

### 03.08.2011

## 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN EFECTIVA DE PROYECTOS.

Para las organizaciones de IT, y para muchas de las actividades de cualquier tipo de organizaciones, todos los nuevos desarrollos, y la gran mayoría de las implementaciones y lanzamientos se realizan a través de proyectos.

Es necesario que personas de diferentes áreas de la organización entiendan lo suficiente de la gestión de proyectos para aplicar los principios de gestión a los suyos, entender los de la empresa y los de sus clientes; y este es el conocimiento que les provee este curso a los participantes.

#### OBJETIVO

Disponer de los conocimientos básicos de gestión de proyectos para entender los de la empresa y los de sus clientes, y facilitarles la relación con los que los gestionen, además de "proyectizar" sus propias actividades.

### 24.08.2011

## 2. INTRODUCCIÓN A MODELOS DE GESTIÓN: ITIL, COBIT + VAL IT

ITIL es un marco de trabajo universalmente aceptado, que facilita el logro de los objetivos de IT hacia sí misma, los clientes internos y los clientes externos.

Tal es el conjunto de ventajas que aporta ITIL, que es hoy difícil pensar en una organización eficiente y eficaz de IT que no la esté aplicando o, al menos, no esté por aplicarla. ITIL no es una inversión hoy para obtener mejoras en el largo plazo, sino para organizar a IT para proveer ya mejores resultados.

El Gobierno de IT, o IT Governance, consiste en el liderazgo, las estructuras organizacionales y los procesos que aseguren que la organización de IT de la empresa comprenda y apoye la estrategia y los objetivos de la organización, asegurando la apropiada administración de los riesgos y verificando que los recursos de la empresa sean usados de forma responsable.

COBIT es un marco de control de las actividades de IT, basado en un conjunto de objetivos de procesos.

### 14.09.2011

## 3. ANÁLISIS DE NEGOCIOS Y MODELADO DE PROCESOS.

La primera etapa de cambio de paradigma de dirección de negocios se enfoca en el análisis de los negocios y el modelado de sus procesos integrales. Reingeniería de Procesos comenzó con este foco hace tres décadas. La toma de decisiones para todo el proceso, la gestión y coordinación de todas las tareas para optimizar el proceso en su conjunto produce un enorme beneficio para la organización.

Este Seminario y Taller se enfoca en mejorar la probabilidad de éxito en la gestión de la organización, poniendo el foco en sus procesos principales, priorizados por el valor que deberían entregar, y la brecha con el que entregan realmente; provee una notación para registrar los procesos actuales, lo que posibilita el diseño de nuevos procesos integrados y simples, que deja al proceso preparado para su implementación con sistemas de Gestión de procesos de Negocios (Business Process Management Systems o BPMS).

#### OBJETIVO

Disponer de los conocimientos básicos de análisis de negocios, modelado, diseño y simulación de procesos de negocios, para

#### PARTICIPANTES

Toda persona que habitualmente gestione, supervise, coordine o lidere proyectos; y quienes sean clientes de los proyectos y deseen entender cómo se gestionan para facilitarle la comunicación con sus proveedores de servicios de proyectos.

#### CONTENIDO

- Principios de la Gestión de Proyectos. El Project Management Institute. Los "stakeholders".
- Identificación del problema. Baja tasa de éxito.
- Construcción: El ciclo de vida del proyecto. Grupos de procesos. Planeamiento del proyecto. El Alcance y la Identificación de Requisitos. Tiempos y duración. Gestión de Cambios. El Equipo del proyecto. Costos. Riesgos. Informes de avance.
- Solución, sobre un ejemplo. Aplicabilidad a la empresa.
- Comunicación: interna y con el cliente.
- Resumen.

#### PARTICIPANTES

Este curso provee a los asistentes los fundamentos básicos para comenzar el camino de implementación de ITIL, COBIT, y otras metodologías o estándares que facilitan la correcta toma de decisiones y la gestión de IT.

#### CONTENIDO

- Conceptos fundamentales de ITIL
- Modelo de procesos de entrega de servicios, relacionados con la Gestión de Acuerdos de Servicio (Service Agreements o SA)
- ISO/IEC 20000. Evolución a ITIL V3 y su nuevo conjunto de libros: Estrategia, Diseño, Transición, Operación y Mejora Continua de Servicios
- Importancia de la CMDB y la DSL.
- Introducción a COBIT
- VAL IT
- Toma de decisión
- Consideraciones para las implementaciones.

mejorar el funcionamiento de la organización, aumentar sustancialmente sus ventajas competitivas, reducir conflictos funcionales, y lograr que todas las personas estén alineadas con las estrategias de la empresa.

#### PARTICIPANTES

Para personas involucradas en la operación, gestión, desarrollo, reingeniería o sistematización de procesos de negocios.

#### CONTENIDO

- Introducción al Análisis de Negocios y Modelado de Procesos.
- Identificación del problema. Procesos disfuncionales. Optimización Local. Ineficiencias Organizacionales. Rentabilidad inaceptable. Tiempos largos y clientes insatisfechos.
- Construcción: Análisis de Negocios. Procesos de Negocios. Diagramación, modelado y simulación de procesos. Plan Estratégico de Procesos, Indicadores, Mejora de Procesos.
- Solución, sobre un ejemplo. Aplicabilidad a la empresa.
- Comunicación: interna y con el cliente.
- Resumen.

