



Global Knowledge®

CATÁLOGO DE SERVICIOS  
MEJORES PRÁCTICAS

2020



BUSINESS STRATEGY

OPPORTUNITIES TO INCREASE SALES





**Nuestra más cordial bienvenida al Catálogo de Mejores Prácticas de Global Knowledge.**

Explicar lo que significa el concepto de “Mejores Prácticas” es a veces el primer desafío con el que nos encontramos a la hora de hacer llegar nuestro mensaje a todas aquellas personas y entidades potencialmente interesadas en el tema.

En Global Knowledge somos conscientes de que el primer paso para formar es informar, y de ahí la orientación que hemos querido darle al presente catálogo. Nuestro deseo es que sea eminentemente clarificador, de forma que permita a quien lo lea comprender qué es lo que ofrecemos y en qué modo puede serle de utilidad.

Explicándolo de la forma más sencilla posible, sin palabras grandilocuentes ni “sopas de letras”, trataremos de que conceptos que, en principio, puedan parecerle distantes o ajenos a su actividad cotidiana (“Arquitectura Empresarial”, “Pensamiento Ágil”...) se comprendan y se puedan encuadrar dentro del entorno de trabajo a que está acostumbrado.

Este es el desafío que nos hemos impuesto. Si lo conseguimos y este documento sirve para informar y ayudar a decidir qué formación es la que le interesa, habremos cumplido nuestro objetivo y nos sentiremos satisfechos. En cualquier caso, le animamos a seguirnos en nuestra página web y en las redes sociales y a que siempre que necesite ampliar información no dude en contactar con nosotros.

Un cordial saludo.

# MEJORES PRÁCTICAS

## ¿Qué son las “Mejores Prácticas”?

El concepto de “Mejores Prácticas”, o “Buenas Prácticas”, como se puede encontrar en algunos textos, se ha tomado de la expresión inglesa “Best Practices” y hace referencia a un conjunto de prácticas que se llevan a cabo en un determinado número de empresas donde han demostrado su eficacia y eficiencia y cuyo uso, a raíz de ello, se ha hecho común en otras empresas que realizan actividades similares.



Las Mejores Prácticas suelen estar vinculadas a temas de Gestión (de proyectos, servicios, riesgos, etc.), en los cuales aportan su valor simplificando las tareas, organizando el trabajo, facilitando la asunción de responsabilidades, etc.

Como su propio nombre indica, provienen de la experiencia, de la práctica, y sus orígenes se pueden encontrar en los marcos de trabajo, estándares y conocimientos propietarios de personas y organizaciones.



## Certificaciones en Mejores Prácticas

En el mercado laboral actual no basta con conocer una determinada forma de actuar, una o varias de las Mejores Prácticas, sino que lo que cada vez demandan más las empresas es que este conocimiento se pueda demostrar, que alguien garantice nuestro saber hacer en dichas prácticas.

A raíz de ello han aparecido multitud de organismos nacionales e internacionales que actúan como “Tercera Parte de Confianza” (**Organismos Certificadores, Institutos Examinadores, etc.**) y que ratifican, a través del cumplimiento de unos esquemas de formación y certificación, el conocimiento de las personas que los realizan respecto de la materia certificada.

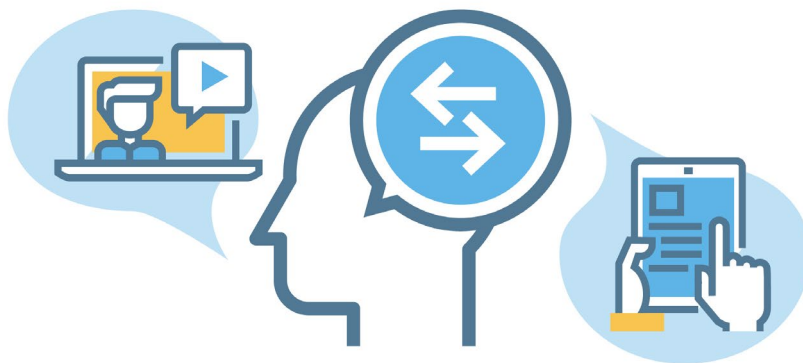
En Global Knowledge hemos establecido una relación de colaboración con los principales organismos a nivel internacional para impartir sus esquemas formativos y llevar a cabo los exámenes de certificación correspondientes.

### Qué encontrará en este catálogo

El ámbito de las Mejores Prácticas es muy extenso, ya que en todos los sectores de actividad del mercado están presentes de forma más o menos habitual.

Para poder acotar el alcance de este catálogo, hemos decidido agruparlas por concepto, obteniendo los siguientes apartados:

- Mejores Prácticas en Gestión de Proyectos
- Mejores Prácticas en Gestión del Servicio (ITSM y Lean Thinking)
- Mejores Prácticas en Arquitectura Empresarial y Gobierno de TI



# GESTIÓN DE PROYECTOS

## ¿Qué es la Gestión de Proyectos?



Si la Gestión de Proyectos la entendemos como la labor de conjuntar el trabajo de un grupo de personas para conseguir llevar a cabo un objetivo común, podemos decir que es una actividad que ha existido desde la antigüedad, ya sea en el Egipto de los faraones, con la construcción de las pirámides o en la antigua China con la construcción de la Gran Muralla.

Las formas de gestionar los proyectos han ido variando con el tiempo, en función de los avances tecnológicos y la aparición de distintas metodologías. En cualquier caso, el objetivo final de la Gestión de Proyectos ha permanecido inalterado: entregar proyectos con éxito de la manera más eficaz y eficiente.

## Evolución de la Gestión de Proyectos

Tal como la conocemos hoy en día, se puede decir que la Gestión de Proyectos como disciplina ha estado presente desde mediados del siglo XX.

Sus inicios estuvieron muy vinculados al ámbito industrial y de defensa. Estos entornos iniciales condicionaron en cierta medida la forma en que se aplicó la Gestión de Proyectos.

En un primer momento, el enfoque que se utilizó, por ser el que mejor se adaptaba, fue el Método en Cascada (“Waterfall”), un método eminentemente secuencial en el que cada fase del proyecto tenía que estar finalizada antes de pasar a la siguiente.

Este método sigue siendo útil hoy en día, sobre todo, en entornos de proyectos de ingeniería y construcción, aunque se aplica extensamente en todos los ámbitos de la Gestión de Proyectos.

El nivel actual de competitividad entre las empresas de cualquier sector ha provocado que la política de las organizaciones se ajuste a situaciones que cambian rápidamente y obligan a una modificación sobre la marcha de los requerimientos de los proyectos.

Este ha sido el principal factor desencadenante para la aparición de nuevos enfoques para la Gestión de Proyectos, primero con el auge de la utilización de técnicas iterativas cada vez más elaboradas (como es el caso del Extreme Programming o XP), y posteriormente con la conjunción de esfuerzos que ha dado lugar a la Gestión de Proyectos Ágiles (Agile Project Management).





## Scrum y DevOps

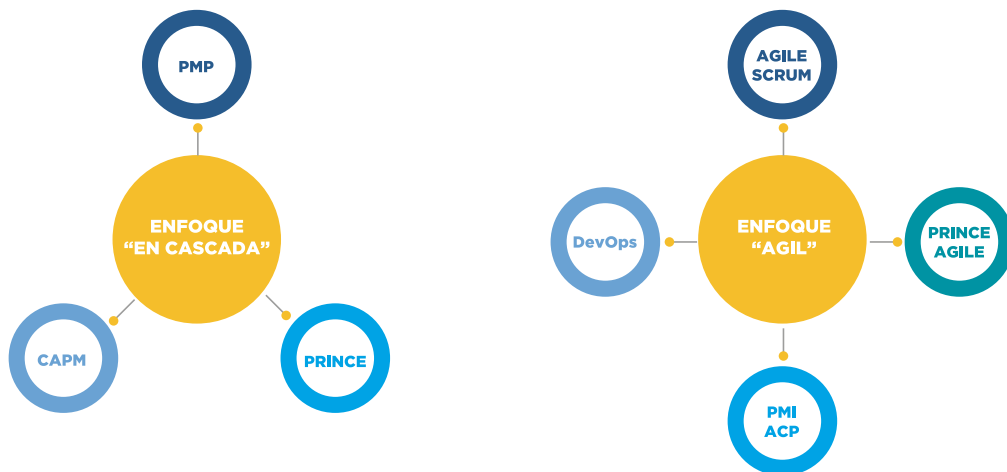
En línea con esta tendencia de Gestión de Proyectos Ágiles, han aparecido una serie de metodologías y marcos de trabajo, entre los que destacan Scrum y DevOps, que se están afianzando en la práctica totalidad de los sectores del mercado.

