

## Descriptivo

# Lean IT Essentials

“

El curso de Fundamentos de Lean IT proporciona una visión de los principios de Lean, así como una serie de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas en las organizaciones de TI para optimizar los procesos en la Gestión y entrega de servicios.”



Gestión de Servicios



Metodologías Ágiles



Gobierno de TI



Gestión de Proyectos



Seguridad y Continuidad de TI



Cambio Cultural



Automatización de Procesos



Antisoborno

## Resumen

El curso de Fundamentos de Lean IT proporciona una visión de los principios de Lean, así como una serie de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas en las organizaciones de TI para optimizar los procesos en la Gestión y entrega de servicios, principalmente con una orientación a los clientes y generación de valor con el menor esfuerzo, al poder identificar y eliminar las actividades que no generan valor.

Los principios de Lean IT son aplicables a todas las organizaciones con operación de TI sin importar el sector, industria o tamaño. Una organización que aplica Lean IT de manera efectiva notará una mejor satisfacción de los clientes al reducir los costos de TI y una mayor productividad al gestionar la demanda de los servicios; está basada en las prácticas de Lean desarrolladas y probadas en organizaciones de manufactura alrededor del mundo y adaptadas a la medida de las necesidades de los procesos de TI que soportan el Ciclo de vida del Servicio.

### Testimoniales

*“Excelente experiencia de servicio con todo el personal de la empresa Pink Elephant. El acompañamiento con los participantes es muy resaltable, no te dejan solo en ningún momento.”*

**Axel Antonio Ruíz Alonso**

El foco central de Lean IT es sobre el flujo de valor a los clientes en todas las áreas de dominio de TI, promueve un enfoque en la realización de actividades, procesos, gestión de recursos e infraestructura que participan en la cadena de valor del cliente y promueve la eliminación de desperdicio definido como algo que no agrega valor al producto o servicio. Lean IT complementa otros marcos de referencia como ITIL® y Gestión de Proyectos del PMI, aportando un sentido claro del propósito para entregar valor al cliente mientras otros modelos se focalizan en cómo administrar otros aspectos de TI.

## Generales del curso

### DURACIÓN:

24 horas

### IDIOMA:

Dictado en Español.

Manual y examen en inglés

### MODALIDADES:

Presencial

On-line con instructor en vivo

E-Learning

### CERTIFICACIÓN:

Professional Designations

### FORMATOS:

Público

En su empresa

## Objetivo

- Entender e identificar el concepto de desperdicio dentro de los procesos.
- Aprender acerca de cómo aplicar herramientas analíticas:
  - A3 Thinking / PDCA.
  - Ir a ver el campo de trabajo.
  - Mapeo de la Cadena de Valor.
  - Kaizen.
  - Estandarizar prácticas de trabajo.
  - 5S (Sort, Set in Order, Shine, Standardize, Sustain).
- Poder identificar KPIs (Indicadores Clave de Desempeño) para su organización.
- Poder iniciar, documentar e implementar mejoras para los procesos.
- Poder reducir costos al eliminar el desperdicio e ineficiencia en la infraestructura y los procesos.
- Incrementar la productividad mediante una Gestión de recursos mejorada.
- Incrementar la satisfacción de cliente al focalizarse en la generación de valor.
- Toda persona involucrada en el área de TI que desea mejorar la eficiencia dentro de la operación.
- Profesionales de TI encargados de gestionar las relaciones con el cliente y sus resultados.
- Profesionales de TI que desean adoptar la filosofía y prácticas Lean IT en las organizaciones.

## Prerrequisitos

Ninguno, aunque es recomendado que el participante tenga experiencia en la entrega y soporte de servicios de TI.

