

# CSTIC 2013

Madrid, 24 de septiembre de 2013



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



COMITÉ DE LOS SISTEMAS Y LAS TECNOLOGÍAS  
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

## Patrocinadores



THALES

# **Modelo de Madurez en Tecnologías de la Información de Gartner y la Innovación**

**Gloria Cansado**

Socio

**Alter Idem Consulting**





# Indice

- Visión de la Empresa
- Visión del CIO
- Focalización de TI : Resultados y Clientes
- Expectativas del Negocio y Foco de TI
- Capacidades Funcionales Clave de TI
- Inversiones de TI
- Credibilidad de TI en la organización
- Puntos a considerar del Modelo



# EL MODELO DE MADUREZ - Vision de la Empresa

Funcional (Functional)	Facilitador (Enabling)	Contributivo (Contributing)	Diferencial (Differentiating)	Transformacional (Transformational)
La Empresa ve TI más como un 'commodity', útil para procesos transaccionales rentables.	La Empresa esta focalizada en la mejora continua. Los líderes de Unidades de Negocio utilizan TI cuando lo consideran necesario	La Empresa está focalizada en salirse de sus 'fronteras'. TI es critico para conseguir las metas de negocio	La Empresa se dedica a dominar a su industria. TI es una fuente de agilidad e <b>innovación de producto/ servicio</b>	La Empresa esta en continua reinención. TI es el principal motor de la <b>innovación del modelo de negocio</b>
TI es una 'utility'. Solo es capaz de dar un conjunto limitado de capacidades de un modo eficiente.	TI provee de servicios de tecnología y soluciones 'bajo demanda' de un modo fiable y predictivo	TI esta dedicada a resolver problemas de negocio y perseguir oportunidades.	TI colabora con otras disciplinas como <b>I+D, BPM</b> para proveer de <b>nuevos productos, servicios y formas de operar</b> diferenciales	TI se utiliza para <b>redefinir mercados y las reglas de competencia</b>



# EL MODELO DE MADUREZ – Visión del CIO

Funcional (Functional)	Facilitador (Enabling)	Contributivo (Contributing)	Diferencial (Differentiating)	Transformacional (Transformational)
<p>Se adoptan disciplinas de Gestión de Procesos.</p> <p>Los Programas de personal varían su orientación de conocimientos a resultados</p>	<p>Se aplica la Gestión del Portfolio a todos los tipos de recursos y decisiones de inversión</p>	<p>La estrategia tecnológica se alinea explícitamente con los objetivos de negocio.</p> <p>Los indicadores de rendimiento (KPI's) de TI están ligados a los indicadores de rendimiento del negocio</p>	<p>El CIO esta establecido como un líder de negocio.</p>	<p>El CIO es responsable al menos de algún resultado de negocio</p>
<p>Herramientas integradas dan soporte a los procesos de TI y a la optimización de costes.</p>	<p>Los resultados de las soluciones y servicios se miden de un modo formal frente a los SLA's</p>	<p>El servicio y las capacidades de TI son muy sólidos.</p>	<p>TI identifica y persigue oportunidades para la utilización de la tecnología en beneficio de la estrategia de la Empresa</p>	<p><b>Los líderes de TI conducen la innovación,</b> persiguen y facilitan oportunidades de TI donde los competidores externos solo ven limitaciones.</p>

# EL MODELO DE MADUREZ – Focalización de TI : Resultados

Funcional (Functional)	Facilitador (Enabling)	Contributivo (Contributing)	Diferencial (Differentiating)	Transformacional (Transformational)
La Empresa ve TI más como un 'commodity' útil para procesos transaccionales rentables.	La Empresa esta focalizada en la mejora continua. Los líderes de Unidades de Negocio utilizan TI cuando lo consideran necesario rentables.	La Empresa está focalizada en salirse de sus 'fronteras'. TI es crítico para conseguir las metas de negocio	La Empresa se dedica a dominar a su industria. TI es una fuente de agilidad e innovación de producto/ servicio	La Empresa esta en continua reinvención. TI es el principal motor de la innovación del modelo de negocio
TI es una 'utility'. Solo es capaz de dar un conjunto limitado de capacidades de un modo eficiente.	TI provee de servicios de tecnología y soluciones 'bajo demanda' de un modo fiable y predictivo	TI esta dedicada a resolver problemas de negocio y perseguir oportunidades. Su contribución al negocio es entendida	TI colabora con otras disciplinas como I+D, BPM y TO para proveer de nuevos productos, servicios y formas de operar diferenciales	TI se utiliza para redefinir mercados y las reglas de competencia