**Scrum es una de la metodologías más extendida y demandada.** Agile Scrum es una forma diferente de trabajar: no hay reuniones largas o interminables, no hay documentación irrelevante y se hace un uso mucho más limitado de papel. Los equipos ágiles se organizan de tal manera que la información se comunica oportunamente a todas las partes interesadas.

Por su parte, **DevOps**, abreviación en inglés de “desarrollo” (development) y “operaciones” (operations), enfatiza la colaboración y la comunicación tanto de desarrolladores de software como de otros profesionales de TI. Como resultado, **la construcción, pruebas y liberación de software**, puede conseguirse de forma más rápida y fiable, mejorando así la eficiencia y la calidad del servicio.

### La propuesta de valor de Global Knowledge

Para ofrecerle una oferta completa y que abarque las metodologías, mejores prácticas, marcos de trabajo y estándares más demandados en Gestión de Proyectos, nuestra propuesta se centra en:



## ENFOQUE EN CASCADA WATERFALL

### ¿Qué son las certificaciones CAPM y PMP?



Asociado Certificado en Gestión de Proyectos (Certified Associate in Project Management, CAPM®) y Profesional en Gestión de Proyectos (Project Management Professional, PMP®) son dos de las certificaciones que otorga el Instituto de Gestión de Proyectos (Project Management Institute, PMI).

Fundado en 1969 y con sede en Filadelfia, el PMI es una de las organizaciones más reconocidas a nivel mundial dentro del ámbito de la Gestión de Proyectos.

La metodología del Instituto de Gestión de Proyectos (PMI) se recoge en su Guía del PMBOK (“Project Management Body of Knowledge”).

Todos los programas educativos y certificaciones

ofrecidas por el PMI están estrechamente relacionadas con el PMBOK.

Como su nombre indica, describe un conjunto de prácticas y conocimientos aplicables a cualquier situación que se pueda presentar en la Gestión de Proyectos, y que han sido compilados y aportados por profesionales y académicos de diversos ámbitos durante los últimos veinte años, tras analizar su valor y utilidad.



### Esquema de certificación de PMI (waterfall)

PMI tiene un extenso catálogo de certificaciones. A efectos de las relacionadas con el enfoque en cascada de la metodología de Gestión de Proyectos, consideraremos las dos fundamentales anteriormente mencionadas:

**CAPM®** Este nivel de certificación está orientado a aquellos que se inician en la Gestión de Proyectos. Avala que quien la posee tiene la capacidad de poner en práctica los conocimientos, terminologías y procesos de una efectiva gestión de proyectos.

**PMP®** Esta acreditación es una de las más reputadas en la industria. Globalmente reconocida y demandada, la obtención de la certificación PMP® demuestra que se tiene la experiencia, formación y competencias necesarias para liderar y dirigir todo tipo de proyectos.

# ENFOQUE EN CASCADA WATERFALL

## ¿Qué es PRINCE2?



PRINCE2® es un enfoque estructurado que se publicó en 1996 como un método genérico para la gestión de proyectos. Combina la metodología original PROMPT (“Project Organisation, Management & Planning Techniques”), desarrollada por Simpect Systems Ltd. y adoptada por el Gobierno Británico, con el MITP de IBM (Gestión de la Implementación del Proyecto Total).

PRINCE2® se centra en definir y entregar productos cuya calidad se ajuste a los requisitos. Define que un proyecto es exitoso cuando está orientado a la entrega a través de la creación de un conjunto de productos acordados que definen el alcance del proyecto, brindando una base para la planificación y el control.

Describe cómo coordinar a las personas y a las actividades, cómo diseñar y supervisar la entrega

del producto, y qué hacer si el producto, y por lo tanto el alcance del proyecto, necesita ajustarse en caso de que no se ajuste a lo planificado.

PRINCE2 está perfectamente alineada con la norma ISO 21500 y es el estándar de facto para la gestión de proyectos en varios países entre los que se encuentran Reino Unido, Australia, Holanda, Dinamarca y Canadá.



### Esquema de certificación de PRINCE2® (waterfall)

Las certificaciones principales del esquema son:

PRINCE2® Practitioner Certificate

PRINCE2® Practitioner Certificate



## ENFOQUE ÁGIL - AGILE

### ¿Qué es la certificación (PMI-ACP)?



La certificación de Profesional Certificado en Agile de PMI (PMI Agile Certified Practitioner, (PMI-ACP)®) es una de las certificaciones más demandadas actualmente de PMI.

**Esta certificación ha sido diseñada con la intención de conseguir básicamente dos objetivos:**

Demostrar el nivel de capacitación del profesional en prácticas ágiles de gestión de proyectos.

Aumentar la versatilidad del profesional en las herramientas y técnicas de gestión de proyectos.

Agile es un tema de creciente importancia en la gestión de proyectos. El mercado refleja esta importancia, ya que los profesionales de la gestión de proyectos lo adoptan cada vez más como una técnica para gestionar proyectos con éxito.

Esta certificación reconoce la experiencia de un individuo en el uso de prácticas ágiles en sus proyectos, demostrando su mayor versatilidad profesional a través de herramientas y técnicas ágiles. Asimismo, esta certificación tiene un

mayor nivel de credibilidad profesional, ya que requiere una combinación de capacitación ágil, experiencia en proyectos ágiles y un examen sobre los principios, prácticas, herramientas y técnicas ágiles.

Esta certificación global también ayuda a los individuos a satisfacer las necesidades de las organizaciones que dependen de los profesionales del proyecto para aplicar una diversidad de métodos a su gestión de proyectos.

## ¿Qué es la certificación PRINCE2 Agile™ Practitioner?

PRINCE2 Agile™ Practitioner está diseñado para apoyar a las organizaciones y personas que ya utilizan PRINCE2 como metodología de gestión de proyectos y están tratando de ampliar su conocimiento y comprensión de Agile, aplicando su enfoque dentro de su entorno de gestión de proyectos existente.

**Al combinar la flexibilidad del pensamiento ágil, con el gobierno de PRINCE2®, PRINCE2 Agile™ confiere a los profesionales la capacidad de:**

- Entregar a tiempo y cumplir los plazos
- Proteger el nivel de calidad
- Adoptar y adaptarse al cambio
- Mantener equipos de proyecto estables
- Gestionar las expectativas de los interesados, haciéndoles ver lo que realmente necesitan.

Es requisito previo para acceder a esta certificación estar en posesión de la certificación PRINCE2® Foundation, Project Management Professional (PMP®), Asociado Certificado en Gestión de Proyectos (CAPM®) o IMPA Niveles A, B, C y D®.

## EXIN Agile Scrum

### ¿Qué es EXIN?



EXIN (EXamination INstitute for the Information Sciences) es un proveedor independiente de exámenes de TI a nivel mundial con más de 30 años de experiencia.

EXIN está especializado en el establecimiento de requisitos educativos y en el desarrollo de exámenes para todas las áreas principales de TI. Su misión es mejorar la calidad del sector, los profesionales y los usuarios de TI, mediante pruebas y certificaciones independientes.

EXIN logra este objetivo dando soporte a la difusión mundial de los estándares de certificación y las mejores prácticas en TI.

