

Q1 En su opinión, ¿Cuáles son los principales desafíos y/o barreras que enfrentan las Pymes chilenas(y en qué grado) respecto del Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Carencia de frameworks de gobierno TI que sean livianos (con mindset "agile"), que manteniendo los elementos más relevantes de su estructura, sean factibles de implementarse y de adaptarse continuamente, en escalas de tiempo y costo no excesivos.	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Factores culturales propios de la idiosincrasia chilena	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.25
Desalineamiento estratégico y desconexión con la cadena de valor	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Falta de comprensión a nivel ejecutivo respecto del valor que las tecnologías de Información pueden aportar al negocio.	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Alto nivel de informalidad	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
Restricciones financieras	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
Cuadros gerenciales más débiles	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Insuficiencia de personal de mayor capacitación	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00

#	RECOMENDACIONES PARA SUPERAR LOS DESAFÍOS Y OTRAS OBSERVACIONES O ELEMENTOS QUE DESEE AGREGAR	DATE
1	Fomentar una cultura de mejora continua en las operaciones de TI para mantener la competitividad en un entorno empresarial en constante cambio sustentada en métricas de desempeño y evaluaciones periódicas	5/23/2024 7:24 PM
2	Para superar los desafíos en el Gobierno TI de las Pymes chilenas, se recomienda adoptar frameworks ágiles, capacitar al personal y alta dirección, asegurar el alineamiento estratégico de TI con los objetivos del negocio, desarrollar modelos financieros para justificar inversiones, fortalecer los cuadros gerenciales, asegurar el cumplimiento de normativas y utilizar métricas S.M.A.R.T. para evaluar el desempeño.	5/21/2024 12:57 PM
3	Respecto del alto nivel de informalidad, considero que la formalidad es la base para si quiera pensar en implementar cualquier modelo de gobierno. Por lo tanto, es un nivel de corte para considerarla dentro de las empresas objetivas.	5/16/2024 12:32 PM
4	Recordar que siempre es mejor tener algo a no tener nada	5/15/2024 8:27 PM

Q2 ¿Cuál es su percepción general sobre el nivel de madurez promedio del Gobierno TI en las Pymes chilenas actualmente ? Según calificación 0 al 5 del ITGI

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
0:No existe (no se aplica en absoluto)	0.00%	0
1:Inicial (ad-hoc y desorganizado)	75.00%	3
2:Repetible (se sigue un patrón regular)	25.00%	1
3:Definido (está implementado, estandarizado y documentado)	0.00%	0
4:Administrado (forma parte de la organización, se monitorea y se mide)	0.00%	0
5:Optimizado (nivel de mejores prácticas)	0.00%	0
TOTAL		4

#	AGREGUE UN COMENTARIO SI LO DESEA	DATE
1	En general hay un escaso conocimiento del tema y el area se externaliza completamente en muchas de ellas	5/23/2024 7:24 PM
2	El nivel de madurez promedio del Gobierno TI en las Pymes chilenas es repetible (nivel 2), donde se siguen patrones regulares, pero aún falta estandarización y documentación adecuada para alcanzar un mayor nivel de eficiencia y alineación estratégica.	5/21/2024 12:57 PM
3	consecuente con mi comentario anterior, dado un nivle básico y mínimo de formalidad, existirán esbozos de gobierno muy primitivos, de los cuales "colgarse" para definir un plan de implementación	5/16/2024 12:32 PM

Q3 ¿ Conoce algún framework para Gobierno TI que sea aplicable(y en qué grado) a las necesidades y restricciones de las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Cobit en general es utilizada por las grandes empresas pero muy difícl de aplicar en las pequeñas por su demanda de recurso. ISO 38500 es tambien un buen marco de trabajo pero esta igualmente pensada para ser implementada en grandes empresas con un area de TI que se dedique al tema y por tanto es complejo pensar en implementarla en PYMEs.	5/23/2024 7:24 PM
2	Dado su conocimiento limitado, podría ser útil explorar frameworks como COBIT o ITIL adaptados para Pymes, aunque estrictamente ITIL no es ni framework ni modelo de gobierno pero sus rpacticas en v4 si consideran governance.	5/21/2024 12:57 PM
3	No uno específico, pero el ISO 38500 (o COBIT) se pueden implementar en forma acotada, pero requiere de un "experto" que haga esta adecuación	5/16/2024 12:32 PM
4	COBIT 2019	5/15/2024 8:27 PM

