Institucionalización de las TI

- Conocimiento TI
- Innovación y Mejora TI

Conocimiento TI

1. Capacitación

1.1 ¿Se cuenta con un plan de capacitación sobre el uso de los sistemas de información y asi garantizar utilización de manera eficiente?

- Planes de capacitación y entrenamiento funcional y técnico a los usuarios. Se crean planes de orientación relevantes, con materiales de capacitación (textos, videos, podcast, etc)y compartes inforamción a ravés de los canales diseñados para tal fin)

1.2 ¿Se realizan jornadas de capacitación sobre Seguridad de la Información, en alineación con el SGSI?

1.3 ¿Se realizan capacitaciones que promuevan el uso y desarrollo/investigación de nuevas tecnologías?

- Se establecen prioridades para compartir el conocimiento en una rutina operativa complicada, es decir, que debido a la falta de tiempo y espacio es necesario darles un tratamiento especial.

1.4 ¿Se realiza seguimiento y control del plan de capacitaciones?

1.5 ¿Se evalua la efectividad que genera la capacitación brindada a los empleados?

1.6 ¿Existen mecanismos institucionalizados para garantizar la transferencia de conocimiento?

- Plataformas E-learning; Documentación obligatoria. Se dispone de un proceso mediante el cual se gestionan las nuevas necesidades de conocimiento.

1.7 ¿Se realiza una revisión periódica del Sistema de Gestión del Conocimiento para retirar la información obsoleta?

2. Motivación y crecimiento

2.1 ¿Existe un plan de motivación, incentivos, ó salario emocional que promueva un mejor ambiente laboral entre la comunidad de funcionarios?

2.2 ¿Se tiene definido un plan de carrera según los roles definidos en la estructura de la organización?

2.3 ¿Existe un plan de motivación, incentivos, ó salario emocional que promueva la capacitación continua?

Innovación y Mejora TI

1. Ideas de Mejora

1.1 ¿Se tiene institucionalizado el procedimiento necesario para realizar sugerencias de mejora a los servicios y/o actividades de la organización?

1.2 ¿Existe un repositorio para el almacenamiento y gestión de las ideas de mejora continua?

- Acciones de mejora sobre procesos y productos de la organización, así como sobre la gestión de proyectos internos y externos

1.3 ¿Existen mecanismos para dar seguimiento y notificación a las ideas de mejora continua recibidas por las partes interesadas?

1.4 ¿Se tienen definidas las métricas/reportes/resultados que revisa el comité de Mejoramiento Continuo? (Se realizan casos de negocio para las acciones de mejora antes de ser implementadas)

- Si cuentan con un comité de mejora, este cada cuanto se reune, que metricas revisa (todo lo relacionado con este comite)

1.5 ¿Se realiza planificación para la implementación de las ideas de mejora?

- Se cuenta con mapas de ruta

1.6 ¿Se realizan actividades para fomentar la mejora continua en toda la organización?

- Se emprenden acciones hacia la transformación digital de la organización

1.7 ¿Existe un mecanismo de evaluación y priorización de oportunidades de mejora?

2. Garantizar la satisfacción de los clientes/usuarios

respecto a los servicios ofrecidos

2.1 ¿Se realizan encuestas de satisfacción de los clientes/usuarios respecto a los servicios de TI? ¿Existen canales de comunicación que faciliten la colaboración con los clientes/usuarios que permitan recolectar oportunidades de mejora?

2.2 ¿Se realizan reuniones con las partes interesadas clave para identificar oportunidades para la prestación de nuevos servicios y actualizar los planes de Niveles de Servicio/Portafolio de Servicios?

2.3 ¿Se analizan los resultados de las encuestas/opiniones de los usuarios para identificar oportunidades de mejora?

3. Ambiente de Innovación

3.1 ¿Se realizan actividades relacionadas con la investigación de nuevas tecnologías?

- En algunas empresas, se destinan equipos completos para la investigación, en otras se dan jornadas libre para ello; (Recuerda que estas actividades deben ser continuas y deben estar planificadas)

3.2 ¿Existe un proceso o un conjunto de incentivos que promuevan la innovación?

- En algunas empresas hay procesos formalmente definidos, existen comités, hay incentivos; Se debe identificar como se recogen ideas de mejora o surgen nuevos proyectos

3.3 ¿Se tienen identificadas las actividades/procesos que se pueden automatizar utilizando las TI?

3.4 ¿Se investiga la portabilidad de los servicios TI?

- ¡Que están haciendo por la portabilidad de los servicios (accesos desde un movil, una tablet, etc)

4. Indicadores y métricas

4.1 ¿Se tiene definido el conjunto de indicadores asociados a los procesos/actividades/metas del área de T.I?

- Indicadores que genera el área de tecnologia, métricas, cuadros de mando

4.2 ¿Se analizan las métricas de las T.I para identificar mejoras, correcciones o cambios?

- en muchas empresas sólo se recojen métricas en las herramientas, pero no se usan para generar valor

4.3 ¿Se definen métricas que permitan evaluar los resultados de las acciones de mejora?