## ¿Qué es EXIN Agile Scrum?

Agile Scrum trata sobre la ejecución de proyectos con éxito, aceptando y esperando cambios.

Trata asimismo sobre equipos multifuncionales y autogestionados, que producen resultados de trabajo al final de cada iteración (“sprint”). Su máxima flexibilidad permite ajustes e incluso cambios de rumbo a mitad de camino a través de un proyecto, sin el riesgo de no llegar a entregar nunca o de un desajuste inesperado entre las necesidades del negocio y las funciones del sistema. Scrum es el método ágil más aplicado en el mundo.



Esta certificación valida el conocimiento combinado de un profesional en metodologías ágiles y prácticas Scrum. La forma ágil de pensar es mejor conocida en el campo del desarrollo de software, pero los principios se aplican cada vez más en otros tipos de proyectos.

El programa de certificación de EXIN Agile Scrum está dirigido a profesionales de los campos de la Gestión de Proyectos de TI, Desarrollo de Software, Gestión del Negocio y Gestión de Servicios de TI, en particular para aquellos que lideran o participan en cambios y proyectos.

## Esquema de certificación de EXIN Agile Scrum

El esquema de certificación está compuesto por dos niveles de aprendizaje, uno con un curso de Fundamentos y el otro con dos cursos avanzados:

## EXIN Agile Scrum Foundation

Este módulo es apto para todos los profesionales que buscan mantener sus conocimientos al día con los últimos desarrollos en los campos de TI y Gestión de Proyectos, en particular aquellos que lideran o participan en proyectos.

En particular, la certificación es adecuada para profesionales que trabajan en las áreas de: Gestión de Proyectos, Desarrollo de software, Gestión de servicios de TI y Administración de Empresas.

## EXIN Agile Scrum Master

Esta certificación busca confirmar tanto las habilidades como los conocimientos del marco de trabajo Agile y de la metodología Scrum.

Es el siguiente paso a realizar para aquellos profesionales que deseen profundizar en la aplicación de Scrum en sus proyectos del día a día.

## EXIN Agile Product Owner

Esta certificación se centra en aportar valor al cliente y al negocio a través de técnicas de gestión ágil de proyectos. Pone a prueba las habilidades y conocimientos de un candidato del marco Agile y la metodología Scrum específicamente con el rol de propietario de producto en mente.

Es especialmente adecuada para profesionales que trabajan en gestión de proyectos, desarrollo de software, gestión de servicios de TI y administración de empresas.



# DASA DevOps Fundamentals Certificate

## ¿Qué es DASA?



TRAINING PARTNER

La Asociación de Competencias Ágiles de DevOps (DevOps Agile Skills Association, DASA) es una comunidad global abierta para el desarrollo de habilidades en DevOps y Agile. Está estructurada como una organización dirigida por la comunidad, abierta a las organizaciones miembros participantes para que ayuden a definir las competencias basadas en roles y los currículos de aprendizaje.

### Para lograr su propósito, DASA tiene como objetivo:

- Promover un marco de conocimiento y habilidades para DevOps, basado en un conjunto definido de principios.
- Desarrollar y dar a conocer un programa neutral de cualificación de DevOps para los profesionales.
- Generar interés y concienciar sobre la necesidad de conocimiento y desarrollo de habilidades.
- Avanzar en la calidad de la capacitación y certificación de las habilidades de DevOps.

## Esquema de certificación de DASA

El esquema de certificación de DASA se basa en un sistema de niveles relacionados con las competencias.

### Nivel de Fundamentos (Conocer)

Proporciona la comprensión sobre DevOps: alcance, conceptos clave, terminología y principios del DevOps de DASA. Facilita un punto de entrada para todos los que trabajan en DevOps.

LEADERSHIP  
Lead and Enable

DASA DevOps  
Product Owner

DASA DevOps  
Leader

DASA DevOps  
Coach

### Nivel Profesional (Aplicar)

Crea las capacidades relevantes para los profesionales que trabajan juntos en un equipo de DevOps. Con estas certificaciones, DASA ayuda a los profesionales a entender cómo usar la caja de herramientas disponible para ellos y cuándo usar qué herramientas específicas. Existen tres certificaciones profesionales: habilitar y escalar, especificar y verificar, crear y entregar.

PROFESSIONAL  
Know and Apply

DASA DevOps  
Professional  
Enable and Scale

DASA DevOps  
Professional  
Specify and Verify

DASA DevOps  
Professional  
Create and Deliver

### Nivel de Liderazgo (Liderar y habilitar)

Este programa es para líderes de DevOps que lideran organizaciones, entrenadores que apoyan la transformación y propietarios de productos que están a cargo de la administración del ciclo de vida del producto.

FOUNDATIONAL  
Know

DASA DevOps Fundamentals

## ITSM Y LEAN THINKING

### ¿Qué es la Gestión del Servicio de TI (ITSM)?

**Algunas situaciones con las que nos encontramos en el día a día de nuestras compañías:**

Una impresora departamental no funciona.

Un usuario desea que se le proporcione un nuevo portátil.

El Director Financiero quiere saber cuál es la situación de los activos de TI.

Una persona que se incorpora a la empresa necesita una cuenta de correo electrónico.

El departamento de RR.HH. necesita más espacio en disco para almacenar su información.

Una nueva versión del programa que confecciona las nóminas

A todas estas situaciones les da respuesta la organización de Tecnologías de la Información (TI) de las empresas, cuya labor es la de proporcionar sus servicios al resto de la compañía para que todos sus procesos de negocio (compras, ventas, administración, logística, producción, etc.), soportados por la infraestructura de TI, sigan funcionando con normalidad.

Así, la organización de TI se ocupa de gestionar incidencias, peticiones, cambios, accesos a la información, etc., mediante una serie de actividades estructuradas, organizadas en forma de procesos, que permitan dar una respuesta eficiente cuando se presenten situaciones como las anteriores. Puesto en forma sencilla, esto es lo que se conoce como Gestión del Servicio de TI.

La Gestión del Servicio de TI (ITSM, "Information Technology Service Management") ha ido evolucionando con el tiempo, y en esta evolución se han ido consolidando formas de trabajar ("marcos de trabajo" o "frameworks"), prácticas adoptadas en mayor o menor extensión por las empresas ("mejores prácticas" o "best practices") e incluso estándares que recogen unas determinadas pautas de operación.

A lo largo de la evolución que comentábamos, siempre se ha buscado mejorar de forma continuada, y es precisamente esta mejora continua la que ha llevado a detectar errores en la forma de actuar: tiempos de proceso demasiado largos, sobrecarga o infrautilización de determinadas personas o recursos, desplazamientos innecesarios, y un largo etcétera susceptible de ser corregido.

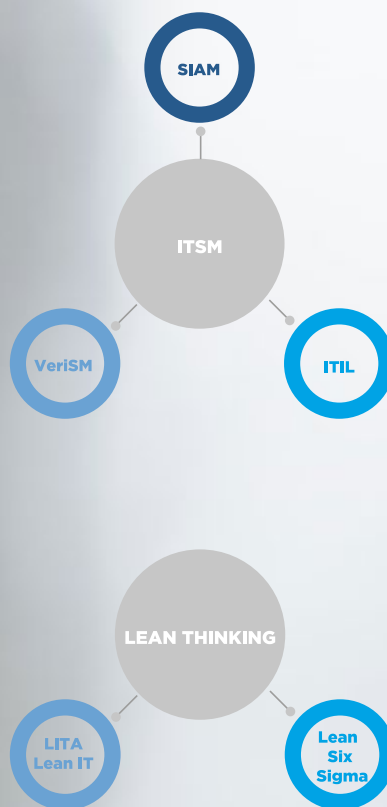
El enfoque de trabajo que se centra en eliminar todos estos "desperdicios" es lo que se conoce de forma genérica como "lean thinking" o "pensamiento lean" ("lean" es una palabra inglesa que significa "esbelto", "sin grasa"), cuyos orígenes se remontan al Sistema de Producción de Toyota (TPS) y del cual se derivan iniciativas como Lean IT o marcos de trabajo como Six Sigma.

