

# Certificaciones TI

***Un activo para la educación***

**Chiara Mainolfi**  
**APMG Business Development Manager**

**Jornada de presentación sobre competencias  
profesionales TIC en Europa**  
**Madrid, 24 septiembre 2014**





# ¿Por qué tienes confianza en el piloto?





**¿Por qué  
tienes  
confianza en  
el piloto?**





55

55

AIRFRANCE

AIRFRANCE



**Confianza**



# Formación





# Formación

# Formación





# Formación

# Confiarías un piloto que...

- no está utilizando un panel de control certificado?
- que no ha sido entrenado adecuadamente?
- no es monitoreado y controlado?
- que no trabaja en un equipo?

# Cuando las alas giran



- 25–30 grados: 1.1–1.2 g-force  
→ la mayoría de la gente no se siente nada.
- 45 grados: 1.5 g-force  
→ la gente empieza a sentir.
- 60 grados: 2-2.5 g-force  
→ las personas sienten y comienzan a flipar.
- 70–80 grados: 5 g-force  
→ la gente comienza a recibir “*tunnel visions*”

# 5 opciones cuando esto sucede

1. Saltar del avión
2. pánico
3. Asaltar la cabina
4. Derrotar a los pilotos (después del aterrizaje)
5. Confía en que los pilotos

FÉDÉRATION AÉRONAUTIQUE  
INTERNATIONALE

NATIONAL AERONAUTIC  
ASSOCIATION OF U. S. A.  
INC.

Certificate No. **6017**

The above named Association, recognized by the Fédération Aéronautique Internationale, as the governing authority for the United States of America, certifies that

*Amelia M. Earhart*

born ~~24th~~ day of *July*, 1898,  
having fulfilled all the conditions required by the Fédération Aéronautique Internationale, for an Aviator Pilot is hereby brevetted as such.

Dated *May 16*, 1923.

CONTEST COMMITTEE

*J. P. Lahm*  
Chairman

*B. Russell Shaw*  
Executive Vice-Chairman



*Amelia M. Earhart*

# WALT DISNEY Parks and Resorts

---

## Business Technology



© Disney

- Más de 118 millones de visitantes cada año
- Departamento de TI:
  - 365 días / año;
  - 18 horas / día
  - Más de 1.000 empleados en todo el mundo
  - 800 aplicaciones
  - 1800 server
  - Guest-centric business

**WALT DISNEY** Parks and Resorts  
Business Technology



© Disney

# Guest-centric business

*“Guests have high expectations of what a Disney Parks experience should be and we are a **guest-centric business**.*

*We are focused on telling the story through immersive experiences and in-the-moment interactions between guests and cast members. **Technology is used to advance that story.** Behind the scenes we are looking for increased **efficiencies and cost reductions** while all the time improving creatively and technically.’’*

Glen Taylor - VP of Technology for Theme Parks & Resorts (TP&R).

# El viaje

- Un programa educativo - CIO tambien
- 250 profesionales con certificados TI
- Lunch 'n' Learn" sesiones



## 2004 – los buenos viejos malos días

*"Supongo que se podría llamar los buenos viejos malos tiempos. Bueno porque no teníamos demasiadas preocupaciones acerca de hacer lo mejor, y malo porque no nos se **customer centric**. Pensamos en términos técnicos y creímos que gestionamos TI bien. Pero en realidad no teníamos **control real** y teníamos poca o ninguna capacidad de prever lo que iba a suceder en el **futuro**. No pensamos de nuestra colegas como clientes, y los clientes de TUI Infotec no eran nuestra preocupación. Nuestra IT era **miope en su perspectiva**".*

Michael Cares, Director of Service Delivery, TUI InfoTec

# El viaje

- 2004: Cambio cultural
- 2005: Incident/Change/Configuration Management
- 2006: SLM y Problem Management
- 2007: Costs y incidents decrease, service increases
- 2008: Major Change
- 2009: Continuous improvement

## 2011 – TUI ITSM Academy

*"Es más fácil para la gente techy a volver a caer en viejos comportamientos que comprometan a otros nuevos. En el nuevo mundo estas más que hacer. Tenemos que seguir **invirtiendo en las personas** para que no vuelvan a caer en sus viejos hábitos. Mantener a la gente en el nuevo estado de ánimo es un desafío, pero nuestra Academia está diseñado para inspirar y motivarlos a seguir adelante ".*

Michael Cares, Director of Service Delivery, TUI InfoTec

## Hoy – TUI ITSM Academy

*“Incluso en varias crisis y momentos de cambio significativo este programa ha continuado porque vimos la necesidad y queríamos hacerlo para la empresa. No nos concentramos en los procesos o tecnología - nos concentramos en la formación de las personas, ya que creemos que el 50% del esfuerzo no tiene nada que ver con el proceso ”.*

Michael Cares, Director of Service Delivery, TUI InfoTec

- mercado complejo
- presión competitiva
- congelación de Inversiones

Inhibidores



**trabajo en equipo**



trabajando juntos

**Amsterdam Centraal**

**Amsterdam Centraal**

**Amsterdam Centraal**

**standards y buenas prácticas**

# Innovación



**Que forma tienes el éxito...**

**Executive**

- Macroeconomía
- Confianza empresarial

**Senior Manager**

- Gestión de Costes
- mejorar la productividad

**Individuo**

- Diferenciación
- Trabajar para el mejor
- Competencias

**... en tiempos difíciles?**

# Individuo



**Individuo**



**Individuo**

**Profesional  
competente**

**Team  
Player**

**Individuo**

**Creecer  
en la cadena de valor**



experiencia

habilidades

conocimientos

actitudes

Competencias

**Individuo**



**Raro**

**Autentico**

**Reconocido**

**Experiencia**

**Lo que me hace  
un profesional competente?**

# Individuo



**Lo que me hace  
un profesional competente?**

# Team



# Empresa

*“Sería recomendable invertir mas en formación  
para mejorar en productividad  
y hacerlo de forma más eficiente.  
Debemos conseguir que las empresas  
se hagan más grandes,  
una vez que se ha incrementado el tamaño,  
es más fácil”*

Rosa Garcia – Presidenta de Siemens España  
Capital Julio 2014

- mercado complex
- presión competitiva
- congelación de Inversiones

Inhibidores

- Uso de métodos reconocidos
- Nuevos recursos

Facilitadores

**Los equipos mejoran con leading practices**

## Conectando con el éxito

# Individuo.



# Gracias