## Evolución del Foco de TI

EFICIENCIA

EFICACIA

EFICACIA DE LA EMPRESA

Basado en The Gartner Enterprise IT Maturity Model

# EL MODELO DE MADUREZ – Focalización de TI: Clientes

Funcional (Functional)	Facilitador (Enabling)	Contributivo (Contributing)	Diferencial (Differentiating)	Transformacional (Transformational)
La Empresa ve TI más como un 'commodity' útil para procesos transaccionales rentables.	La Empresa esta focalizada en la mejora continua. Los líderes de Unidades de Negocio utilizan TI cuando lo consideran necesario rentables.	La Empresa está focalizada en salirse de sus 'fronteras'. TI es crítico para conseguir las metas de negocio	La Empresa se dedica a dominar a su industria. TI es una fuente de agilidad e innovación de producto/ servicio	La Empresa esta en continua reinversión. TI es el principal motor de la innovación del modelo de negocio
TI es una 'utility'. Solo es capaz de dar un conjunto limitado de capacidades de un modo eficiente.	TI provee de servicios de tecnología y soluciones 'bajo demanda' de un modo fiable y predictivo	TI esta dedicada a resolver problemas de negocio y perseguir oportunidades. Su contribución al negocio es entendida	TI colabora con otras disciplinas como I+D, BPM y TO para proveer de nuevos productos, servicios y formas de operar diferenciales	TI se utiliza para redefinir mercados y las reglas de competencia

## Evolución del Foco de TI

TI

CLIENTES INTERNOS

MERCADO EXTERNO

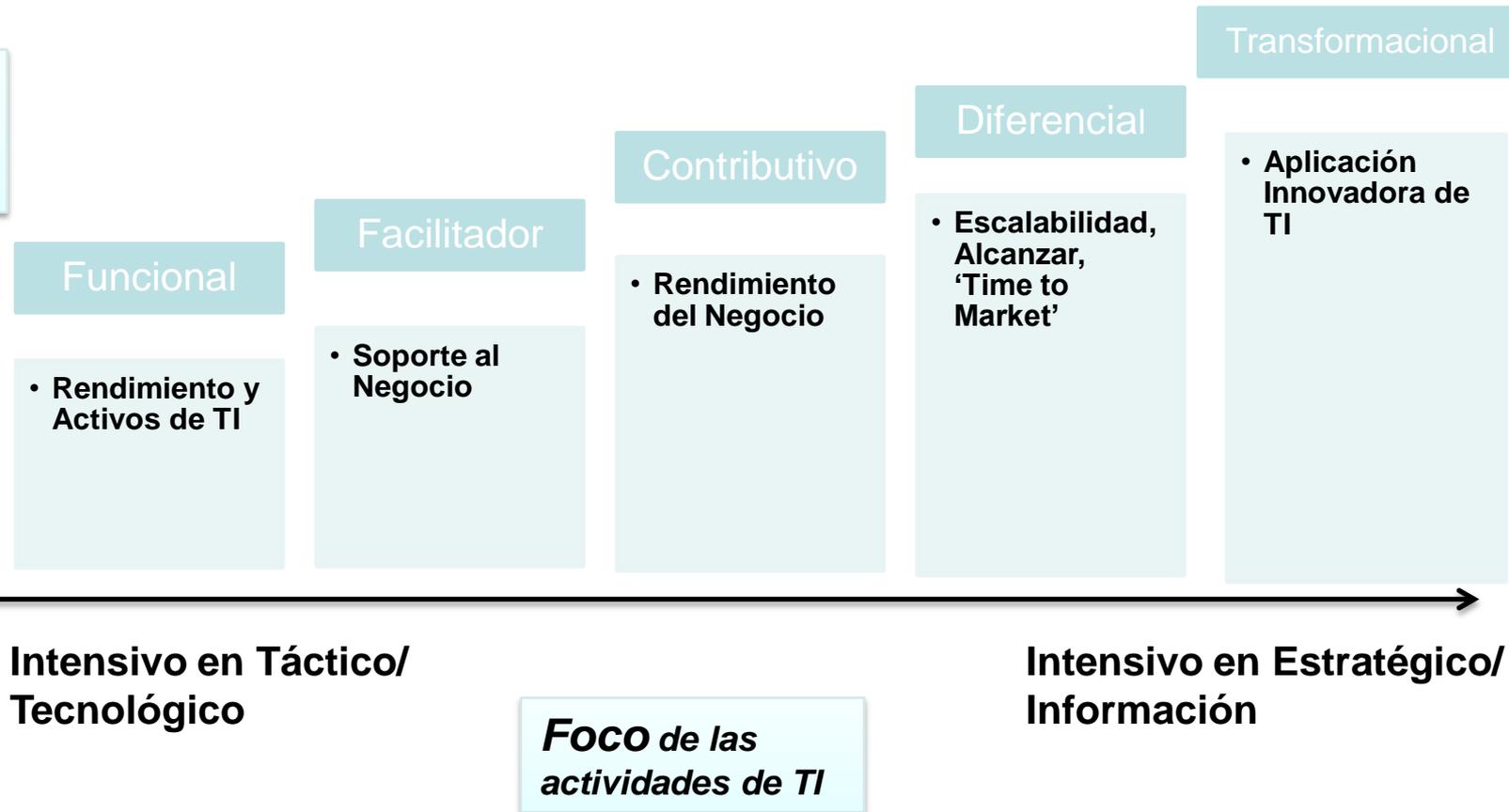
Basado en The Gartner Enterprise IT Maturity Model