### ¿Qué es el "Lean Thinking"?



## Porfolio formativo en Global Knowledge

Para ofrecerle una oferta completa y que abarque las mejores prácticas y los marcos de trabajo y estándares más demandados en ITSM y Lean Thinking, nuestra propuesta se centra en:





# ITIL® V3 E ITIL® 4 - INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE

## ¿Qué es ITIL®?



ITIL®, la Biblioteca de Infraestructuras de Tecnologías de la Información, es el conjunto de Mejores Prácticas más extendido a nivel mundial para la Gestión de los Servicios de TI. Este marco de trabajo es de utilidad, tanto para personas como para organizaciones, a la hora de aplicar las Tecnologías de la Información en el cambio, transformación y crecimiento de sus empresas.

ITIL® ha sido adoptado por organizaciones en todo el mundo. La NASA, Microsoft, HSBC, The Walt Disney Company o empresas españolas de los sectores financiero y de telecomunicaciones son ejemplos de algunas de las organizaciones que han decidido aplicar ITIL® en sus actividades habituales de ITSM.

ITIL® v3 está referenciado en el estándar ISO/IEC 20000-11 para la Gestión del Servicio, en el que se reconoce que las Mejores Prácticas de ITIL® pueden ser utilizadas para cumplir con los requerimientos establecidos para la obtención de la certificación ISO/IEC 20000.

Las Mejores Prácticas de ITIL® v3 están recogidas en un conjunto de cinco publicaciones:

- Estrategia del Servicio (ITIL® Service Strategy)
- Diseño del Servicio (ITIL® Service Design)
- Transición del Servicio (ITIL® Service Transition)
- Operación del Servicio (ITIL® Service Operation)
- Mejora Continua del Servicio (ITIL® Continual Service Improvement)



## Esquema de certificación de ITIL® v3

Las Mejores Prácticas de ITIL® v3 están soportadas por un esquema de certificación que les permite a los profesionales de ITSM demostrar sus habilidades en la adopción y adaptación del marco a sus necesidades específicas.

El esquema de certificación proporciona un enfoque modular y está compuesto por una serie de cualificaciones enfocadas en diferentes aspectos de ITIL®, a distintos niveles de profundidad y detalle.



Copyright © AXELOS Limited 2018. Utilizado bajo licencia de AXELOS Lmt. Todos los derechos reservados.

Existen cinco niveles de certificación en el esquema v3:

Fundamentos (Foundation),  
Profesional (Practitioner),  
Intermedio (Intermediate),  
Experto (Expert)  
Maestro (Master).

Superar los exámenes de certificación correspondientes a los tres primeros niveles otorga un determinado número de créditos.

En el caso del nivel intermedio, se puede optar por dos itinerarios formativos:

El Itinerario de Ciclo de Vida (Lifecycle), más centrado en cada una de las cinco etapas del Ciclo de Vida, o el de Capacitación (Capability) más centrado en las interacciones entre procesos de diferentes etapas del Ciclo de Vida.

Al módulo de Gestión a través del Ciclo de Vida (Managing Across the Lifecycle) sólo se puede acceder habiendo obtenido previamente 17 créditos o más.

Este módulo consolida los conocimientos adquiridos por uno u otro itinerario intermedio, y superar su examen de certificación, junto con la acumulación necesaria de créditos (22 como mínimo), otorga la certificación de ITIL® Expert.

Nivel de Fundamentos	Punto de entrada y requisito previo para cursos superiores. Ofrece una visión general de los elementos clave, conceptos y terminología de ITIL®.	ITIL® Foundation
Nivel Profesional	Etapas de paso entre los niveles de Fundamentos e Intermedio. Su objetivo es mejorar la capacidad de los profesionales para adoptar y adaptar ITIL®.	ITIL® Practitioner

Nivel Intermedio	La certificación de Nivel Intermedio tiene una estructura modular en la que cada módulo proporciona un enfoque distinto de la Gestión del Servicio de TI.	Itinerario de Ciclo de Vida Itinerario de Capacitación
<p style="text-align: center;"><b>Itinerario de Ciclo de Vida:</b>  ITIL® Service Strategy (SS)  ITIL® Service Design (SD)  ITIL® Service Transition (ST)  ITIL® Service Operation (SO)  ITIL® Continual Service Improvement (CSI)</p> <p style="text-align: center;"><b>Itinerario de Capacitación:</b>  ITIL® Operational Support &amp; Analysis (OSA)  ITIL® Release, Control &amp; Validation (RCV)  ITIL® Planning, Protection &amp; Optimization (PPO)  ITIL® Service Offerings &amp; Agreements (SOA)</p>		
Nivel Experto	Esta cualificación está dirigida a aquellos que estén interesados en demostrar un conocimiento del esquema de ITIL® en su totalidad.	ITIL® Managing Across the Lifecycle ITIL® Expert
Nivel Maestro	Para obtener la certificación ITIL® Master, el candidato debe ser capaz de explicar y justificar cómo ha seleccionado y aplicado personalmente una gama de conocimientos, principios, métodos y técnicas de ITIL® para lograr los resultados de negocio deseados en una o más asignaciones prácticas .	ITIL® Master

## ¿Por qué es necesario ITIL® 4?

ITIL® 4 refleja una nueva forma de trabajar que va pareja a la revolución digital.

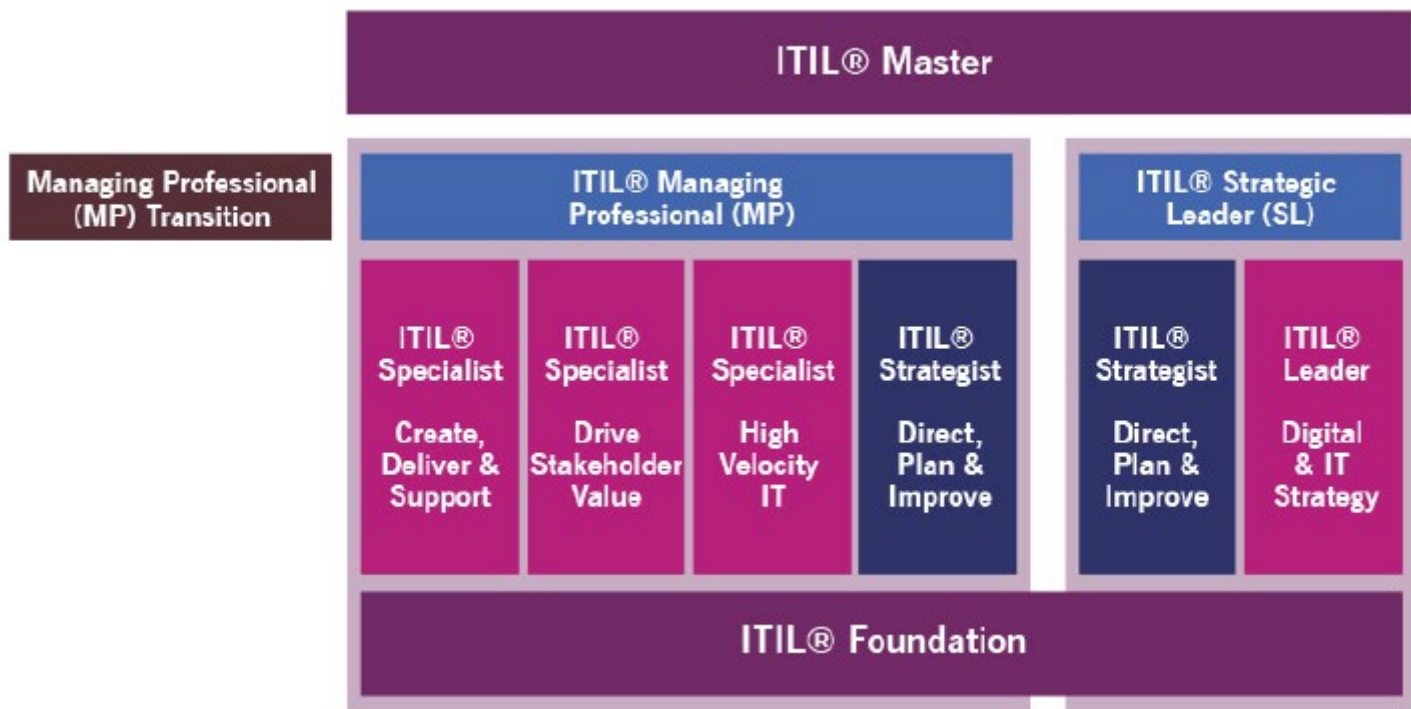
La Gestión del Servicio, y en particular ITIL®, sigue siendo una importante herramienta, pero ahora se está comenzando a adoptar su integración y su uso en conjunto con una amplia gama de nuevas formas de trabajo (DevOps, Agile, SIAM, Site Reliability Engineering). Desde que apareciera ITIL® v3 en 2006 han surgido una gran cantidad de tecnologías, unas nuevas y otras actualizadas, que hay que gestionar (Cloud, Serverless, Software Defined Networking, AI, etc.). ITIL® 4 refleja estos cambios.



