



FISCALIZACIÓN

AG-F-29-2020

Gestión de TI y atención de las necesidades del negocio

Proceso	CGTI01 Tecnologías de Información
Subproceso u actividades	No Aplica
Dependencias que participan	Dirección de Servicios Tecnológicos
Muestra visita a puntos de venta u otros	N/A
Período de evaluación	Del 01-01-2019 al 31-05-2020
Generalidad	<i>El estudio analiza el trabajo que realiza la Dirección de Servicios Tecnológicos en la implementación de la nueva estructura de TI, así como el valor que entrega a la organización.</i>
Objetivo(s) del Estudio	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Verificar si la estructura actual de la Dirección de Servicios Tecnológicos cumple con los objetivos esperados tanto de orientación a Servicios como de preparación para los retos de la Transformación Digital en alineamiento con las necesidades del negocio según la propuesta de implementación aprobada. ➔ Determinar el nivel de mejora en la eficiencia y entrega de beneficios de la Dirección de Servicios Tecnológicos de acuerdo con los objetivos propuestos en el cambio de estructura en relación con el enfoque de servicios y brindar mayor flexibilidad para adaptarse a los cambios del entorno tecnológico, según las expectativas de las partes interesadas.
Objetivos Institucionales relacionados	Superar la experiencia del cliente a través del liderazgo digital.

Principales Hallazgos

El estudio comprende el análisis del cumplimiento de los objetivos esperados de la estructura organizacional de la Dirección de Servicios Tecnológicos relacionados tanto con propiciar una orientación hacia los servicios como en la preparación para los retos de la transformación digital en alineamiento con las necesidades del negocio según la propuesta de implementación aprobada.

El cambio en la estructura organizacional del área de TI contribuye con habilitar a la Dirección de Servicios Tecnológicos como un socio de negocio que entrega y gestiona servicios que soporten la estrategia y aporten valor.

La Dirección de Servicios Tecnológicos no cuenta con actividades de control, seguimiento y supervisión que evalúen la gestión de recursos realizada sobre el proceso de implementación de la estructura aprobada, que permitan identificar y reportar oportunamente desviaciones.

El proceso de implementación de la estructura no está incorporado como parte de la rendición de cuentas que se realiza a los órganos de dirección pese a ser un factor crítico en el desarrollo y éxito de la estrategia de transformación digital y la creación de valor para el negocio.

Las valoraciones no son específicas sobre las actividades y resultados obtenidos por cada una de las áreas, que incorpore indicadores sobre la operativa, el avance, el cumplimiento, o el retraso, entre otros, que permitan evaluar si el negocio está recibiendo el valor y los beneficios esperados con la implementación de la estructura.

Las actividades de seguimiento y supervisión deben considerar la gestión de recursos que se realiza para las actividades del proceso de implementación de la estructura aprobada que a la fecha no se han

finalizado. Los resultados deben ser incorporados en la rendición de cuentas periódica que se presenta a los órganos de dirección.

La programación definida para la puesta en operación de los indicadores para supervisar el desempeño deben ser presentados a los órganos de dirección, de forma que se analicen y se ajusten, en caso de ser necesario, los plazos de implementación en relación al alineamiento con la estrategia institucional y los requerimientos del negocio.