Q4 ¿ En qué grado cree que la implementación de un framework de Gobierno TI adaptado a las peculiaridades y prioridades específicas de las Pymes chilenas, posibilitará una gestión más eficiente de los activos de TI maximizando la generación de valor hacia el negocio y contribuyendo de manera significativa al logro de los objetivos estratégicos de la organización ?

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Muy Alto	50.00%	2
Alto	50.00%	2
Medio	0.00%	0
Bajo	0.00%	0
Muy Bajo	0.00%	0
Irrelevante	0.00%	0
TOTAL		4

#	AGREGUE UN COMENTARIO SI LO DESEA	DATE
1	Es muy importante conocer las necesidades y requisitos minimos que este framework debe tener para lograr ser implementado en las PYMEs y que considere las capacidades financieras de las PYMEs.	5/23/2024 7:24 PM
2	La implementación de un framework de Gobierno TI adaptado a las Pymes chilenas posibilitará una gestión más eficiente de los activos de TI, maximizando la generación de valor y contribuyendo significativamente al logro de los objetivos estratégicos de la organización.	5/21/2024 12:57 PM
3	No es muy alto por que depende de otros factores además de contar con un marco de trabajo implementado.	5/16/2024 12:32 PM

Q5 ¿Cuáles cree que son los principales objetivos que debe considerar(y en qué grado) un framework de Gobierno TI para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Gestionar eficientemente los activos y servicios tecnológicos	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.25
Adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado y en su entorno empresarial	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Mejorar su gestión de los riesgos asociados a TI	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Fortalecer el alineamiento estratégico de TI con el negocio	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Destacar cómo/cuánto aportan las TI a la cadena de valor organizacional	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50

#	OTRO(S) OBJETIVOS(S) ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Asignar los recursos financieros de manera adecuada para respaldar las iniciativas estratégicas de TI	5/23/2024 7:24 PM
2	Otro objetivo importante es fomentar la innovación tecnológica dentro de la empresa para mantenerse competitiva en el mercado, lo cual considero de muy alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM
3	Como objetivo principal, demostrar que las TI aportan valor a la gestión empresarial, para generar el espacio y presupuesto para avanzar.	5/16/2024 12:32 PM

Q6 ¿ Qué elementos culturales específicos de las Pymes chilenas deben ser considerados al desarrollar un framework de Gobierno TI y de qué forma deberían verse reflejados allí (proceso, práctica, política u otro tipo de componente) ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Algunos de estos factores incluyen: Escasa definición y sistematización de una estrategia (deberán establecer politicas permanentes de actualización estratégica) La dificultad de realizar cambios y aceptarlos (esto se podría ver reflejado en las politicas y practicas) La escasa formalidad en muchos procesos de las empresas (debería ser incluidos en politicas y procesos) Enfoque en ventas y resultados finales (debería verse reflejado en politicas y procesos)	5/23/2024 7:24 PM
2	Incorporar adaptabilidad y flexibilidad para acomodar la informalidad y relaciones personales.	5/21/2024 12:57 PM
3	Por supuesto la resistencia al cambio, pero más específicamente la falta de disciplina para cambiar los hábitos y compromiso por los resultados.	5/16/2024 12:32 PM
4	Estructura organizacional familiar, saber hacer mas que saber porque hacer, ausencia de procedimientos	5/15/2024 8:27 PM

Q7 ¿ Qué elementos de Compliance (legales, regulatorios y similares) deben considerar las Pymes chilenas al implementar un framework de Gobierno de TI y de qué forma deberían verse reflejados allí (proceso, práctica, política u otro tipo de componente) ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Las políticas gubernamentales nacionales e internacionales, los temas legales y regulatorios que sea pertinentes a las pymes debe estar claramente definidas e incorporadas en las políticas y procesos de la PYME .	5/23/2024 7:24 PM
2	Alinear con estándares locales e internacionales, asegurando la protección de datos y privacidad.	5/21/2024 12:57 PM
3	Dependiendo de la industria existirán o no regulaciones que afectarán principalmente a los procesos (por ejemplo, FinTech)	5/16/2024 12:32 PM
4	Legales, regulatorios de la industria, riesgos, digital trust (confianza digital)	5/15/2024 8:27 PM