## Esquema de certificación ITIL® 4

En la base del esquema se localiza el curso de Fundamentos. A partir de ahí, existen dos bloques diferenciados: uno que conduce a la certificación ITIL® Managing Professional, con un enfoque más táctico y operativo, y el otro que conduce a la certificación ITIL® Strategic Leader, con un enfoque más estratégico, como su propio nombre indica.





Ambas certificaciones se obtienen realizando los cursos de su bloque en cuestión, es decir:

Para obtener la certificación ITIL® Managing Professional hay que realizar y aprobar:

ITIL® Specialist – Create, Deliver & Support  
 ITIL® Specialist – Drive Stakeholder Value  
 ITIL® Specialist – High Velocity IT  
 ITIL® Strategist – Direct, Plan & Improve

Para obtener la certificación ITIL® Strategic Leader hay que realizar y aprobar:

ITIL® Leader – Digital & IT Strategy  
 ITIL® Strategist – Direct, Plan & Improve



**En caso de querer hacer los dos bloques, sólo es necesario cursar ITIL® Strategist – Direct, Plan & Improve una única vez. Una vez obtenidas las dos certificaciones, se puede optar a realizar el curso de ITIL® Master.**

Para aquellas personas que disponen de 17 créditos del esquema de ITIL® v3 o están en posesión del certificado ITIL® Expert, existe la posibilidad de realizar un curso puente (Managing Professional Transition) con el cual se obtiene la certificación ITIL® Managing Professional.

No existe un curso formal de puente entre Fundamentos de ITIL® v3 y Fundamentos de ITIL® 4, al estilo que existía entre la v2 y la v3. No obstante, en Global Knowledge hemos preparado un curso más condensado en tiempo, a modo de curso puente especial, para que aquellos que tengan un conocimiento avanzado de versión v3. En cualquier caso, el examen de certificación de Fundamentos de ITIL® 4 en ambos casos es el mismo.

# SIAM® - SERVICE INTEGRATION AND MANAGEMENT

## ¿Qué es SIAM®?



En las últimas décadas, las organizaciones empresariales han ido paulatinamente externalizando sus servicios en mayor o menor medida, hasta llegar a la situación actual, en la que muchas empresas están soportadas, tanto a nivel tecnológico como de negocio, por una multitud de proveedores con los que interactúan y comparten información.

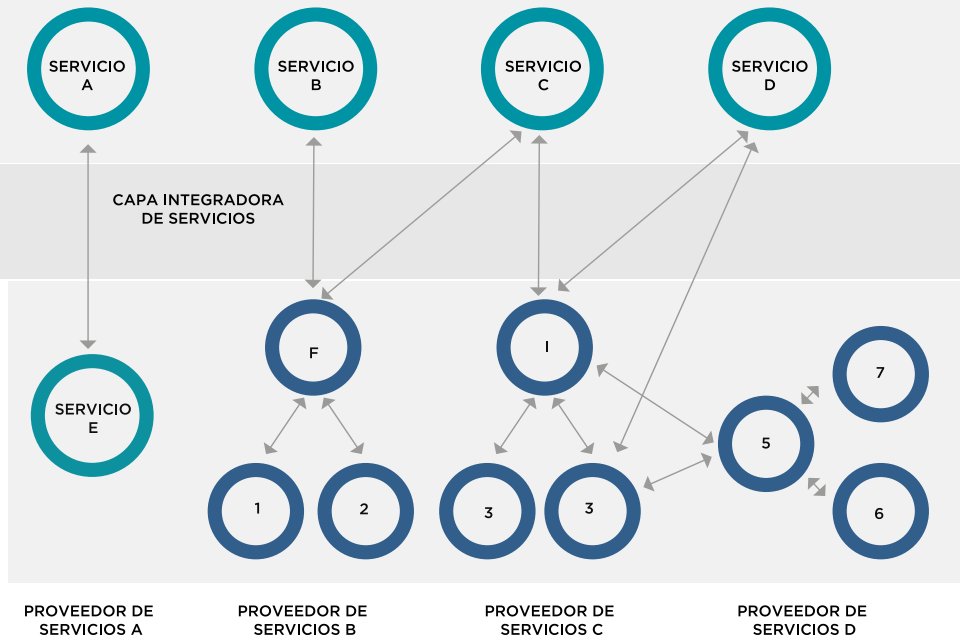
La Gestión e Integración del Servicio (SIAM®, por sus siglas en inglés) es una metodología de gestión que puede ser aplicada en entornos de empresas que hayan externalizado sus servicios a múltiples proveedores de servicio.

SIAM® proporciona pautas para el gobierno, gestión, integración, aseguramiento y coordinación de la externalización de forma que se garantice

que la organización del cliente obtiene el máximo valor de sus proveedores de servicio.

SIAM® introduce el concepto de “integrador del servicio”, una única entidad lógica (una persona o un conjunto de personas) que se ocupan del proceso completo (“de extremo a extremo”) de la entrega de los servicios y de conseguir aportar valor al negocio.

### ORGANIZACIÓN DEL CLIENTE



A primera vista, SIAM® puede parecer una simple adaptación de otros enfoques ya conocidos como ITIL®, COBIT®, o MOF (Microsoft Operations Framework), pero donde radica su diferencia es en que se focaliza y reconoce los desafíos específicos relacionados con los modelos de entrega del servicio basados en la externalización.

## Relación entre SIAM® y otras prácticas de ITSM

**Hay dos ámbitos de prácticas de ITSM directamente relacionados con SIAM®:**

ITIL® e ISO/IEC 20000. En la mayor parte de los casos, las implementaciones de SIAM® se llevarán a cabo en entornos en los que ya se estén utilizando procesos de ITSM basados en ITIL® o ISO/IEC 20000.

SIAM® no trata de reemplazar a ITIL®, sino que, por el contrario, se apoya en sus procesos, prácticas y técnicas y las adapta de forma efectiva a entornos de múltiples proveedores de servicios. Por poner un ejemplo, el proceso de Gestión de Incidencias tendrá una serie de pasos similares a los de ITIL® o ISO/IEC 20000 pero necesitarán adaptarse para contemplar la transferencia de información relativa a las incidencias entre los proveedores de servicio y el integrador del servicio.

### Esquema de certificación de SIAM®

El esquema de certificación de SIAM consta de dos niveles:

SIAM® Foundation Presenta los elementos básicos, conceptos y terminología utilizada en SIAM®.

SIAM® Professional Ayuda en la comprensión de la implementación en un entorno real de los principios de SIAM®.





# VERISM™ - GESTIÓN DEL SERVICIO PARA LA ERA DIGITAL

## ¿Qué es VeriSM™?



VeriSM™ es un enfoque de la gestión del servicio completamente nuevo para la era digital, ofreciendo a las organizaciones la oportunidad de servir a sus clientes de acuerdo con las altas exigencias actuales, a la vez que reduce los riesgos y los costes.