De manera opcional, los participantes que deseen profundizar el tema, les recomendamos el siguiente libro:

Lean IT, Enabling and Sustaining Your Lean Transformation

Autores: Steven C. Bell y Michael A. Orzen

Número ISBN: 978-1-4398-1756-8

### Testimoniales

*“En general el contenido fue detallado y el instructor lo complemento muy bien proporcionando ejemplos claros para cada uno de los escenarios estudiados.”*

**Herrera Medina Luis Antonio**

## Audiencia

- Gerentes, jefes de área, líderes enfocados a iniciar o reforzar un proyecto de mejora continua.
- Gerentes y jefes de área enfocados a mejorar la entrega de valor hacia sus clientes.
- Gerentes y jefes de área enfocados a mejorar sus procesos y tiempos de entrega (Lead time).
- Todo aquel profesionista que quiera introducirse en proyectos ágiles y de mejora continua en particular Lean IT para elevar sus conocimientos.
- Toda persona involucrada en el área de TI que desea mejorar la eficiencia dentro de la operación.
- Profesionales de TI encargados de gestionar las relaciones con el cliente y sus resultados.
- Profesionales de TI que desean adoptar la filosofía y Prácticas Lean IT en las organizaciones.

### Testimoniales

*“Me gustó la forma en que se dio el Curso y también la parte administrativa como nos fue guiando.”*

**Doris Delgado Vargas**

## Temario

### Modulo 1: Introducción a Lean IT.

- Definir los principios fundamentales de Lean
- Comprender conceptos como Valor y Desérgicio
- Identificar 3 fuentes de desperdicio (muda, mura y muri).
- Conocer 3 tipo de Actividades:
  - Actividades que agregar valor
  - Actividades necesarias que no agregan valor
  - Actividades que no son necesarias ni agregan valor.
- Describir el ciclo de Deming
- Identificar las 5 dimensiones de Lean
- Como se relaciona Lean con otras metodologías como DevOps y Agile

### Módulo 2: El cliente

- Diferenciar entre los tipos de cliente
- Identificar las cuatro voces de Lean
- Diferenciar entre requerimientos y deseos del cliente
- Identificar las características calve de un árbol CTQ (critical to Quality)
- Explicar la relación entre la voz del cliente el CTQ

### Módulo 3: Los Procesos

- Comprender los procesos Lean
- Entender el concepto de procesos pull y push
- Identificar los objetivos, roles, pasos y actividades involucradas en el mapeo del flujo de valor



- Identificar 8 tipos de desperdicio según el acrónimo TIMWOOD +t
- Describir como se utiliza el SIPOC y Value Stream Mapping en la mejora del flujo de valor
- Definir el término “tkr time” e identificar la formula básica para su calculo

#### **Módulo 4: El Desempeño**

- Comprender el desempeño Lean
- Identificar las razones clave por la que los indicadores clave de desempeño (KPI) son esenciales para la gestión de desempeño de Lean
- Conocer las características de los KPI exitosos
- Definir el término eficiencia del ciclo del proceso (ECP) e identificar la formula básica para su calculo
- Explicar las razones y los objetivos por los que el uso de una matriz de habilidades y conocimientos es esencial para la gestión del desempeño

#### **Módulo 5: La Organización**

- Comprender los conceptos de Lean aplicados a las organizaciones
- Diferenciar entre una organización con una estructura compartida y centrada en la tecnología y aquellas con un enfoque basado en el valor y centrado en el cliente
- Conocerá la importancia de la comunicación fluida y en cascada y como afecta las secuencias y las agendas de las reuniones de gestión
- Describir cada uno de los tres temas del dialogo sobre el desempeño
- Identificar los objetivos de la gestión visual en Lean
- Identificar las características de un sistema Kanban eficaz

#### **Módulo 6: El Comportamiento y la actitud**

- Identifique las características clave de una mentalidad Lean
- Describir los aspectos clave de la actitud necesaria para Lean
- Describir los aspectos clave del comportamiento Lean
- Diferenciar entre comportamientos compatibles e incompatibles con una mentalidad Lean
- Definir términos como Gemba Andon y Jidoka
- Identificar las características clave de un gerente Lean

#### **Módulo de Resumen y Revisión**

### **Exámenes y Certificaciones**

El curso lo prepara para el examen que conduce a la certificación de Fundamentos de Lean

IT.