Q8 ¿ Cuáles son los Macro-componentes clave que debería incluir(y en qué grado) un framework de Gobierno TI diseñado específicamente para Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Cultura (Principios / Políticas)	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Gobierno Corporativo	50.00% 2	0.00% 0	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Compliance	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
Estructuras (Roles)	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Mecanismos Relacionales (para promover y facilitar la adopción: liderazgo de TI, educación y capacitación, comunicación efectiva)	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Procesos de Gobierno	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
Procesos de Gestión	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Prácticas	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Valor al Negocio (métricas S.M.A.R.T.)	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Mejora Continua	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75

#	OTRO(S) ELEMENTO(S) ADICIONAL(ES)ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Gestion financiera de la TI. Creo que es de alta importancia ver la planificación de costos y la gestión de los gastos de TI.	5/23/2024 7:24 PM
2	Otro elemento adicional es la implementación de un sistema de gestión del cambio para facilitar la adopción de nuevas tecnologías y procesos, lo cual considero de alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM
3	Identificación y uso correcto y adecuado de las tecnologías disponibles	5/16/2024 12:32 PM

Q9 ¿ Cuáles son las tendencias emergentes en Gobierno TI que podrían ser especialmente relevantes para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Algunos de estos temas tienen que ver con la resiliencia en temas de ciberseguridad, la gestión de privacidad de la información, la sostenibilidad y TI verde, entre otros.	5/23/2024 7:24 PM
2	Inteligencia Artificial para automatización y análisis predictivo. Cloud computing para flexibilidad y escalabilidad.	5/21/2024 12:57 PM
3	Foco en Productos en vez de Proyectos	5/16/2024 12:32 PM
4	Digital Trust es muy importante porque permite que el mercado confíe en la empresa	5/15/2024 8:27 PM

Q10 ¿ Cuáles cree que pueden ser elementos diferenciadores/innovadores (y en qué grado) en un framework de Gobierno TI orientado a Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Integración de las problemáticas específicas de las Pymes chilenas	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Inclusión de variables culturales chilenas	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.25
Evidenciar el valor que agregan las TI a las organizaciones	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Incluir un modelo de madurez	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.00

#	OTRO(S) ELEMENTO(S) ADICIONAL(ES)ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Incluir temas de mejora continua es de alta importancia	5/23/2024 7:24 PM
2	Otro elemento adicional es la integración de herramientas de análisis de datos para mejorar la toma de decisiones estratégicas, lo cual considero de muy alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM

Q11 ¿ Cuáles son las mejores prácticas existentes en la industria que las Pymes chilenas deberían considerar(y en qué grado) al establecer un marco de Gobierno TI efectivo ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Cobit	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
Iso 38500	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Val IT	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
Calder & Moir IT Governance Framework	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
Weill & Ross framework	0.00% 0	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00
ITIL	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
TOGAF	0.00% 0	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00

#	OTRO(S) ADICIONAL(ES)ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Las practicas mencionadas son las más reconocidas en este ambito, pero además se podría considerar a PMBOK como una guía de buenas prácticas para la gestión de proyectos de TI.	5/23/2024 7:24 PM
2	Otro elemento adicional es la adopción de prácticas de ciberseguridad específicas para Pymes, lo cual considero de muy alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM
3	ISO 27001	5/15/2024 8:27 PM

Q12 ¿ En qué grado cree que las prácticas y procesos de COBIT/ISO 38500/Val IT, junto con trabajos académicos relativos a Gobierno TI; pueden ser una base que se adapte para construir un framework de Gobierno TI diseñado a la medida para las Pymes chilenas ?