**VeriSM™ describe un enfoque de gestión del servicio, y su nombre responde a las siguientes siglas:**

Value-driven (Enfocado al valor)  
Evolving (Evolucionado)  
Responsive (Sensible)  
Integrated (Integrado)  
Service (Servicio)  
Management (Gestión)

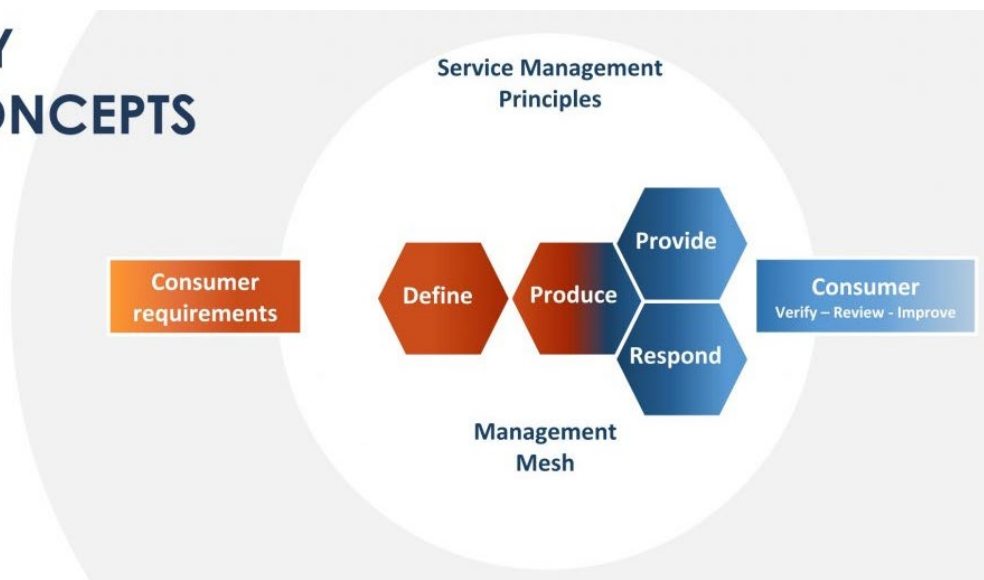
VeriSM™ surge como respuesta a un entorno de gestión del servicio en rápida evolución, tanto en el sector público como en el privado. Se ha creado con la colaboración de más de 70 expertos y líderes en todo el mundo del sector de gestión del

servicio, Agile Scrum, DevOps, Lean IT, SIAM®, y de gestión de negocios y ha sido desarrollado por la International Foundation of Digital Competences (IFDC – Fundación Internacional de Competencias Digitales).

El enfoque VeriSM™ resalta la estructura de gobernabilidad y se enfoca en los valores, resultados y objetivos de la organización. Asimismo incluye el concepto de “Management Mesh” (malla de gestión), que pone en contexto los recursos, el entorno, las tecnologías y las prácticas de gestión. VeriSM™ eleva la gestión de servicio al siguiente nivel incorporando tanto las prácticas más actualizadas como los desarrollos tecnológicos.

Es una certificación necesaria para cualquier profesional que desarrolle su actividad en gestión de servicios y/o en la transformación digital.

## KEY CONCEPTS





## Esquema de certificación de VeriSM™

El esquema de certificación consta de tres niveles: Fundamentos, Profesional y Lider. A su vez, el módulo de Fundamentos está compuesto por dos partes, Essentials y Plus, que pueden ser realizadas por separado.

### VeriSM™ Foundation

Se centra en el modelo VeriSM™ que enfatiza el enfoque en el valor, en los resultados y en los objetivos de una organización. Incluye una malla de administración única a modo de guía para elegir las prácticas de administración adecuadas para establecer el producto o servicio.

### VeriSM™ Essentials

Ofrece a los candidatos una comprensión de los principios básicos de administración de servicios. Analiza la cultura de gestión de servicios y la estructura organizativa y examina el modelo VeriSM™.

### VeriSM™ Plus

Analiza las prácticas progresivas y cómo se relacionan con la gestión de servicios. Se centra en el impacto de las prácticas progresivas y las tecnologías innovadoras en la gestión de servicios moderna.

### VeriSM™ Professional

Esta certificación pone a prueba el conocimiento y las habilidades de un candidato en la aplicación de VeriSM™ en una organización. Los certificados en VeriSM™ Professional comprenden el impacto de la transformación digital en la organización y en las personas, los consumidores y el personal. Son capaces de traducir la dirección estratégica en un entorno operativo exitoso.

### VeriSM™ Leader

Este es el más alto nivel de certificación. La persona que lo posee tiene una perspectiva global de lo que es VeriSM™, de lo que aporta a la empresa y de cómo llevarlo a cabo liderando con el ejemplo al resto de la organización.



# LITA Lean IT

## ¿Qué es LITA Lean IT?



Los principios Lean se han venido utilizando en una gran variedad de industrias desde hace años. El sector de TI ha adoptado estos principios utilizando el término “Lean IT”, sin embargo, aunque ha habido algunas iniciativas individuales para la formación y certificación en Lean IT, no existe un programa universalmente aceptado.

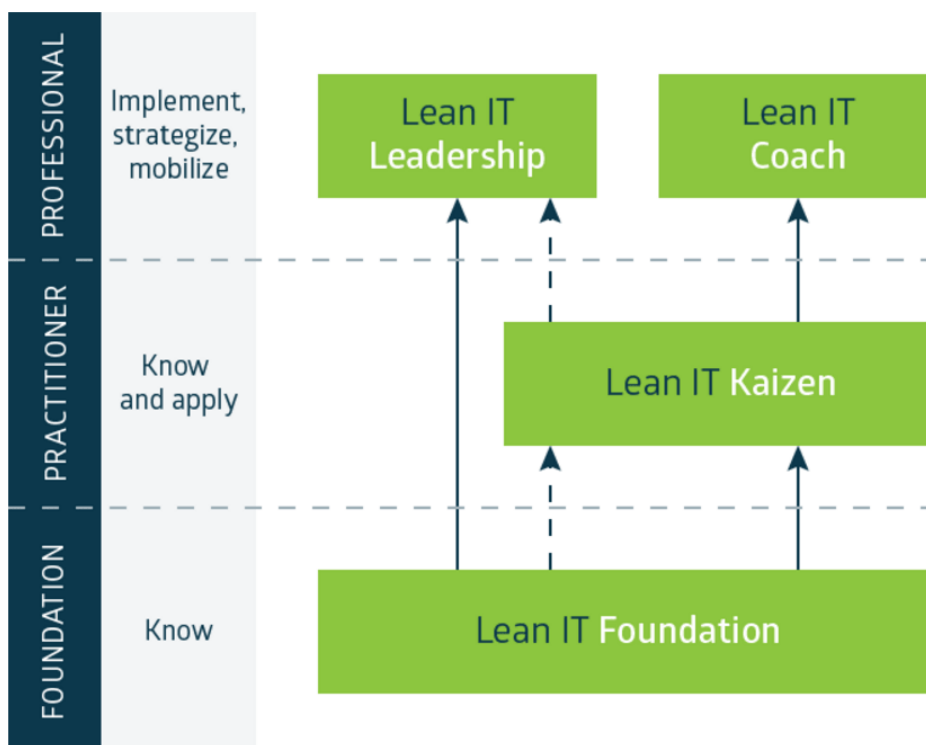
En esta situación, han aparecido algunas iniciativas que tratan de aunar esfuerzos y estandarizar la forma en la que se aborda el tema del pensamiento lean dentro de TI, de los cuales quizás el más importantes sea la LITA (Lean IT Association).

