

# La crisis internacional obliga a optimizar tecnología en empresas

Escribe Miguel Delle Donne (\*)

► Los Chief Information Officers (CIO) enfrentan desafíos no sólo provenientes de la propia compañía para lograr un mejor uso de la Tecnología Informática (IT), sino también de las crisis económicas, los mercados, las reducciones de presupuestos, la falta de

recursos capacitados, la necesidad de evaluar tercerizaciones, las nuevas tecnologías, los accionistas y clientes. Este conjunto de presiones hace que la gestión de informática esté obligada a demostrar que abarca los objetivos del negocio, cumple con las regulaciones y es lo más eficiente posible dentro del esquema utilizado por la empresa.

De esta forma la idea de contar con un marco formal de IT Governance (ITG), incorporado en la gestión de IT, resulta muy adecuado para facilitar el cumplimiento de las exigencias antes mencionadas.

## Prioridades

El ITG debe establecer las cadenas de autoridad, responsabilidades y comunicaciones; las políticas, normas, procedimientos y mecanismos de control; y las métricas claves de funcionamiento, capacidad tecnológica y costos.

Esto permitirá que los integrantes del área puedan llevar a cabo sus tareas para cumplir los objetivos

estratégicos de la empresa.

Los dos primeros ítems refieren a acciones preventivas, dado que regulan el funcionamiento del área, tanto en condiciones normales como de excepción.

Así, ante la detección de un ataque informático, indican quiénes se deben hacer cargo del tema, a quiénes les tienen que avisar, qué medidas iniciales deben tomar, qué precauciones hay que tener y qué hacer luego de superado el ataque.

La última parte se enfoca en acciones operativas y es la utilizada para medir el funcionamiento de IT, no sólo para verificar si se cumplen las metas, sino también para proporcionar alertas



tempranas que permitan prever errores de funcionamiento, cambios en el entorno y la necesidad de adquirir o reemplazar tecnología.

Este marco también debe permitir conocer cómo funciona IT, cuál es su contribución al negocio, cómo rinden las inversiones realizadas en este ítem, cuáles son los controles que tiene y su grado de efectividad. Como resultado de la aplicación del ITG se debe obtener una mejora en el funcionamiento del área y una clarificación de las

funciones de IT, expresándolas numéricamente para permitir su comparación en el tiempo y, de ser posible, con organizaciones semejantes.

Finalmente, muchos confunden ITG con management, pero son dos conceptos distintos. Mientras ITG implica el establecimiento de acciones preventivas y operativas, el management implica los procesos para que las acciones definidas en ITG se cumplan.

(\*) Director de Auditoría de KPMG en la Argentina.