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Muy Alto	75.00%	3
Alto	25.00%	1
Medio	0.00%	0
Bajo	0.00%	0
Muy Bajo	0.00%	0
Irrelevante	0.00%	0
TOTAL		4

#	AGREGUE UN COMENTARIO SI LO DESEA	DATE
1	Creo que estas son las más cercanas a un framework que recoge los elementos centrales de gobierno de TI	5/23/2024 7:24 PM
2	Estos frameworks proporcionan una buena base estructural, pero deben ser adaptados para las necesidades específicas y recursos limitados de las Pymes chilenas.	5/21/2024 12:57 PM

Q13 ¿ En qué grado cree que incorporar un modelo de madurez al framework permita diagnosticar el nivel actual de la organización respecto al modelo propuesto, y servir de guía para evolucionar gradualmente ?

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Muy Alto	50.00%	2
Alto	25.00%	1
Medio	0.00%	0
Bajo	0.00%	0
Muy Bajo	0.00%	0
Irrelevante	0.00%	0
Agregue un comentario si lo desea	25.00%	1
TOTAL		4

#	AGREGUE UN COMENTARIO SI LO DESEA	DATE
1	Un modelo de madurez puede ayudar a diagnosticar el estado actual y guiar la evolución del Gobierno TI en las Pymes, facilitando una mejora continu	5/21/2024 12:57 PM

Q14 ¿ En qué grado cree usted que en la medida que aumenten las capacidades o niveles de madurez (variable independiente) de las Pymes chilenas en su Gobierno TI, aumentará la generación de valor hacia el negocio ?

Answered: 4 Skipped: 0

ANSWER CHOICES	RESPONSES	
Muy Alto	50.00%	2
Alto	50.00%	2
Medio	0.00%	0
Bajo	0.00%	0
Muy Bajo	0.00%	0
Irrelevante	0.00%	0
TOTAL		4

#	AGREGUE UN COMENTARIO SI LO DESEA	DATE
1	Creo que este punto es vital para mejorar la competitividad de las PYMEs tambien.	5/23/2024 7:24 PM
2	A medida que las Pymes mejoran sus capacidades y madurez en Gobierno TI, pueden esperar una mejor alineación estratégica y eficiencia operativa, lo que incrementa el valor generado hacia el negocio.	5/21/2024 12:57 PM
3	Pienso que la eficiencia es el principal beneficio inicial, para luego dar paso a la eficacia.	5/16/2024 12:32 PM

Q15 ¿Qué aspectos cree que son necesarios considerar para llevar a una Pyme chilena hasta un nivel de madurez considerado Repetible (asimilable al nivel 2 ITGI) en su Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Considero fundamental considerar los elementos del marco de gobierno en la dimensión de garantizar el establecimiento y mantenimiento del marco de gobierno y la aseguración e los beneficios asociados al alineamiento estratégico. Existencia de procedimientos básicos establecidos para las tareas y actividades esenciales de TI. Además, que exista el conocimiento y competencia del personal para realizar las tareas de TI de manera consistente. Consistencia en la ejecución, es decir que las actividades y tareas se realizan de manera consistente, aunque no exista completa formalización, pero si una cierta uniformidad en la ejecución de los procesos. Reconocimiento de la necesidad de formalizar y documentar los procesos.	5/23/2024 7:24 PM
2	Implementación de procesos básicos estandarizados. Formación y capacitación en prácticas de TI. Establecimiento de métricas básicas de desempeño.	5/21/2024 12:57 PM
3	Liderazgo activo con conocimiento del tema de Gobierno TI para "empujar" y lograr la adopción rompiendo las barreras culturales	5/16/2024 12:32 PM
4	Existencia de procesos, métricas asociadas, aporte de valor para el negocio	5/15/2024 8:27 PM