**LITA es una organización sin ánimo de lucro entre cuyos fundadores se encuentran tres institutos examinadores (APMG, EXIN y PEOPLECERT) y cuyo objetivo consiste en proporcionar:**

- Un conjunto estandarizado de materiales de referencia de Lean IT
- Una clara comprensión del valor y el posicionamiento de Lean IT en relación con otros marcos y estándares
- Un esquema de certificación en varios niveles que les permita a las empresas seguir un camino de certificación adecuado

## Esquema de certificación de LITA Lean IT

El esquema de certificación Lean IT está formado por cuatro certificaciones de distinto nivel. Cada nivel introduce más conocimientos y habilidades, conduciendo finalmente a la adquisición de competencias que permitan a un profesional apoyar la introducción corporativa o el desarrollo de implementaciones de Lean IT.



### Lean IT Foundation

Punto de entrada al esquema formativo. Introduce los conceptos básicos del pensamiento lean.

### Lean IT Kaizen

Kaizen es la palabra japonesa para “mejora continua”. Este curso se centra en el concepto de la mejora continua dentro de Lean.

### Lean IT Coach

Centrado en los perfiles que tienen entre sus responsabilidades las de guiar a grupos de personas en la implementación de Lean IT en la compañía.

### Lean IT Leadership

Se centra en garantizar que las personas que desempeñan un papel de liderazgo saben lo que deben hacer para ayudar a desarrollarlo en una organización Lean IT.

## ¿Qué es Lean Six Sigma?

Lean Six Sigma combina el Lean Manufacturing, o Fabricación Lean, desarrollado inicialmente por Toyota y recogido en su Toyota Production System (TPS) y Six Sigma, desarrollado inicialmente por Motorola.

Six Sigma es una metodología de mejora de procesos, centrada en la reducción de la variabilidad de los mismos, consiguiendo reducir o eliminar los defectos o fallos en la entrega de un producto o servicio al cliente.

Combinando Six Sigma con el enfoque de eliminación de “desperdicios” y mejora de procesos de Lean, se obtiene un enfoque completo para la optimización de los procesos de la empresa.

Para la mejora de los procesos de negocio, Six Sigma utiliza el ciclo “DMAIC” (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar), y Lean Six Sigma toma dicho ciclo para incorporarlo a su ámbito de trabajo.



**Metodología en esquema gráfico de Lean Six Sigma.**

## Esquema de certificación de Lean Six Sigma

El esquema de certificación que hemos adoptado es el que establece la IASSC (International Association For Six Sigma Certification, LLC), que sigue para sus niveles de cualificación una nomenclatura basada en “cinturones” (belts), similar a la utilizada en artes marciales como el judo.

De esta forma tenemos el “Yellow Belt” (cinturón amarillo), “Green Belt” (cinturón verde) y “Black Belt” (cinturón negro).

### **Yellow Belt**

Este cinturón es adecuado para cualquiera que quiera aprender los principios básicos de Lean Six Sigma y sus instrumentos más importantes. Las personas con esta certificación tienen experiencia en los procesos de la práctica diaria y, por lo tanto, a menudo participan en proyectos punteros de Kaizen o son miembros de un equipo en un proyecto de cinturón verde o negro.

### **Green Belt**

Especialistas en la ejecución de proyectos Lean Six Sigma. Con la combinación adecuada de experiencia especializada, análisis estadístico y metodología Lean Six Sigma estructurada, el Green Belt es capaz de lograr mejoras significativas en rendimiento y calidad. Un Cinturón Verde puede trabajar sólo o como un gestor de proyecto junior en un equipo o como miembro de un equipo en un proyecto más grande de Cinturón Negro.

### **Black Belt**

Expertos en la ejecución de proyectos Lean Six Sigma. Como gestores de programas, son responsables de la gestión de complejos proyectos de avance y de dar soporte a los equipos de mejora con herramientas y técnicas. Tienen habilidades para aplicar herramientas analíticas así como habilidades para liderar el cambio.





# ARQUITECTURA EMPRESARIAL Y GOBIERNO DE TI

## ¿Qué es la arquitectura empresarial?

Podríamos decir que si Arquitectura es el “arte de proyectar y construir edificios” (según el diccionario de la RAE), la Arquitectura Empresarial sería el “arte de proyectar y construir empresas”. Nos permite representar por completo la empresa, cubriendo todos y cada uno de los elementos que la componen:

Procesos y Modelos de negocio

Estructura organizativa (personas, estructuras de administración, etc.)

Tecnologías de la Información (aplicaciones, información, infraestructura, seguridad, etc.)

Todo ello nos permite tener una clara visión de cuáles son los objetivos y metas a lograr, tanto desde una perspectiva estratégica, como desde un punto de vista operativo.

Todas las empresas tienen una Arquitectura Empresarial, esté o no definida como tal. Lo que aportan los marcos de trabajo de Arquitectura Empresarial son una serie de directrices, indicaciones, modelos, herramientas y prácticas que permiten dar una estructura efectiva a dicha arquitectura.

## ¿Qué es el Gobierno de TI?

Podemos definir el Gobierno de TI como el conjunto de acciones que realiza la organización de TI dentro de la empresa, en coordinación con la Alta Dirección, para utilizar sus recursos de la forma más eficaz y eficiente posible de manera que se dé respuesta a los requisitos del negocio, operativos o regulatorios.

El Gobierno de TI es una parte esencial del Gobierno Corporativo o de la Empresa. Aúna la estructura organizativa y directiva necesaria de forma que se asegure que TI da soporte y facilita la consecución de los objetivos estratégicos definidos.

Un buen gobierno de TI debe garantizar que:

Las TI están perfectamente alineadas con la estrategia del negocio

Los servicios y funciones de TI proporcionan el máximo valor posible

Los riesgos son conocidos y están controlados

## La propuesta de valor en Global Knowledge

En lo referente a Arquitectura Empresarial y Gobierno de TI, en Global Knowledge hemos decidido centrarnos en dos marcos de buenas prácticas en particular: TOGAF para el primero y COBIT para el segundo.

# TOGAF®

## ¿Qué es The Open Group



The Open Group es un consorcio global que busca la consecución de los objetivos de negocio a través de los estándares de TI.

Con más de 500 organizaciones miembros, abarca todos los sectores de la comunidad de TI: clientes, proveedores de sistemas y soluciones, proveedores de herramientas, integradores y consultores, así como académicos e investigadores. Los objetivos del consorcio son:

Capturar, comprender y abordar los requisitos actuales y emergentes, y establecer políticas y compartir las mejores prácticas

Facilitar la interoperabilidad, desarrollar el consenso y evolucionar e integrar especificaciones y tecnologías de código abierto

Ofrecer un conjunto integral de servicios para mejorar la eficiencia operativa de los consorcios

Operar el principal servicio de certificación de la industria

### ¿Qué es TOGAF®?

El marco de trabajo TOGAF® (The Open Group Architecture Framework) es el estándar global de facto para la Arquitectura Empresarial. El Foro de Arquitectura de The Open Group, compuesto por más de 200 empresas, desarrolla y mantiene el estándar TOGAF® y publica sucesivas versiones a intervalos regulares.

