



Universidad de Santiago de Chile
Facultad de Ingeniería
Departamento de Informática

Gestión y Gobernanza TI

Metas Empresariales y de Alineamiento

Luis Berríos P.
1er Semestre 2025



CONTENIDOS

- Metas de la empresa.
- Metas de alineamiento.





Universidad de Santiago de Chile
Facultad de Ingeniería
Departamento de Informática

Gestión y Gobernanza TI

Metas de la Empresa



Metas de la Empresa

- Enterprise Goals (EG).
- El apoyo a la estrategia de la empresa se realiza mediante el logro de objetivos de la empresa.
- Estos objetivos se definen en el marco COBIT, estructurado a lo largo de las dimensiones cuadro de mando integral (BSC – Balanced Scorecard).
- Son 13 Metas de la Empresa (EG01 a EG13).





Metas de la Empresa

Referencia	Dimensión BSC	Meta de la Empresa	Ejemplos de Métricas
EG01	Financiero	Portafolio de productos y servicios competitivos	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de los productos y servicios que cumplan o superen las metas de ingresos y / o participación en el mercado• Porcentaje de los productos y servicios que cumplan o superen los objetivos de satisfacción del cliente• Porcentaje de los productos y servicios que proporcionan competitiva ventaja• Tiempo de salida al mercado de nuevos productos y servicios
EG02	Financiero	Gestión de riesgo de negocio	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de objetivos y servicios empresariales críticos cubiertos por la evaluación de riesgos• Tasa (ratio) de incidentes significativos que no se identificaron en la evaluación de riesgos frente al total de incidentes• Frecuencia adecuada de la actualización del perfil de riesgo



Metas de la Empresa

Referencia	Dimensión BSC	Meta de la Empresa	Ejemplos de Métricas
EG03	Financiero	Cumplimiento de leyes y regulaciones externas	<ul style="list-style-type: none">• Coste de incumplimiento regulatorio, incluyendo liquidaciones y multas• Número de problemas de incumplimiento regulatorio que causan comentarios públicos o publicidad negativa• Número de problemas de incumplimiento señalados por los reguladores o autoridades supervisoras• Número de problemas de incumplimiento regulatorio en relación con acuerdos contractuales con socios empresariales
EG04	Financiero	Calidad de la información financiera	<ul style="list-style-type: none">• Encuesta de satisfacción de las partes interesadas clave con respecto al nivel de transparencia, comprensión y precisión de la información financiera de la empresa• Coste de incumplimiento regulatorio con respecto a regulaciones financieras
EG05	Cliente	Cultura de servicio orientada al cliente	<ul style="list-style-type: none">• Número de interrupciones del servicio al cliente• Porcentaje de partes interesadas del negocio satisfechas de que la prestación de servicios al cliente cumpla con los niveles de servicio acordados• Número de quejas de los clientes• Tendencia de los resultados de la encuesta de satisfacción al cliente



Metas de la Empresa

Referencia	Dimensión BSC	Meta de la Empresa	Ejemplos de Métricas
EG06	Cliente	Continuidad y disponibilidad del servicio del negocio	<ul style="list-style-type: none">• Número de interrupciones del servicio al cliente o procesos empresariales que han causado incidentes significativos• Coste empresarial causado por los incidentes• Número de horas de procesamiento perdidas por el negocio debido a interrupciones inesperadas del servicio• Porcentaje de quejas en función de los objetivos de disponibilidad del servicio acordados
EG07	Cliente	Calidad de la información de gestión	<ul style="list-style-type: none">• Grado de satisfacción del consejo de administración y la dirección ejecutiva con la información para la toma de decisiones• Número de incidentes causados por decisiones erróneas de negocio basadas en información incorrecta• Tiempo que se tarda en proporcionar la información de soporte para permitir la toma de decisiones empresariales eficaces• Puntualidad en la entrega de la información de gestión