Q16 ¿ Qué aspectos cree que son necesarios agregar o profundizar desde el nivel de Madurez Repetible, para llevar a una Pyme chilena hasta un nivel de madurez considerado Definido (asimilable al nivel 3 ITGI) en su Gobierno TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Se requiere incrementar la documentación formal de procesos incluyendo políticas, procedimientos, y estándares que sean accesibles y conocidos por todo el personal relevante. Estandarizar los procesos y aplicarlos consistentemente en toda la organización . Capacitación en los procesos definidos y comprensión de los roles y responsabilidades dentro de estos procesos. Establecer mecanismos para monitorear y medir el desempeño de los procesos de TI, incluyendo métricas y KPIs Implementar un proceso de gestión de cambios que asegure que cualquier cambio en los procesos de TI se gestione de manera controlada y documentada para minimizar los riesgos. Establecer políticas de calidad que aseguren la mejora continua de los procesos de TI.	5/23/2024 7:24 PM
2	Documentación y estandarización de procesos. Implementación de controles de calidad y evaluación continua. Fomentar la cultura de mejora continua.	5/21/2024 12:57 PM
3	Explícitamente la Gestión del Cambio	5/16/2024 12:32 PM
4	Mejora continua de procesos, adaptación de mejores prácticas, definición de roles y responsabilidades	5/15/2024 8:27 PM

Q17 ¿ Qué objetivos de Gobierno de COBIT, cree que serían los más necesarios de implementar(y en qué grado) en las Pymes chilenas, como parte de la implementación de un framework de Gobierno TI específico para ellas y en un nivel de madurez considerado Repetible (asimilable al nivel 2 ITGI) ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	50.00% 2	0.00% 0	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
#	OTRO(S) OBJETIVO(S) DE GOBIERNO ADICIONAL NO INCLUIDO(S) EN COBIT ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA						DATE	
1	Otro objetivo adicional es asegurar la sostenibilidad y eficiencia energética en el uso de TI, lo cual considero de alta importancia.						5/21/2024 12:57 PM	

Q18 ¿ Qué objetivos de Gobierno de COBIT, cree que serían los más necesarios de implementar(y en qué grado) en las Pymes chilenas, como parte de la implementación de un framework de Gobierno TI específico para ellas y en un nivel de madurez considerado Definido (asimilable al nivel 3 ITGI) ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
EDM01—Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	75.00% 3	0.00% 0	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
EDM02—Asegurar la obtención de beneficios	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
EDM03—Asegurar la optimización del riesgo	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
EDM04—Asegurar la optimización de los recursos	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
EDM05—Asegurar el compromiso de las partes interesadas	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50

#	OTRO(S) OBJETIVO(S) DE GOBIERNO ADICIONAL NO INCLUIDO(S) EN COBIT ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Otro objetivo adicional es fomentar la colaboración interdepartamental para mejorar la integración y eficiencia de los procesos, lo cual considero de muy alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM

Q19 ¿ Qué objetivos de Gestión de COBIT, cree que serían los más necesarios de implementar (y en qué grado) en las Pymes chilenas, como parte de la implementación de un framework de Gobierno TI específico para ellas y en un nivel de madurez considerado Repetible (asimilable al nivel 2 ITGI) ?APO = Alinear, Planificar y OrganizarBAI = Construir, Adquirir e ImplementarDSS = Entregar, Dar Servicio y SoporteMEA = Monitorizar, Evaluar y Valorar

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	50.00% 2	0.00% 0	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO02—Gestionar la estrategia	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
APO03—Gestionar la arquitectura empresarial	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
APO04—Gestionar la innovación	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00
APO05—Gestionar el portafolio	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
APO06—Gestionar el presupuesto y los costes	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO07—Gestionar los recursos humanos	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
APO08—Gestionar las relaciones	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
APO09—Gestionar los acuerdos de servicio	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO10—Gestionar los proveedores	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
APO11—Gestionar la calidad	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
APO12—Gestionar el riesgo	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
APO13—Gestionar la seguridad	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO014—Gestionar los datos	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
BAI01—Gestionar los programas	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
BAI02—Gestionar la definición de requisitos	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
BAI03—Gestionar la identificación y construcción de soluciones	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
BAI04—Gestionar la disponibilidad y capacidad	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
BAI06—Gestionar los cambios de TI	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
BAI07—Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
BAI08—Gestionar el conocimiento	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00
BAI09—Gestionar los activos	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25

BAI10—Gestionar la configuración	25.00% 1	0.00% 0	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
BAI11—Gestionar los proyectos	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
DSS01—Gestionar las operaciones	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
DSS02—Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
DSS03—Gestionar los problemas	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
DSS04—Gestionar la continuidad	0.00% 0	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.50
DSS05—Gestionar los servicios de seguridad	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
MEA02—Gestionar el sistema de control interno	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
MEA03—Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	0.00% 0	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.75
MEA04—Gestionar el aseguramiento	0.00% 0	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	3.00