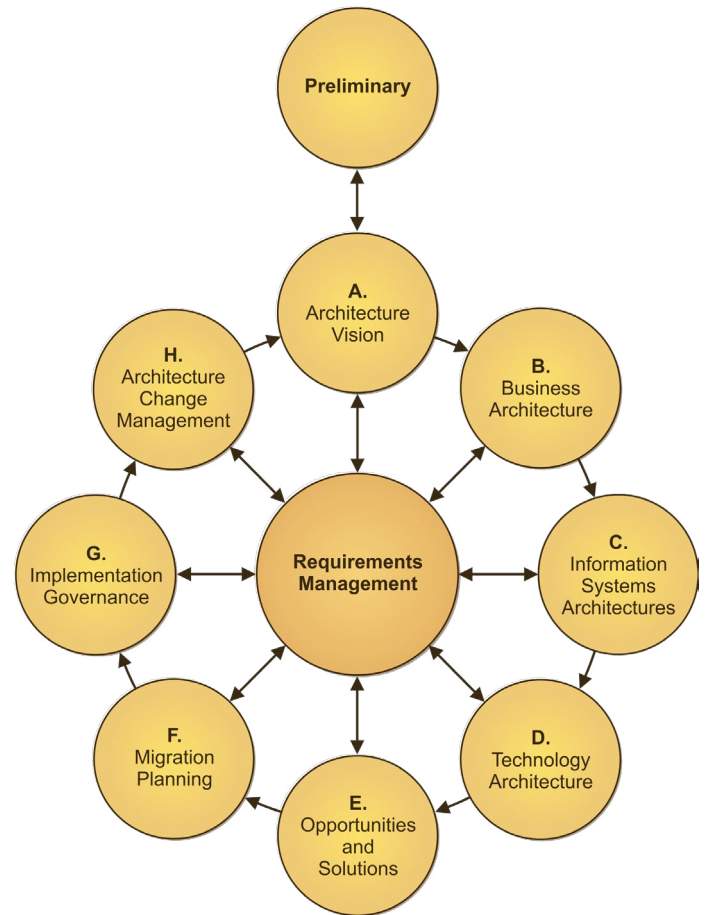
TOGAF se basa en cuatro dimensiones:

Arquitectura de Negocios (o de Procesos de Negocio):	define la estrategia de negocios, la gobernabilidad, la estructura y los procesos clave de la organización.
Arquitectura de Aplicaciones:	proporciona un “plano” (blueprint, en inglés) para cada uno de los sistemas de aplicación que se requiere implantar, las interacciones entre estos sistemas y sus relaciones con los procesos de negocio centrales de la organización.
Arquitectura de Datos:	describe la estructura de los datos físicos y lógicos de la organización, y los recursos de gestión de estos datos.
Arquitectura Tecnológica:	describe la estructura de hardware, software y redes requerida para dar soporte a la implantación de las aplicaciones principales, de misión crítica, de la organización.

Para la implementación de la arquitectura en una organización, TOGAF® ha creado el Método de Desarrollo de la Arquitectura (Architecture Development Method, ADM).

**ADM es un método iterativo en el que cada fase proporciona la entrada para la fase siguiente:**

- A. Visión de la Arquitectura
- B. Arquitectura del Negocio
- C. Arquitectura de los Sistemas de Información
- D. Arquitectura Tecnológica
- E. Oportunidades y Soluciones
- F. Planificación de la Migración
- G. Implementación del Gobierno
- H. Gestión del Cambio Arquitectónico



### Esquema de certificación TOGAF®

TOGAF® estructura su certificación para profesionales en dos niveles, Fundamentos y Certificado:

#### TOGAF Level 1 (Foundation)

Esta certificación valida que el candidato conoce la terminología y los elementos básicos de TOGAF® y comprende los principios en los que se basa la Arquitectura Empresarial.

#### TOGAF Level 2 (Certified)

Esta certificación valida que el candidato puede aplicar sus conocimientos de TOGAF® en la empresa y que sabe alinearlos con las necesidades de ésta.



## COBIT® 5

### ¿Qué es ISACA?



ISACA es el acrónimo de Information Systems Audit and Control Association (Asociación de Auditoría y Control de Sistemas de Información), una asociación internacional que apoya y patrocina el desarrollo de metodologías y certificaciones para la realización de actividades de auditoría y control en sistemas de información.

ISACA es la creadora de COBIT®, así como la propietaria de una serie de conjuntos de mejores prácticas y certificaciones para el área de ciberseguridad.

### ¿Qué es COBIT® 5?

Objetivos de Control para la Información y Tecnologías Relacionadas (Control Objectives for Information and related Technology, COBIT) es una guía de mejores prácticas dirigida al control y supervisión de tecnología de la información (TI).

COBIT® 5 es el marco de gestión y de negocio global para el gobierno y la gestión de las TI de la empresa.

Ayuda a las Organizaciones a crear un valor óptimo a partir de la TI, al mantener un equilibrio entre la realización de beneficios y la optimización de los niveles de riesgo y utilización de los recursos.

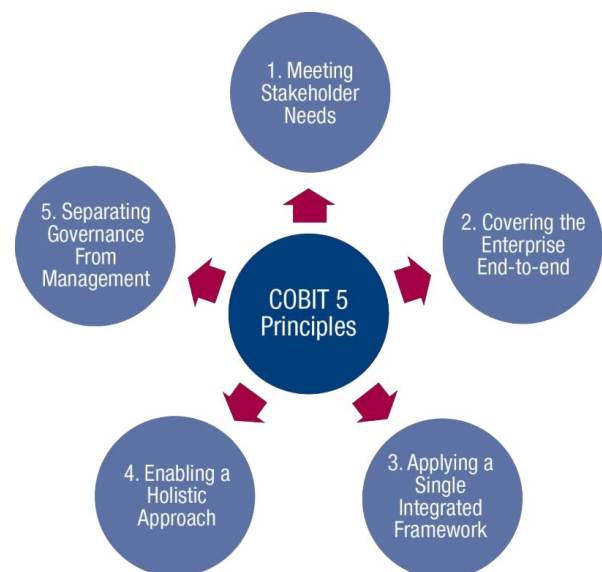
COBIT® 5 permite que las tecnologías de la información y relacionadas se gobiernen y administren de una manera global y teniendo en cuenta todos los aspectos, a nivel de toda la Organización, incluyendo el alcance completo de todas las áreas de responsabilidad funcionales y de negocios, considerando los intereses relacionados con la TI de las partes interesadas internas y externas.

### COBIT se basa en 5 principios clave para el gobierno y gestión de la TI de la empresa:

- Satisfacer las necesidades de las partes interesadas
- Cubrir el ámbito de la empresa de extremo a extremo
- Aplicar un marco único e integrado
- Habilitar un enfoque holístico
- Separar gobierno y administración

### Esquema de certificación COBIT® 5

ISACA tiene un extenso sistema de certificación en lo que a COBIT® 5 se refiere. No obstante, en Global Knowledge nos centramos en la primera de las certificaciones, COBIT® 5 Foundation, en la que el candidato recibe los conceptos fundamentales de COBIT y el Gobierno de TI.







## Servicios adicionales de Global Knowledge

Cursos presenciales, virtuales y e-learning

Global Knowledge es un referente internacional en el campo de la formación en Mejores Prácticas, con presencia en más de una veintena de países.

Desarrollamos nuestra oferta de cursos en Gestión de Proyectos, Gestión de Servicios y Gobierno TI, colaborando con las principales entidades tecnológicas, a fin de proporcionar a los alumnos la oportunidad de adquirir los conocimientos y habilidades en innovación digital para abrirse camino profesional en el manejo de los sistemas más demandados en la actualidad.



### Presenciales

Interactúa cara a cara con expertos en la materia y con tus compañeros mientras trabajas con equipos de última generación en un entorno dispuesto para ello.



### Virtual & Class

Experimenta la formación online dirigida por un instructor en directo desde la ubicación que elijas.



### Remota

Acceso on-demand las 24 horas, los 7 días de la semana, a vídeos realizados por el instructor y actividades prácticas



### Grupo privado

¿Tienes un equipo, departamento u organización que formar? Puedes elegir cuándo, dónde y cómo quieres aprender.



## Consultoría y gestión de la bonificación gratuita para nuestros clientes

Contamos con un departamento exclusivo que os ayudará en todas las gestiones que podáis necesitar para bonificar las formaciones en Global Knowledge, de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo (FUNDAE anteriormente Fundación Tripartita) permitiéndoos un ahorro importante en vuestra inversión formativa.



Global Knowledge®

Global Knowledge en España  
+34 914 25 06 60

[info.cursos@globalknowledge.es](mailto:info.cursos@globalknowledge.es)  
[www.globalknowledge.es](http://www.globalknowledge.es)

Estamos en el Edificio Indocentro  
Calle Retama número 7. Planta 6 - Zona  
Méndez Álvaro - Madrid



## BUSINESS STRATEGY

OPPORTUNITIES TO INCREASE SALES