# EL MODELO DE MADUREZ – Expectativas y Foco

Creación  
de Valor

*Expectativas  
del Negocio  
para TI*

Responder



Basado en The Gartner Enterprise IT Maturity Model

# EL MODELO DE MADUREZ - Capacidades Funcionales

## Funcional

- I&O
- Aplicaciones

## Diferencial

- Aplicaciones
- Seguridad
- 'Sourcing'
- EA
- BPM
- BI
- PPM

## Facilitador

- I&O
- Aplicaciones
- Seguridad
- 'Sourcing'
- PM

## Innovador

- Seguridad
- EA
- BPM
- BI
- PPM

## Contributivo

- I&O
- Aplicaciones
- Seguridad
- 'Sourcing'
- EA
- BPM
- BI
- PPM

# El Modelo de Madurez – Inversiones de TI

## Funcional

- I&O
- Gestión de Activos
- Gestión de procesos de TI
- Gestión de Seguridad y Riesgo

## Facilitador

- Análisis de Negocio
- Gestión de Servicios
- ‘Sourcing’ y Gestión de Proveedores

## Contributivo

- Gestión de Procesos de Negocio (BPM)
- Gestión de Relaciones (BRM)
- Gestión de Programa y Portfolio (PPM)

## Diferencial

- EA (Enterprise Architecture)
- EIM (Enterprise Information Manag.)
- Soluciones de front-office y desarrollo de producto

