



## El rol de TI y el Consejo durante la pandemia

---



Noviembre 17, 2021 | IT GOVERNANCE

La pandemia COVID-19 ha traído consigo nuevos y significativos retos para todas las funciones y departamentos corporativos, algunas áreas experimentando más problemas que otras. Los diferentes departamentos deberán trabajar en conjunto con el Consejo para sobrevivir a la crisis.



El rol del Consejo y sus accionistas, en conjunto con las áreas de tecnología, consiste en mantener operando a sus organizaciones mediante soluciones que apoyen a sus colaboradores a adaptarse a esta nueva forma de trabajo pudiéndose apoyar en herramientas tecnológicas de última generación.

Como asesores de Consejo y expertos en el área tecnológica, en Clever BoD sabemos que tener una comunicación constante y directa entre las áreas dentro de las organizaciones ayudará a paliar y superar los nuevos obstáculos que pudieran presentarse. Las empresas deberán tener presente que estar a la vanguardia tecnológica ayudará a los Consejos ante la eventualidad de nuevas crisis.

**La situación provocada por la pandemia ha creado retos en casi cada una de las áreas de TI de las empresas, colocando a los líderes e integrantes del Consejo y equipos de trabajo a enfrentarlos a marchas forzadas, tratando de mantener una estabilidad entre la operación del negocio y las soluciones a las nuevas situaciones que se presentan. A continuación, daremos un breve repaso de algunas de las situaciones más importantes:**

Aun cuando los Consejos pueden dedicar recursos y tiempo para encontrar respuestas a tales cuestionamientos, identificar culpables no es una labor que permita evolucionar como Consejo y empresa. Lo que sí funciona es cuestionar la madurez de nuestro Consejo para gestionar riesgos, la implementación inmediata de mecanismos de supervisión y en general adoptar verdaderamente una cultura de riesgos en el Consejo y sus miembros.

Con objeto de enfocar al Consejo hacia esa cultura de riesgos durante esta época denominada “nueva normalidad”, en CleverBoD sugerimos la incorporación en su agenda de las siguientes acciones prácticas:

#### **Apoyando el rol de trabajo desde casa o modelo “Home office”**

Debido a la situación actual originada por la pandemia, millones de personas en todo el mundo han sido forzadas a realizar sus actividades de oficina desde casa. Esto ha traído nuevos desafíos en conectividad, seguridad y administración de TI en general.

La instalación de cada empleado en casa es muy diversa y puede traer muchos conflictos y retos técnicos para los administradores de TI tales como: existencia de equipos muy antiguos, conectividades deficientes, software obsoleto y desactualizado, además de la siempre latente posibilidad del rechazo al cambio de parte de los usuarios finales.

En Clever Bod estamos convencidos de que la manera más fácil de atender dichas adversidades es desarrollar un “Setup” estandarizado, que apoyará a las empresas en adoptar estas nuevas prácticas de una manera más rápida y fácil para los usuarios finales y además simplificará la forma en que TI administra y controla los activos asignados.



Un ejemplo de dicho “Setup” estandarizado podría ser el proveer a los usuarios con equipos portátiles o “laptops” (preferentemente equipos de la misma marca y si es posible del mismo modelo) que facilitarán la movilidad y reubicación en cualquier momento. En lo referente al software, en Clever BoD, hemos tenido éxito desplegando Office 365 teniendo como herramienta de comunicación central Microsoft Teams® y como herramienta de seguimiento de tareas Microsoft Planner®, además realizando una selección correcta de las diferentes versiones de Office 365 podemos obtener las aplicaciones clásicas como Word, Excel, PowerPoint etc. Todo esto ha resultado en una adaptación mucho más rápida para el trabajo remoto del lado de los usuarios finales, además de tener como beneficio adicional la fácil administración de los activos para los encargados del área de TI de la organización.

El objetivo del departamento de TI es apoyar al usuario a crear un área y ambiente que le ayude a ser productivo sin importar si se encuentra en la oficina o en casa siempre procurando mantener la curva de aprendizaje lo más plana posible.

**¿Cuentas ya con un “Setup” estandarizado? ¿Qué tan pronunciada ha sido la curva de aprendizaje para los usuarios que están ahora realizando sus actividades desde casa?**

### Re-entrenando usuarios

Nadie podía estar preparado para el cambio tan drástico que representó el impacto de la pandemia, incluyendo el tener que trabajar en circunstancias tan caóticas, diferentes y con dispositivos diversos.

Muchos colaboradores se han visto en la necesidad de recibir entrenamiento básico en materia tecnológica, desde desarrollarlos para utilizar dispositivos de cómputo que probablemente no habían usado antes, llevar a cabo sesiones de entrenamiento para conectarse a recursos compartidos a través de la red, hasta recibir capacitación para conectarse a las diversas herramientas de colaboración y video conferencias de manera segura y efectiva.

En nuestro rol de asesores tecnológicos del Consejo y/o como centro de servicios

compartidos de empresas diversas, nos hemos enfrentado a diversas situaciones:

- Compra urgente de equipos y un sobre costo excesivo.
- Apoyos especiales a personal con pésimas conexiones en casas.
- Personal gerencial y directivos que nunca asignó tareas a su gente y no tenía forma de dar seguimiento.
- Niveles directivos en shock durante muchos meses que imposibilitó la continuidad de negocio, no por cuestiones técnicas si no por temor irracional a esta situación.
- Evidencia de grandes áreas de oportunidad a nivel gerencial con la implementación de herramientas como Asana® o MS Teams®.