#	OTRO(S) OBJETIVO(S) DE GESTIÓN ADICIONAL NO INCLUIDO(S) EN COBIT ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Otro objetivo adicional es promover la adopción de tecnologías emergentes para mantenerse competitivos, lo cual considero de alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM

Q20 ¿ Qué objetivos de Gestión de COBIT, cree que serían los más necesarios de implementar(y en qué grado) en las Pymes chilenas, como parte de la implementación de un framework de Gobierno TI específico para ellas y en un nivel de madurez considerado Definido (asimilable al nivel 3 ITGI) ?APO = Alinear, Planificar y OrganizarBAI = Construir, Adquirir e ImplementarDSS = Entregar, Dar Servicio y SoporteMEA = Monitorizar, Evaluar y Valorar

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
APO01—Gestionar el marco de gestión de I&T	75.00% 3	0.00% 0	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
APO02—Gestionar la estrategia	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.25
APO03—Gestionar la arquitectura empresarial	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO04—Gestionar la innovación	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
APO05—Gestionar el portafolio	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
APO06—Gestionar el presupuesto y los costes	25.00% 1	25.00% 1	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
APO07—Gestionar los recursos humanos	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
APO08—Gestionar las relaciones	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
APO09—Gestionar los acuerdos de servicio	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
APO10—Gestionar los proveedores	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
APO11—Gestionar la calidad	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
APO12—Gestionar el riesgo	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
APO13—Gestionar la seguridad	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
APO014—Gestionar los datos	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
BAI01—Gestionar los programas	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
BAI02—Gestionar la definición de requisitos	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
BAI03—Gestionar la identificación y construcción de soluciones	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
BAI04—Gestionar la disponibilidad y capacidad	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
BAI05—Gestionar el cambio organizativo	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
BAI06—Gestionar los cambios de TI	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
BAI07—Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TI	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
BAI08—Gestionar el conocimiento	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
BAI09—Gestionar los activos	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00

Encuesta sobre Gobierno TI para panel Delphi expertos						SurveyMonkey		
BAI10—Gestionar la configuración	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
BAI11—Gestionar los proyectos	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
DSS01—Gestionar las operaciones	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
DSS02—Gestionar las peticiones y los incidentes de servicio	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
DSS03—Gestionar los problemas	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
DSS04—Gestionar la continuidad	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
DSS05—Gestionar los servicios de seguridad	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
DSS06—Gestionar los controles de procesos de negocio	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
MEA01—Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
MEA02—Gestionar el sistema de control interno	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
MEA03—Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
MEA04—Gestionar el aseguramiento	25.00% 1	50.00% 2	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
#	OTRO(S) OBJETIVO(S) DE GESTIÓN ADICIONAL NO INCLÚIDO(S) EN COBIT ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA						DATE	
1	Otro objetivo adicional es mejorar la comunicación interna y la transparencia en la toma de decisiones, lo cual considero de muy alta importancia.						5/21/2024 12:57 PM	

Q21 ¿Cuáles cree que son las herramientas más importantes(y en qué grado a utilizar dentro del framework de Gobierno TI para un mejor alineamiento y comunicar/evidenciar el valor agregado al negocio ?

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Métricas S.M.A.R.T.	66.67% 2	33.33% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	3	1.33
Mecanismos Relacionales (para promover y facilitar la adopción: liderazgo de TI, educación y capacitación, comunicación efectiva)	50.00% 2	25.00% 1	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75

#	OTRA(S) HERRAMIENTAS ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Otra herramienta utilizada es Balanced Scorecard	5/23/2024 7:24 PM
2	Otra herramienta adicional es la implementación de plataformas de colaboración y comunicación, como Microsoft Teams o Slack, para mejorar la coordinación y eficiencia, lo cual considero de alta importancia.	5/21/2024 12:57 PM
3	OKR: pasar de KPI (output) a foco en outcomes (resultados) (Nivel 3 en adelante)	5/16/2024 12:32 PM
4	Relación de Metas Empresariales y Metas TI de COBIT 2019	5/15/2024 8:27 PM

Q22 ¿Cuáles son las métricas clave que las Pymes chilenas deberían utilizar(y en qué grado) para medir y comunicar/evidenciar de manera efectiva el valor que el Gobierno TI agrega al negocio, especialmente en términos de la cadena de valor y los resultados financieros/operativos (es decir en un lenguaje que entienda el negocio) ? Deben ser relevantes y factibles de medir.