Pink Elephant sólo ofrecerá una fecha para la aplicación del examen de certificación, es responsabilidad total del participante si no se presenta en la fecha acordada, la programación de otra fecha tendrá que ser cubierta por el alumno, el cual deberá cubrir el costo del examen, asignación de Proctor más \$150.00 usd de gastos de administración.

### Cómo este curso fortalece su Desarrollo Personal

- Pertenece a un selecto grupo de profesionistas que aplican las Buenas Prácticas en sus responsabilidades laborales.
- Conocerá los elementos que participan para una mejor gestión del capital humano dentro de las organizaciones de TI, en particular la actitud y comportamiento del personal de TI.

### Cómo este curso fortalece su Desarrollo Profesional

- Comprenderá la necesidad del por qué los proveedores de Servicios de TI tienen que alinear a las necesidades del negocio y focalizarse en la generación de valor.
- Conocerá los fundamentos de cómo los principios de Lean IT le permiten optimizar los costos de los servicios ofrecidos por su empresa.
- Reconocerá los beneficios de mantener los procesos libres de basura al eliminar las actividades que no generan valor.

### Nuevas Capacidades

Al finalizar el curso, el participante podrá:

- Aprender la manera en que se pueden utilizar los principios de Lean IT para la Mejora Continua de los servicios.
- Aprender cómo utilizar las técnicas y herramientas de la filosofía Lean para cumplir con la expectativa de sus clientes mediante la generación de valor.
- Aprender a utilizar un enfoque de solución de problemas que le impiden mejorar la calidad en la gestión y entrega de servicios de TI.

### Nuevos Conocimientos

Los nuevos conocimientos adquiridos en el curso serán:

- Principios de Lean IT Conceptos clave de Gestión de Servicios.
- Técnicas y herramientas de la filosofía Lean.

### Materiales y Recursos Adicionales

- Guía de estudio.
- Manual de estudiante.



## Nuestros Instructores.

Pink Elephant cuenta con instructores altamente calificados, con formación profesional y certificaciones en diversos marcos de referencia como ITIL, Gestión de Proyectos, Lean IT, BRM, Metodologías Ágiles y estándares como ISO 9000, ISO 20000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 27032 e ISO 31000.

Contamos con un Modelo de Enseñanza que facilita y potencia el aprendizaje, generando habilidades y actitudes propicias para asimilar el conocimiento por medio de metodologías de aplicación práctica, colaboración y activación.

Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación de Buenas Prácticas y Estándares tanto en México como en América Latina, perseguimos el propósito de llevar todo el conocimiento para convertirlo en resultados claves en la operación y desarrollo profesional y personal.



Personas capacitadas para enfrentar los nuevos retos y desafíos de la industria.

## ¿Por qué somos la mejor opción para su capacitación?



- Somos la empresa #1 en capacitación de Mejores Prácticas con más de medio millón de personas certificadas en el mundo.
- Contamos con el Rate de Pase más alto del mercado.
- Hemos capacitado a las empresas más importantes de Latinoamérica.
- Con nuestra metodología Adopta, Adata e Integra, nuestros clientes logran traducir el conocimiento en resultados clave en la operación del negocio.
- Participamos en los comités internacionales de DevOps, CobIT, Lean IT, ISO 20000 e ISO 27001.
- Nuestros instructores cuentan con una amplia experiencia en diversos proyectos de implementación en Mejores Prácticas y estándares tanto en México como en América Latina, manejan lineamientos y una metodología propia de Pink Elephant desarrollada para el aprendizaje.