En CleverBod creemos que apoyarnos en diferentes opciones tecnológicas puede ayudar a hacer que los usuarios se sientan seguros para el desempeño de sus funciones y sin la necesidad de un entrenamiento riguroso o re-entrenamiento. Para llegar a estos resultados podemos sugerir el utilizar el uso de conexiones virtuales para emular el ambiente de la red de la oficina en la casa de nuestros usuarios, así como enfatizar el uso de herramientas como Microsoft Teams® para tener la experiencia de una reunión cara a cara con nuestros colegas. Todo esto puede llegar a tener un impacto muy positivo y ayudar a reducir la curva de adaptación.

**¿Qué herramientas has implementado en tu organización para ayudar a la adaptación? ¿Cuál ha sido la respuesta del Consejo y los niveles gerenciales ante la entrada de estas herramientas de seguimiento?**

### **Retos del Consejo ante la pandemia**

En todas las organizaciones afectadas por la pandemia y que tuvieron que modificar sus procesos y la manera de trabajar de forma general, se presentaron nuevos y más grandes retos para accionistas y miembros del Consejo. Es aquí cuando ambas partes, el área de tecnología y la alta dirección hacen mancuerna y crean sinergia para sacar adelante las operaciones.



CleverBoD ha podido apoyar a los departamentos de TI para que queden alineados con la estrategia del Consejo durante y después de la pandemia. Un buen ejemplo que podemos citar es como en una organización se tuvo que eliminar parte del área de infraestructura tecnológica, postergar o eliminar proyectos de TI con presupuestos previamente aprobados e incluso ya iniciados para permitir la continuidad de las operaciones. TI también tuvo la importante tarea de proporcionar al Consejo soluciones que permitieran a la empresa continuar las operaciones pero que al mismo tiempo significaran mejoras sustanciales en cuanto a costos. En esto último podemos mencionar que se sugirió mantener la forma de trabajo remoto incluso después de la pandemia, opciones para mudar la infraestructura tecnológica a servicios en la nube (almacenamiento de datos de manera masiva, servidores de producción, sistema de telefonía basado en tecnología Cloud, virtual office con Microsoft Office 365), lo que reduciría costos en cuanto a hardware y mantenimiento de manera significativa.

En otras ocasiones el tema de la pandemia no fue tan impactante para los miembros del Consejo, lo que buscaban de manera prioritaria era una forma de comunicación de clase mundial la cual les permitiera mantener un canal abierto siempre entre los colaboradores y les diera la posibilidad de hacer seguimientos puntuales a las tareas diarias y críticas que afectan la operación de sus empresas. En esta oportunidad los miembros del Consejo y accionistas nunca tuvieron el interés de explorar herramientas que les ofrecieran estas capacidades previo a la pandemia, la consecuencia de esto fueron que al momento de mover las operaciones a un esquema de home office el caos se apodero de la organización por falta de comunicación y seguimiento. En nuestro rol de asesores, CleverBoD se dispuso a asesorar al departamento interno de TI para que pudieran desplegar una solución de Microsoft Teams® junto con Microsoft planner®, lo que les permitió alcanzar el estándar de comunicación que el Consejo buscaba además de darles la posibilidad de dar un seguimiento de manera muy sencilla a los diferentes departamentos y elementos de una manera rápida sencilla y eficaz.

## Enfrentando las necesidades de continuidad del negocio

Mientras prácticamente todos los negocios tienen un plan para recuperarse de algún desastre y con esto mantener la continuidad del negocio, la pandemia ha hecho que poner en marcha los planes de recuperación de desastres sea una realidad y también exhibe en muchas ocasiones la ineficacia y lo limitado de dichos planes.

Un gran porcentaje de empresas cuentan con planes para garantizar la continuidad del negocio en caso de que alguna situación desafortunada impacte de improviso, pero la realidad es que la gran mayoría no cubre el panorama completo, como ejemplo tenemos la situación de Mutual Bank en Estados Unidos, la institución contaba con un plan de continuidad y recuperación que visualizaba a cada uno de los departamentos para que cada integrante fuera capaz de mover sus operaciones y trabajar desde casa, esto en el papel se veía perfecto y planeado de forma meticulosa pero, inmediatamente después de que la pandemia inició, el departamento de TI tuvo que apresurar y presionar las cosas solicitando accesos remotos por VPN para usuarios no contemplados y más grave aun realizando compras fuera de tiempo para cubrir la necesidad de compra de equipos portátiles "laptops" que tampoco se tenían disponibles para ejecutar el plan de recuperación.

La pandemia ha traído dificultades, tristezas y retos que ni en los pronósticos más catastróficos pudimos imaginar, aunque gracias a esto también ha traído un sinnúmero de experiencias que nos dejan un aprendizaje muy valioso que debemos procurar mantener a través del tiempo como la revalorización del departamento de TI o la incorporación del IT Governance como herramienta del Consejo. Todo esto y muchas más lecciones y experiencias se seguirán acumulando mientras continuemos con la pandemia actual.

***Lo único peor a una crisis es haberla sufrido y no aprender de ella...***

***¿Qué aprendió tu Consejo durante esta crisis?***

Contáctanos:



Martín Martínez

Partner

[martin.martinez@cleverbod.com](mailto:martin.martinez@cleverbod.com)



Manuel Carmona

Manager IT Governance

[manuel.carmona@cleverbod.com](mailto:manuel.carmona@cleverbod.com)