## Transformacional

- Diseño del Negocio y Transformación
- Gestión de la Innovación

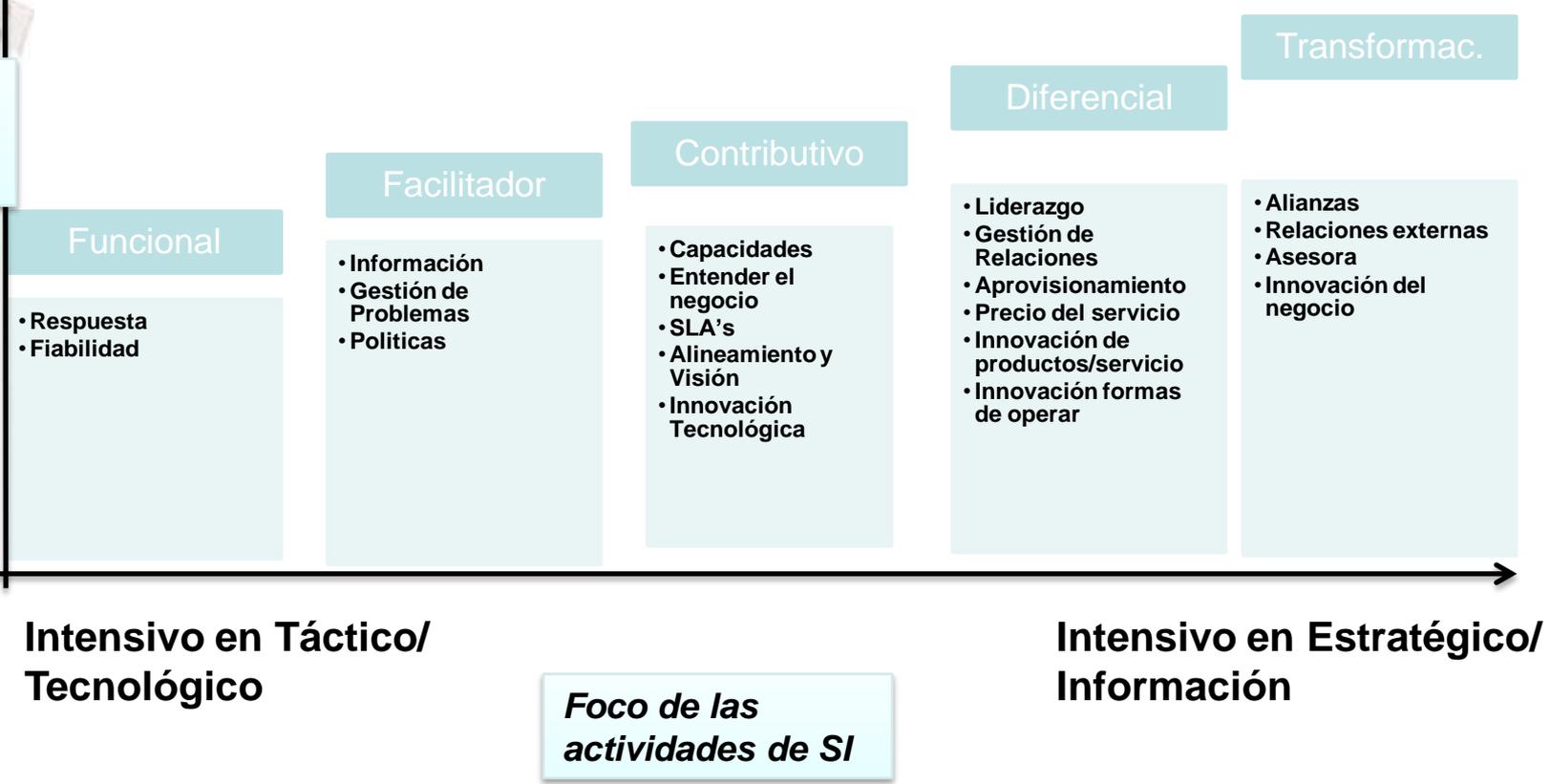
# CREDIBILIDAD DE SI – EVOLUCIÓN



**Creacion de Valor**

**Expectativas del Negocio para SI**

**Responder**



Basado en The Gartner Enterprise IT Maturity Model



# Puntos a Considerar del Modelo

- Este es un modelo evolutivo, no por escalones. Por lo que permite alcanzar puntos intermedios de madurez, dependiendo de la evolución de las capacidades requeridas en cada punto. En este sentido, además, las capacidades no tienen porque evolucionar uniformemente sino según necesidades. Pero en cada punto del modelo hay capacidades base que deben de ser las primeras a evolucionar.