Metas de la Empresa

Referencia	Dimensión BSC	Meta de la Empresa	Ejemplos de Métricas
EG08	Interno	Optimización de la funcionalidad de procesos internos del negocio	<ul style="list-style-type: none">Niveles de satisfacción del consejo de administración y la dirección ejecutiva con las capacidades del proceso del negocioNiveles de satisfacción de los clientes con las capacidades de prestación de serviciosNiveles de satisfacción de los proveedores con las capacidades de la cadena de suministro
EG09	Interno	Optimización de costes de los procesos del negocio	<ul style="list-style-type: none">Relación entre el coste y los niveles de servicio conseguidosNiveles de satisfacción del consejo de administración y la dirección ejecutiva con los costes de proceso del negocio
EG10	Interno	Habilidades, motivación y productividad del personal	<ul style="list-style-type: none">Productividad del personal comparada con benchmarksNivel de satisfacción de las partes interesadas con los niveles de experiencia y habilidades del personalPorcentaje de personal cuyas habilidades son insuficientes con respecto a la competencia requerida para sus funcionesPorcentaje de personal satisfecho



Metas de la Empresa

Referencia	Dimensión BSC	Meta de la Empresa	Ejemplos de Métricas
EG11	Interno	Cumplimiento con las políticas internas	<ul style="list-style-type: none">• Número de incidentes relacionados con el incumplimiento de la política• Porcentaje de las partes interesadas que entienden las políticas• Porcentaje de políticas respaldadas por estándares y prácticas de trabajo eficaces
EG12	Crecimiento	Gestión de programas de transformación digital	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas ejecutados a tiempo y dentro del presupuesto• Porcentaje de partes interesadas satisfechas con la ejecución del programa• Porcentaje de programas de transformación del negocio suspendidos• Porcentaje de programas de transformación del negocio con actualizaciones del estado notificadas periódicamente
EG13	Crecimiento	Innovación de producto y negocio	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de conciencia y comprensión de las oportunidades de innovación del negocio• Satisfacción de las partes interesadas con los niveles de experiencia e ideas sobre innovación y productos• Número de iniciativas de productos y servicios aprobadas como resultado de ideas innovadoras



Universidad de Santiago de Chile
Facultad de Ingeniería
Departamento de Informática

Gestión y Gobernanza TI

Metas de Alineamiento



Metas de Alineamiento

- Alignment Goals (AG).
- Las metas empresariales tienen un efecto en cascada a las metas de alineamiento.
- Son 12 Metas de Alineamiento (AG01 a AG13).





Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG01	Financiera	Cumplimiento y soporte de I&T para el cumplimiento empresarial con las leyes y regulaciones externas	<ul style="list-style-type: none">• Coste de incumplimiento de TI, incluidos liquidaciones y multas, y el impacto de la pérdida reputacional• Número de problemas de incumplimiento relacionados con TI notificados al consejo de administración o que causan comentarios o descrédito públicos• Número de problemas de incumplimiento en relación con acuerdos contractuales con los proveedores de servicios de TI
AG02	Financiera	Gestión de riesgo relacionado con I&T	<ul style="list-style-type: none">• Frecuencia adecuada de la actualización del perfil de riesgo• Porcentaje de las evaluaciones de riesgo empresarial, incluido el riesgo relacionado con I&T• Número de incidentes significativos relacionados con I&T que no se identificaron en la evaluación de riesgos



Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG03	Financiera	Beneficios obtenidos del portafolio de inversiones y servicios relacionados con I&T	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de inversiones posibilitadas por I&T en las que los beneficios previstos se cumplen o exceden• Porcentaje de servicios de I&T para los que se han logrado los beneficios esperados (indicados en los acuerdos de nivel de servicio)
AG04	Financiera	Calidad de la información financiera relacionada con la tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Satisfacción de las partes interesadas clave con respecto al nivel de transparencia, comprensión y precisión de la información financiera de TI• Porcentaje de servicios de I&T con costes operativos claramente definidos y aprobados y beneficios esperados
AG05	Cliente	Prestación de servicios de I&T conforme a los requerimientos del negocio	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de partes interesadas del negocio satisfechas con que la prestación de servicios de TI cumpla con los niveles de servicio acordados• Número de interrupciones del negocio debido a incidentes de servicios de TI• Porcentaje de usuarios satisfechos con la calidad de la prestación de servicios de TI



Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG06	Cliente	Agilidad para convertir los requerimientos del negocio en soluciones operativas	<ul style="list-style-type: none">Nivel de satisfacción de los ejecutivos de negocios con la capacidad de respuesta de TI a los nuevos requisitosPromedio de plazo de comercialización para servicios y aplicaciones nuevos relacionados con las I&TTiempo promedio para convertir los objetivos estratégicos de I&T en una iniciativa acordada y aprobadaNúmero de procesos de negocio críticos soportados por infraestructura y aplicaciones actualizadas
AG07	Interna	Seguridad de la información, infraestructura y aplicaciones de procesamiento y privacidad	<ul style="list-style-type: none">Número de incidentes de confidencialidad que causan pérdidas financieras, interrupción del negocio o descrédito públicoNúmero de incidentes de disponibilidad que causan pérdidas financieras, interrupción del negocio o descrédito públicoNúmero de incidentes de integridad que causan pérdidas financieras, interrupción del negocio o descrédito público



Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG08	Interna	Habilitar y dar soporte a procesos de negocio mediante la integración de aplicaciones y tecnología	<ul style="list-style-type: none">• Plazo para la ejecución de servicios y procesos empresariales• Número de programas empresariales facilitados por I&T retrasados o que incurren en costes adicionales debido a problemas de integración tecnológica• Número de cambios en los procesos de negocio que se deben aplazar o revisar debido a problemas de integración tecnológica• Número de aplicaciones o infraestructuras críticas que operan en silos y no están integradas
AG09	Interna	Ejecución de programas dentro del plazo, sin exceder el presupuesto, y que cumplen con los requisitos y estándares de calidad	<ul style="list-style-type: none">• Número de programas/proyectos ejecutados a tiempo y dentro del presupuesto• Número de programas que necesitan una revisión significativa debido a defectos de calidad• Porcentaje de partes interesadas satisfechas con la calidad del programa/proyecto



Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG10	Interna	Calidad de la información sobre gestión de I&T	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de satisfacción del usuario con la calidad, puntualidad y disponibilidad de la información de gestión relacionada con I&T, tras considerar los recursos disponibles• Relación y extensión de las decisiones de negocio erróneas en las que la información errónea o no disponible relacionada con I&T fue un factor clave• Porcentaje de información que satisface los criterios de calidad
AG11	Interna	Cumplimiento de I&T con las políticas internas	<ul style="list-style-type: none">• Número de incidentes relacionados con el incumplimiento de las políticas relacionadas con TI• Número de excepciones a las políticas internas• Frecuencia de revisión y actualización de la política



Metas de Alineamiento

Referencia	Dimensión BSC	Meta de Alineamiento	Ejemplos de Métricas
AG12	Aprendizaje y Crecimiento	Personal competente y motivado con un entendimiento mutuo de la tecnología y el negocio	<ul style="list-style-type: none">• Porcentaje de empresarios con dominio de I&T (es decir, aquellos que tienen los conocimientos y comprensión de I&T requeridos para guiar, dirigir, innovar y ver las oportunidades de I&T en su área de experiencia)• Porcentaje de empresarios con dominio de TI (es decir, aquellos que tienen los conocimientos y comprensión de los dominios importantes del negocio requeridos para guiar, dirigir, innovar y ver las oportunidades de I&T para su ámbito empresarial)• Número o porcentaje de empresarios con experiencia en gestión de tecnología
AG13	Aprendizaje y Crecimiento	Conocimiento, experiencia e iniciativas para la innovación empresarial	<ul style="list-style-type: none">• Nivel de conciencia de los ejecutivos de negocios y comprensión de las posibilidades de innovación de las I&T• Número de iniciativas aprobadas como resultado de ideas innovadoras de I&T• Número de campeones en innovación reconocidos/premiados



Universidad de Santiago de Chile
Facultad de Ingeniería
Departamento de Informática

Gestión y Gobernanza TI

Metas Empresariales y de Alineamiento

Luis Berríos P.
1er Semestre 2025