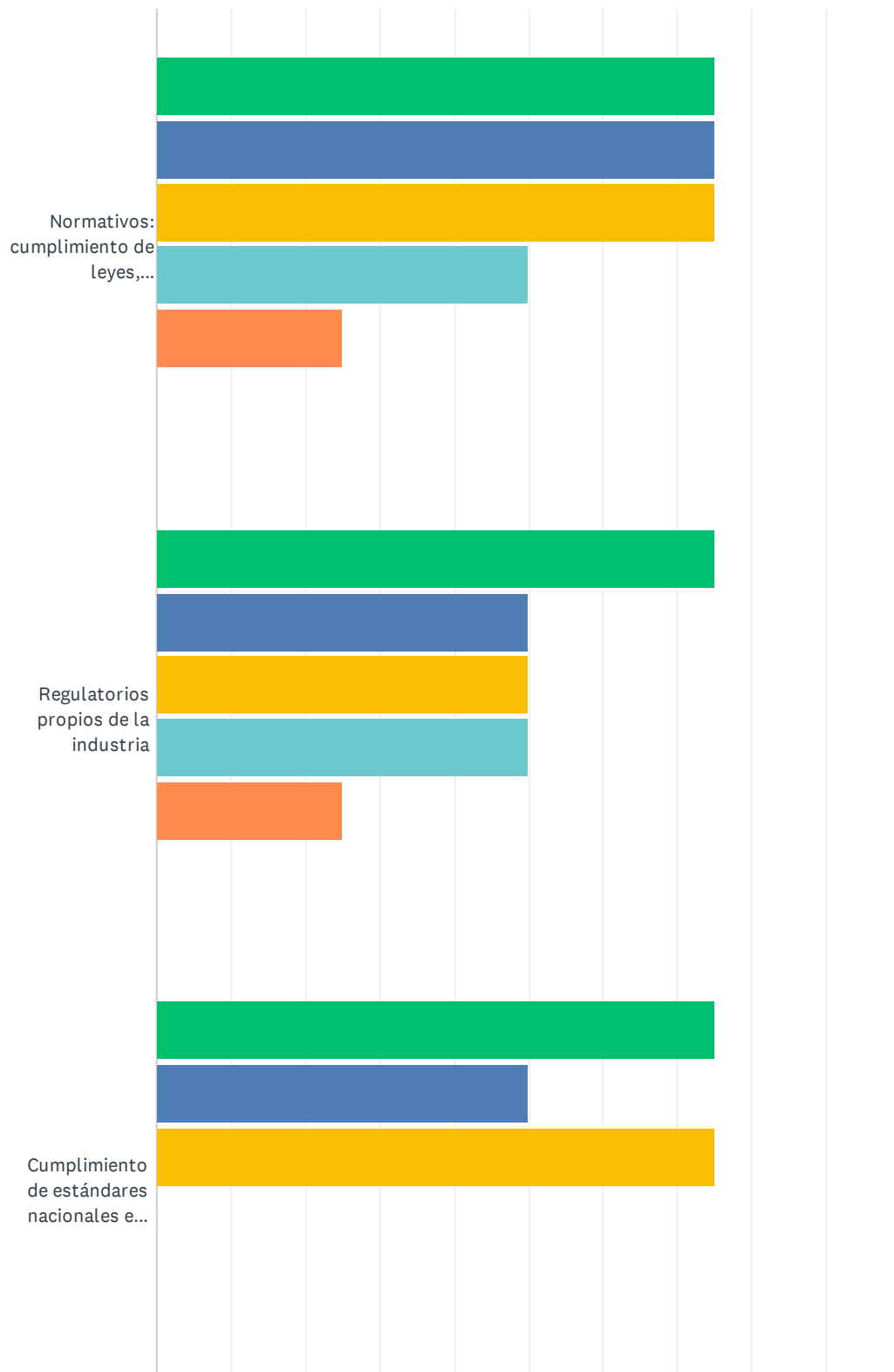


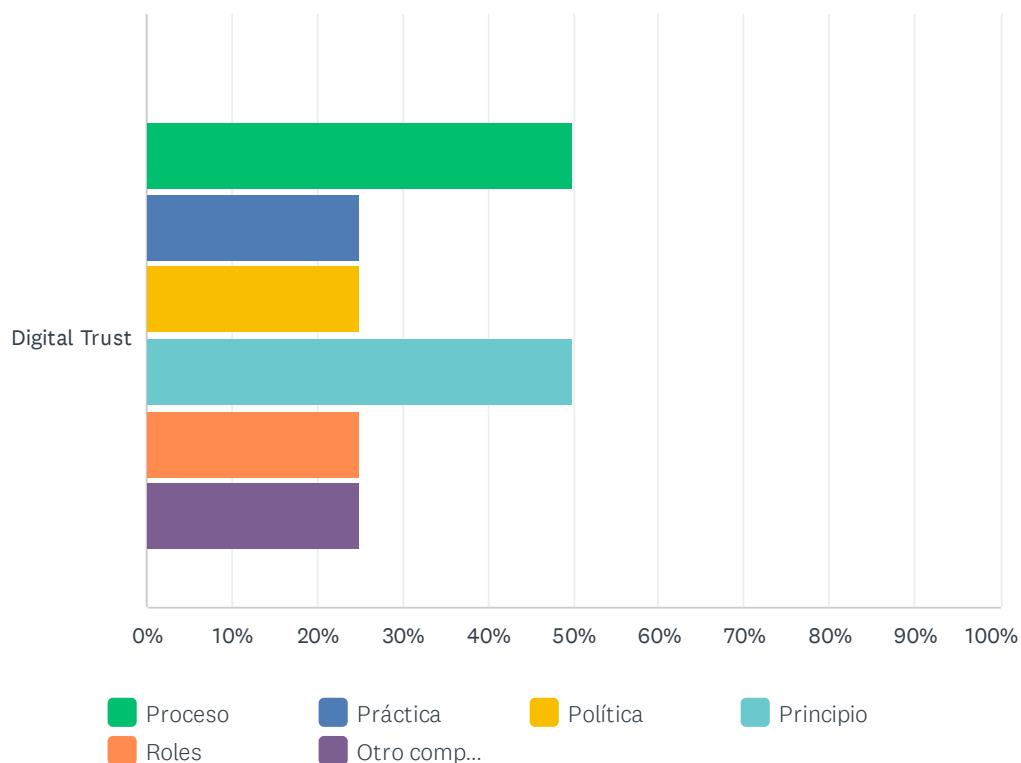


	PROCESO	PRÁCTICA	POLÍTICA	PRINCIPIO	ROLES	OTRO COMPONENTE	TOTAL RESPONDENTS
Resistencia al cambio/falta de disciplina	100.00% 4	75.00% 3	50.00% 2	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	4
Informalidad(escasez de procedimientos) y foco en las relaciones personales	100.00% 4	50.00% 2	75.00% 3	50.00% 2	50.00% 2	25.00% 1	4
Escasa definición y sistematización de una estrategia	50.00% 2	75.00% 3	75.00% 3	50.00% 2	50.00% 2	25.00% 1	4
Estructura organizacional familiar	50.00% 2	50.00% 2	75.00% 3	25.00% 1	100.00% 4	25.00% 1	4

Q4 Para los siguientes elementos de Compliance específicos de las Pymes chilenas, de qué forma deberían verse reflejados en el framework de Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