## 05.10.2011

### 1. EL TRABAJO EN EQUIPO COMO RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL

¿A qué nos referimos cuando hablamos de Trabajo en Equipo? ¿Quién es responsable por los resultados en Equipo? ¿Y cuando el equipo es auto-gobernado? Lo más difícil para un equipo es definir claramente el propósito del proyecto. Aquí se brindan conceptos y ejercicios para lograr que cada uno mejore su capacidad de responder responsablemente y el equipo sea exitoso.

#### OBJETIVO

Proveer enfoques y métodos al participante, para la mejor comprensión de la dinámica de los equipos, pueda evaluar en todo momento si las personas están alineadas con el objetivo, particularmente como miembro de un equipo de trabajo, y conozca qué acciones puede tomar para mejorar el desempeño del equipo. Responder a ¿cómo concretar nuestro trabajo cuando compartimos la responsabilidad?

## 19.10.2011

### 2. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN INTERPERSONAL Y ASERTIVIDAD.

La comunicación es el elemento aglutinante de toda organización, y de ésta con sus clientes. Sin una comunicación simple, armónica, efectiva y que logre los resultados esperados, la organización corre el riesgo de convertirse en disfuncional, frustrar a su equipo de trabajo y a sus clientes, y dificultar el logro de los objetivos.

Las causas de la comunicación compleja, conflictiva, inefectiva y que dificulta el logro de resultados son siempre fenómenos humanos, que se producen por falta de los conocimientos y las prácticas adecuadas.

#### OBJETIVO

Lograr que la relación con el Cliente sea eficaz, y a través de ella contribuya a satisfacer sus necesidades variadas y cambiantes, basadas en que toda persona que tiene relación con el cliente maneje con fluidez las herramientas de comunicación, bloquee los intentos de manipulación, y demuestre firme asertividad.

#### PARTICIPANTES

Para toda persona que deba comunicarse habitual y frecuentemente con personas de otras áreas, proveedores de todo tipo, y

## 09.11.2011

### 3. HABILIDADES DE CONSULTORÍA Y DE RELACIÓN CON EL CLIENTE.

El desarrollo de la relación entre consultor y cliente puede tomar una gran variedad de formas, de acuerdo con el tipo de consultoría (p. ej. venta consultiva), las características del consultante, las del consultor y las del caso. Para que alguien contrate a un consultor debe percibir una brecha entre una situación actual y otra deseada, y la falta de capacidad interna para cerrarla.

Las personas con formación y predilección por lo técnico suelen tener dificultades cuando tienen que actuar como consultores, ya que este rol, si bien contiene algún componente técnico, es predominantemente interpersonal, y en vez de basarse en conocimientos y experiencias técnicas propias, debe basarse en las necesidades y la personalidad del consultante.

#### OBJETIVO

Que los asistentes entiendan profundamente las diferencias entre sus roles actuales y los de consultoría, desarrollen habilidades en esta nueva actividad, que les faciliten lograr las metas de su organización para su rol, particularmente en los "momentos de la verdad", al tiempo de satisfacer las necesidades técnicas, de negocio y personales del cliente, desarrollando una relación basada en la confianza y el respeto mutuos que, además, enriquezca su formación profesional y personal.

#### PARTICIPANTES

Dado que trabajar responsablemente en equipo es una condición esencial para todo tipo de trabajo, salvo para los pocos casos en que la persona trabaje aislada, este taller puede ser tomado por cualquier persona que trabaje en equipo.

#### CONTENIDO

- Identificación del problema.
- Por qué trabajamos en equipo.
- Los problemas comunes y los desafíos de trabajar en equipo.
- El equipo eficaz y sus características clave.
- Ejercicios.
- Modelo TeamWisdom.
- Ejercicios.
- Proceso de orientación del equipo.
- Resumen.

en particular proveedores de servicios comerciales, clientes, auditores, medios, y otros.

#### CONTENIDO

- Identificación del problema: La comunicación en la organización.
- La comunicación como percepción.
- Perfiles preferentes (PNL), lenguaje, paralenguaje, metalenguaje, lenguaje no verbal, escucha activa.
- Comunicación eficaz sintética.
- Ejemplos.
- Tarea.
- Qué es la Asertividad.
- Ventajas y derechos asertivos.
- Aceptación y oposición asertiva. Ejemplos.
- Construcción del primer borrador de un Plan de Comunicación y Asertividad.
- Revisión de las herramientas de talleres anteriores y su utilidad en este contexto.
- Resumen.

#### PARTICIPANTES

Para toda persona de áreas técnicas que deba actuar en roles de consultoría, preventa, venta normal y venta consultiva.

#### CONTENIDO

- Identificación del problema de la diferencia técnico-consultor.
- Habilidades básicas del consultor para cada etapa del proyecto: acceso y acuerdo, datos y evaluación, información y decisión de actuar, puesta a punto, y ampliación, replanteo y terminación.
- Habilidades en dos niveles: la esencia cognitiva cliente-consultor, y el escalamiento hacia la solución del problema en lo racional-técnico; y lo interpersonal, afectivo, en que se involucran su responsabilidad, las emociones, la confianza y las necesidades particulares.
- El Momento de la Verdad. Un ejemplo.
- La hipótesis del consultor: 1. establecer el vínculo de colaboración, 2. solucionar problemas, y 3. atención a lo técnico y a la relación.
- Construcción sobre un ejemplo de la empresa.
- Solución
- Comunicación.
- Resumen y evaluación de avance.
- Tarea.