## CURSOS

### Gestión de Servicios de TI

#### Esquema de certificación integratedITSM™

The integratedITSM™ System

Over View integratedITSM™ Essentials

integratedITSM™ Essentials

Lean IT Essentials

Agile Scrum Essentials

Organizational Change Management

IT Business Relationship Manager

Enabling integratedITSM™ with DevOps, Agile & Lean

#### IT Service Management

IT Asset Management Essentials

Configuration Management Specialist

Problem Management: Root Cause Analysis Specialist

Service Catalog Specialist

#### IT Business Relationship Manager

IT Business Relationship Manager

#### ISO/IEC 20000

Overview ISO/IEC 20000

ISO/IEC 20000 Foundations

ISO/IEC 20000 Líder Auditor

ISO/IEC 20000 Líder Implementador

#### Talleres y Simuladores

Simulador CarGO

Simulador Hollywood Dreams

## Agilidad de TI

### Scrum Study®

Scrum Master Certified (SMC)®

Scrum Developer Certified (SDC)®

Scrum Product Owner (SPOC)®

Agile Master Certified (SAMC)®

### Scrum Professional Designations®

Agile Scrum Essentials

### SAFe®

SAFe® Scrum Master

SAFe® Leading

SAFe® for teams

SAFe® PO/PM

SaFe® Advance Scrum Master

### Lean IT

Lean IT Essentials

Lean IT Kaizen

Lean IT LeaderShip

### DevOps

DevOps Essentials

DevOps Leadership

DevOps Engineer

DevSecOps Engineer

## Talleres y Simuladores

DevOps In Action: The Phoenix Project

Simulador Fly 4 You

Simulador Mars Landers

## Alineación al Negocio

### Gobierno de TI

COBIT® Foundations Certificate

Interpretación ISO/IEC 38500 Gobierno Corporativo de TI

### Gestión de Proyectos

Fundamentos de Gestión de Proyectos

Preparación para el Examen: Project Management Professional (PMP®)

Gestión de Riesgos de Proyectos

## Talleres y Simuladores

Reto Egipcio (PM Ágil)

## Inteligencia Artificial

Fundamentos de la Transformación de ITSM con IA

Curso Ejecutivo de Adopción de Inteligencia Artificial Generativa

ISO/IEC 42001 Fundamentos del Sistema de Gestión de la Inteligencia Artificial

Fundamentos de Ciencia de Datos e Inteligencia Artificial para Ejecutivos de TI

Taller Práctico de Microsoft Copilot Studio: Creación de Chatbots y Agentes de IA

## Seguridad y Ciberseguridad de TI.

### Riesgo y Continuidad del Negocio

#### Seguridad de la Información

ISO/IEC 27001 Fundamentos Seguridad de Información

ISO/IEC 27001 Líder Implementador (SGSI)

ISO/IEC 27001 Líder Auditor (SGSI)

#### Ciberseguridad

Fundamentos de Ciberseguridad

Gerente Líder de Ciberseguridad Certificado

#### Riesgo y Continuidad de TI

ISO/IEC 22301:2018 Fundamentos de Continuidad de Negocio

ISO/IEC 22301:2018 Líder Implementador (SGCN)

ISO/IEC 22301:2018 Líder Auditor (SGCN)

ISO/IEC 31000 Risk Manager

## Talleres y Simuladores

Ocean's 99™

## Antisoborno

ISO/IEC 37001 Fundamentos

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)

ISO/IEC 37001 Líder Implementador (SGAS)



# make **IT** collaborative. innovative. smart. pink.

- México
- Guatemala
- Belice
- El Salvador
- Honduras
- Costa Rica
- Nicaragua
- Panamá
- Venezuela
- Colombia
- Ecuador
- Perú
- Brasil
- Bolivia
- Chile
- Paraguay
- Uruguay
- Argentina
- España



Pink Elephant Iberoamérica



@ExpertosenITSM

[www.pinkelephant-latam.com](http://www.pinkelephant-latam.com)