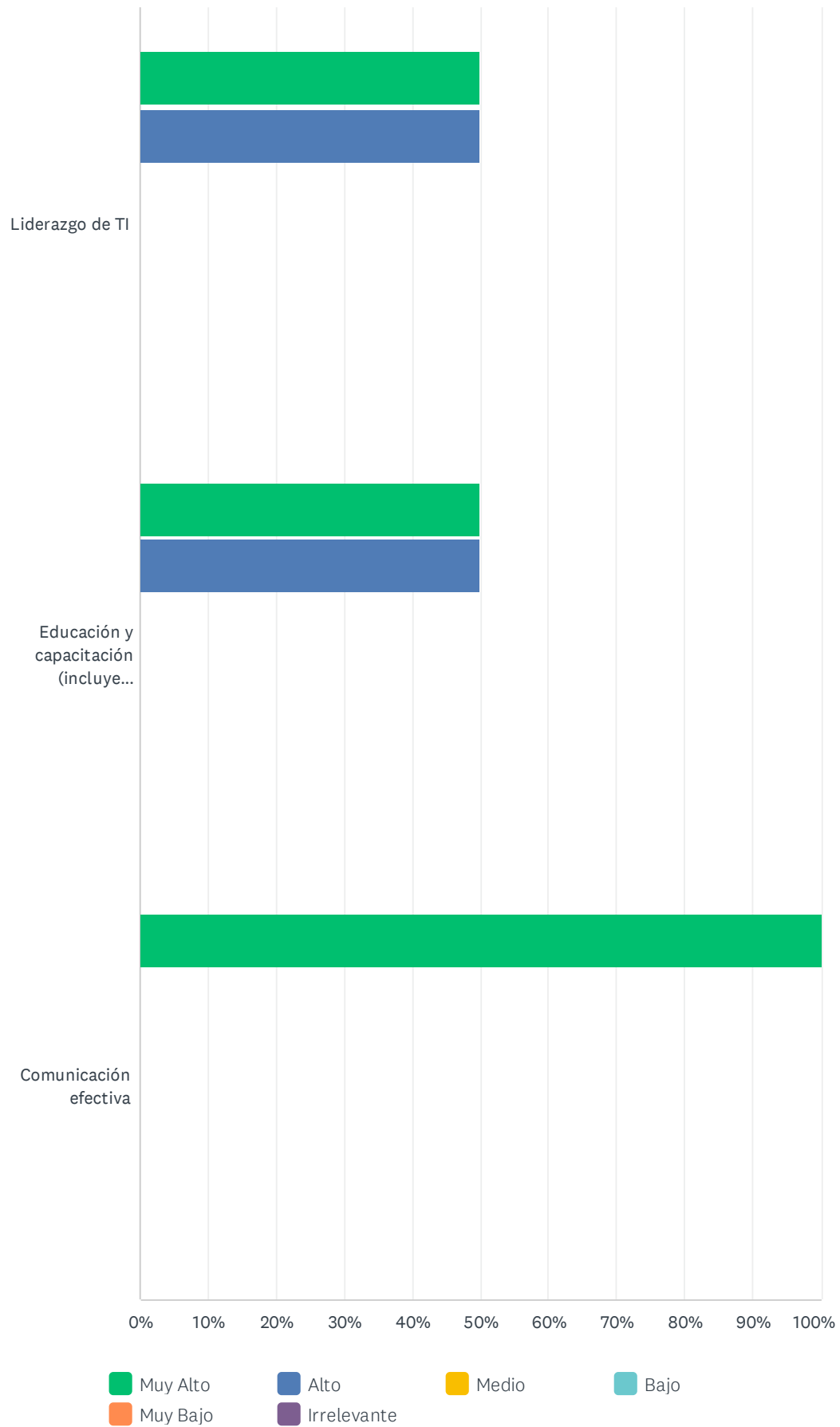




	PROCESO	PRÁCTICA	POLÍTICA	PRINCIPIO	ROLES	OTRO COMPONENTE	TOTAL RESPONDENTS
Normativos: cumplimiento de leyes, cumplimiento de contratos con clientes y proveedores, normas internas de la empresa (incluyendo entre otros temas éticos y de RSE)	75.00% 3	75.00% 3	75.00% 3	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	4
Regulatorios propios de la industria	75.00% 3	50.00% 2	50.00% 2	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	4
Cumplimiento de estándares nacionales e internacionales adoptados por la organización	75.00% 3	50.00% 2	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4
Digital Trust	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	4

Q5 ¿Cuáles cree que son los principales mecanismos relacionales que se deben considerar(y en qué grado) para facilitar la adopción de un framework de Gobierno TI para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0



	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Liderazgo de TI	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Educación y capacitación (incluye gestión del cambio)	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Comunicación efectiva	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.00

#	OTRO(S) MECANISMO(S)ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	He seleccionado "Muy Alto" para los tres mecanismos porque son esenciales para el éxito en la implementación de un framework de Gobierno TI. Un fuerte liderazgo de TI proporciona dirección y apoyo, la educación y capacitación aseguran que todos los miembros de la organización comprendan y adopten el framework, y la comunicación efectiva garantiza que la información relevante se difunda adecuadamente, facilitando la colaboración y el compromiso.	6/19/2024 4:08 PM
2	Mecanismo de colaboración entre procesos para analizar y discutir ideas y proyectos.	6/11/2024 8:11 PM
3	Reforzar la capacitación a la Alta Dirección para lograr su Patrocinio efectivo.	6/4/2024 3:29 PM