## Puntos a Considerar del Modelo

- La Empresa y TI tienen que ir acompañados para evitar inversiones de TI con bajo o ningún rendimiento
- Cada Unidad de Negocio puede estar en diferentes puntos del modelo y TI debe acompañarse
- Hay que ser realistas respecto al punto en que se encuentran ambas
- Es más importante para TI estar al mismo nivel de madurez que la Empresa/UN, que conseguir una elevación arbitraria de sus capacidades





## Puntos a Considerar del Modelo

- El objetivo para TI no debe ser alcanzar la última posición del modelo sino aquella que la Empresa le requiera. No obstante y conforme va alcanzando más credibilidad puede influir para que la Empresa vaya hacia una nueva posición del modelo
- Todavía hoy la base para medir el éxito de TI son resultados predecibles, repetibles y 'cost-effective'. Es decir Eficiencia y Eficacia de TI. Muy pocas organizaciones de TI están en posiciones de Eficacia de Negocio.



## Puntos a Considerar del Modelo

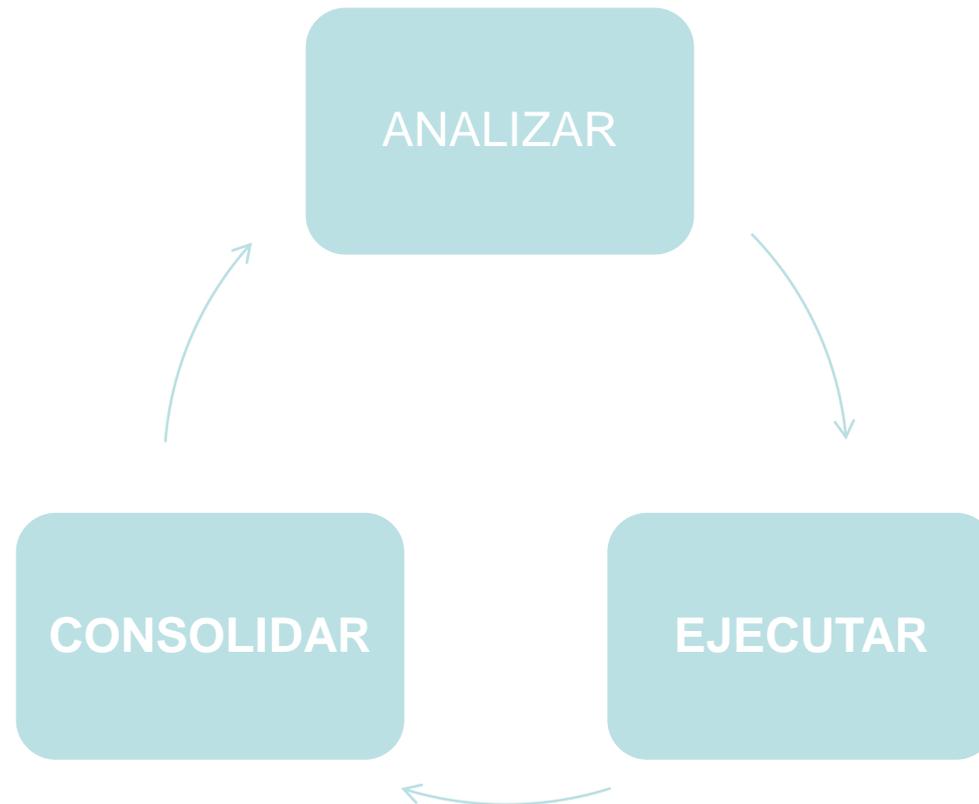
- Hay que **focalizarse** en :
  - **Cerrar** los gaps entre las posiciones de la Empresa/UN y TI, mediante el desarrollo de nuevas capacidades
  - **Priorizar** el desarrollo de nuevas capacidades, evitando la dispersión de esfuerzos e inversiones
  - **Consolidar** las capacidades requeridas para la posición
  - **Conseguir** el nivel de credibilidad correspondiente para la posición

**antes de pensar en pasar a una nueva posición**



# Puntos a considerar del Modelo

- Fases para un Plan de Evolución



Basado en The Gartner Enterprise IT Maturity Model



# CSTIC 2013

## Innovación para la Eficiencia

### Patrocinadores



Madrid, 24 septiembre de 2013



### Colaboradores