Answered: 4 Skipped: 0

	MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO	IRRELEVANTE	TOTAL	WEIGHTED AVERAGE
Nivel de satisfacción del usuario con servicios TI	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50
ROI de proyectos TI	50.00% 2	0.00% 0	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
% iniciativas TI alineadas a objetivos de negocio	25.00% 1	75.00% 3	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.75
% cumplimiento mapa de riesgos críticos de TI	0.00% 0	100.00% 4	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.00
Reducción en tiempo implementación de nuevas capacidades TI	0.00% 0	75.00% 3	25.00% 1	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	2.25
Reducción de costos operativos TI	50.00% 2	50.00% 2	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	0.00% 0	4	1.50

#	OTRA(S) MÉTRICA(S) CLAVE ESPECIFICAR EN TEXTO LIBRE, INCLUYENDO EL GRADO DE IMPORTANCIA SEGÚN LA ESCALA DE LA TABLA	DATE
1	Las métricas regulatorias, como las relacionadas con la privacidad de los datos, la ciberseguridad y las regulaciones ambientales.	5/23/2024 7:24 PM
2	Otra métrica clave es el tiempo de respuesta a incidencias de TI, lo cual considero de alta importancia para asegurar la continuidad operativa y satisfacción del usuario.	5/21/2024 12:57 PM

Q23 ¿Qué pasos concretos(hoja de ruta) debería seguir una Pyme chilena para implementar con éxito un framework de gobierno de TI ?

Answered: 4 Skipped: 0

#	RESPONSES	DATE
1	Como inicio debería existir una evaluación y preparación inicial incluyendo el estado actual de TI y preparar el terreno para la implementación del framework (Estado actual de los sistemas de TI, procesos, y capacidades, alinear los objetivos del gobierno de TI con la estrategia empresarial para asegurar que apoye las metas de la organización. Segundo, establecer un plan detallado para la generación de un gobierno de TI en función del framework de gobierno de TI diseñado (con recursos, roles, responsabilidades, y hitos importantes y métricas y KPIs de cómo se medirá el éxito y el rendimiento del gobierno de TI) Tercero, es la Implementación y puesta en marcha del framework de gobierno de TI según el plan establecido. Cuarto, estaría el monitoreo y evaluación del proceso que asegure que se pueda determinar si el framework fue adecuadamente implementado y los resultados que se han obtenido.	5/23/2024 7:24 PM
2	Realizar un diagnóstico inicial para evaluar el estado actual del Gobierno TI. Definir una visión y objetivos claros para el Gobierno TI. Seleccionar y adaptar un framework de Gobierno TI adecuado (como COBIT, ITIL). Capacitar al personal en prácticas y procesos del Gobierno TI. Implementar procesos básicos estandarizados y documentados. Establecer métricas S.M.A.R.T. para medir y evaluar el desempeño. Fomentar una cultura de mejora continua y adaptación. Alinear las iniciativas de TI con los objetivos estratégicos del negocio. Monitorear y revisar periódicamente los procesos y resultados del Gobierno TI.	5/21/2024 12:57 PM
3	Que el equipo ejecutivo tenga claridad del real beneficio de implementarlo, los desafíos que implica y su compromiso para la adopción. Luego es aprovechar los elementos de gobiernos incipientes que existan para apalancarse de ellos e iniciar la ruta. Luego foco en la eficiencia del uso de los recursos (hacerlo correctamente). Y luego foco en la eficacia (hace lo correcto).	5/16/2024 12:32 PM
4	Establecer el estado AS IS para definir el TO BE y con ello el plan de trabajo	5/15/2024 8:27 PM