Q6 Qué principios y/o políticas incluiría en un framework de Gobierno TI para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Principios Alineación Estratégica: Asegurar que las iniciativas de TI estén alineadas con los objetivos estratégicos de la empresa. Integrar la planificación de TI con la planificación empresarial para asegurar una coherencia estratégica. Valor de Negocio: Enfocar las inversiones y decisiones de TI en la generación de valor tangible para el negocio. Priorizar proyectos de TI que aporten beneficios medibles y que estén alineados con las metas comerciales. Gestión del Riesgo: Implementar políticas y procedimientos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados con las tecnologías de información. Establecer un enfoque proactivo para la gestión de riesgos, asegurando la continuidad del negocio y la protección de los activos de información. Optimización de Recursos: Utilizar los recursos de TI de manera eficiente y efectiva. Fomentar la reutilización de recursos y la implementación de soluciones que maximicen el retorno de la inversión. Responsabilidad y Transparencia: Definir claramente las responsabilidades y roles dentro del departamento de TI. Asegurar la transparencia en las decisiones y operaciones de TI, promoviendo una cultura de rendición de cuentas. Innovación y Mejora Continua: Fomentar una cultura de innovación que permita la adopción de nuevas tecnologías y metodologías. Implementar un ciclo de mejora continua para evaluar y optimizar las prácticas de TI. Políticas Política de Seguridad de la Información: Establecer directrices para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Implementar controles de seguridad adecuados para proteger contra amenazas internas y externas. Política de Gestión de Cambios: Definir procedimientos para la gestión de cambios en el entorno de TI. Asegurar que todos los cambios sean evaluados, aprobados y documentados para minimizar el impacto negativo en las operaciones. Política de Gestión de Proyectos: Implementar un marco de gestión de proyectos para asegurar que los proyectos de TI sean entregados a tiempo, dentro del presupuesto y con la calidad requerida. Utilizar metodologías ágiles o tradicionales según la naturaleza del proyecto. Política de Gestión de Incidentes: Establecer un proceso estructurado para la identificación, registro, análisis y resolución de incidentes de TI. Asegurar una respuesta rápida y eficiente para minimizar el impacto en las operaciones empresariales. Política de Capacitación y Desarrollo: Promover la formación continua y el desarrollo profesional del personal de TI. Asegurar que los empleados estén al día con las últimas tecnologías y mejores prácticas. Política de Uso de Recursos Tecnológicos: Definir el uso adecuado de los recursos tecnológicos, incluyendo hardware, software y redes. Establecer directrices para el uso de dispositivos personales en el entorno laboral (BYOD).	6/19/2024 4:08 PM
2	Principios de dirección estrategica de la TI , de innovación y gestión de portfolios. Politicas de Riesgos, privacidad , seguridad, evaluación de desempeño, de uso de TI , de innovación, de acuerdos de nivel de servicio y de presupuestos de TI.	6/11/2024 8:11 PM
3	Protección de Datos, Gestión del Personal	6/8/2024 6:11 PM
4	La tecnología es un habilitador de la eficiencia. La automatización es la base de una gestión eficaz	6/4/2024 3:29 PM

Q7 Qué Roles(no cargos, un cargo podría tener 1 ó más roles) incluiría en un framework de Gobierno TI para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	<p>Para Pymes chilenas que son muy pequeñas, es esencial simplificar los cargos y roles mientras se mantiene la efectividad del gobierno TI. Estimo que estos cargos y roles mínimos deberían incluirse en un framework de Gobierno TI para estas empresas pequeñas: Cargos y Roles Mínimos Gerente General (General Manager) Roles: Propietario de Negocio (Business Owner): Asegurar que las iniciativas de TI estén alineadas con los objetivos del negocio. Responsable de la Gobernanza TI (IT Governance Lead): Definir y supervisar las políticas y procedimientos de gobernanza TI. Gestor de Riesgos (Risk Manager): Identificar y mitigar riesgos relacionados con TI. Responsable de Cumplimiento TI (IT Compliance Officer): Asegurar el cumplimiento de leyes y regulaciones relacionadas con TI. Encargado de TI (IT Manager) Roles: Responsable de Seguridad de la Información (Information Security Officer): Proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Líder de Innovación (Innovation Lead): Promover la adopción de nuevas tecnologías y metodologías. Gestor de Servicios TI (IT Service Manager): Asegurar la entrega eficiente y efectiva de servicios de TI. Gestor de Proyectos TI (IT Project Manager): Planificar y ejecutar proyectos de TI. Administrador de Sistemas (Systems Administrator): Gestionar y mantener la infraestructura de TI. Gestor de Datos (Data Manager): Supervisar la gestión de datos y asegurar la calidad y consistencia de los datos. Analista de Negocios TI (Business Analyst) Roles: Recopilador de Requisitos (Requirements Gatherer): Recopilar y analizar requisitos de negocio. Traductor de Necesidades (Needs Translator): Traducir necesidades del negocio en especificaciones técnicas.</p>	6/19/2024 4:08 PM
2	Director (jefe) de TI, Coordinador de Operaciones de TI, encargado de cumplimiento o Calidad, dueño de proceso.	6/11/2024 8:11 PM
3	CIO, CTO, CFO, CEO, Legal, Auditoría, RRHH, CISO	6/8/2024 6:11 PM
4	Gestor de Portafolio, responsable de desplegar la estrategia y administrar y controlar la contribución de los proyectos y programas al cumplimiento de los objetivos estratégicos	6/4/2024 3:29 PM