



Las Siete Puertas del Alto Rendimiento en TI

Telefonica

Luis Morán Abad

Sessió P1



#gigaTIC

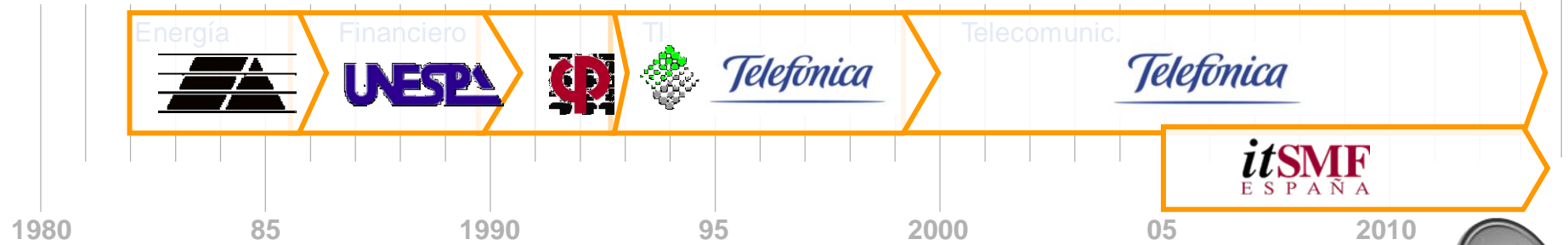


Speaker Bio & Company Information

LUIS MORÁN ABAD luis.moranabad@telefonica.es @luismoran2014



- IT Global Process Senior Manager en Telefónica Global Technology
- Vicepresidente de itSMF España
- Ha desarrollado su carrera profesional en el ámbito de las tecnologías de la información en los sectores telecomunicaciones, financiero y energético.
- Autor principal del libro “ISO/IEC20000. Guía completa de aplicación para la gestión de los servicios de tecnologías de la información”.



NOTA: Las opiniones expuestas en esta ponencia se realizan a título personal y no representan necesariamente la opinión de Telefónica o itSMF.



Si atiendes qué te llevarás ...

- 1. Una forma de conectar todas las prácticas relacionadas con la gestión**
- 2. Se pueden incorporar prácticas nuevas sin cambiarlo todo**





Parte 1

¿Tenemos algún problema?



¿Qué está pasando? mis propias “Nexus Forces”

NEGOCIO = K



Fuerza 1: El CEO y sus necesidades = constante



+ INNOVACIÓN (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

INTEGRACIÓN DE TI CON EL NEGOCIO

Más allá de la “problemática” situación de TI, el Negocio exige a TI su contribución a estas necesidades.

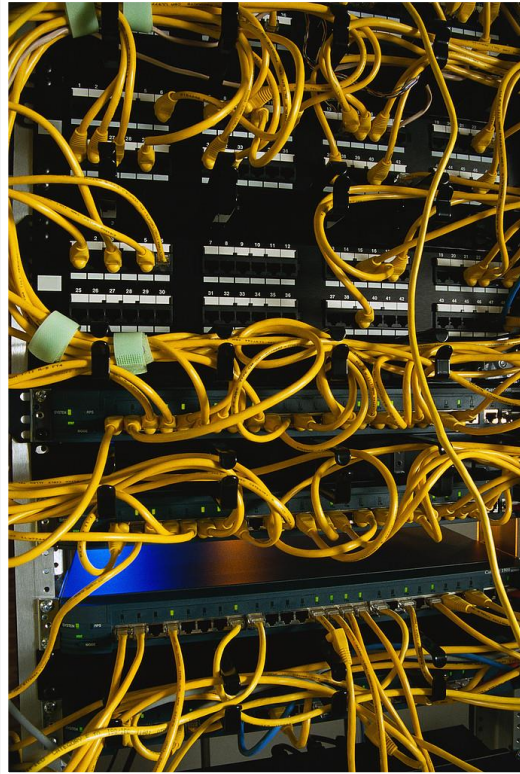
¿Qué está pasando? mis propias “Nexus Forces”

NEGOCIO = K

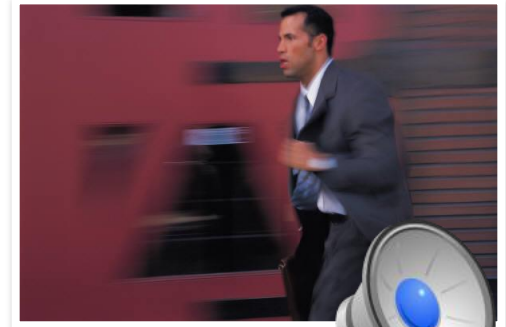
TI COMPLEJO



Fuerza 2: TI es más complejo de lo que parece



- Escenario Complejo
- Fracasos frecuentes
- Negocio insatisfecho
- Mucho esfuerzo interno
- Personal muy tensionado
- Genera malos resultados
- Freno al negocio?
- Lastre económico?



¿Qué está pasando? mis propias “Nexus Forces”

NEGOCIO = K

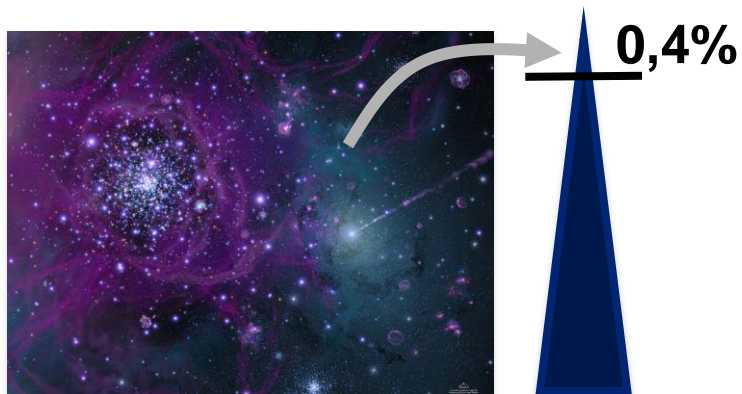
TI COMPLEJO



ACTIVIDAD OCULTA

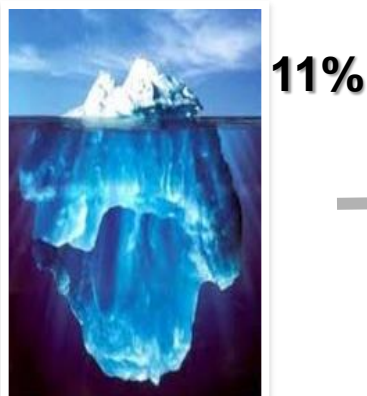


Fuera 3: Actividad no reglada



El Universo es materia oscura

- 96% materia y energía oscuras
- 3,6% gas intergaláctico
- **0,4%** materia en estrellas y planetas



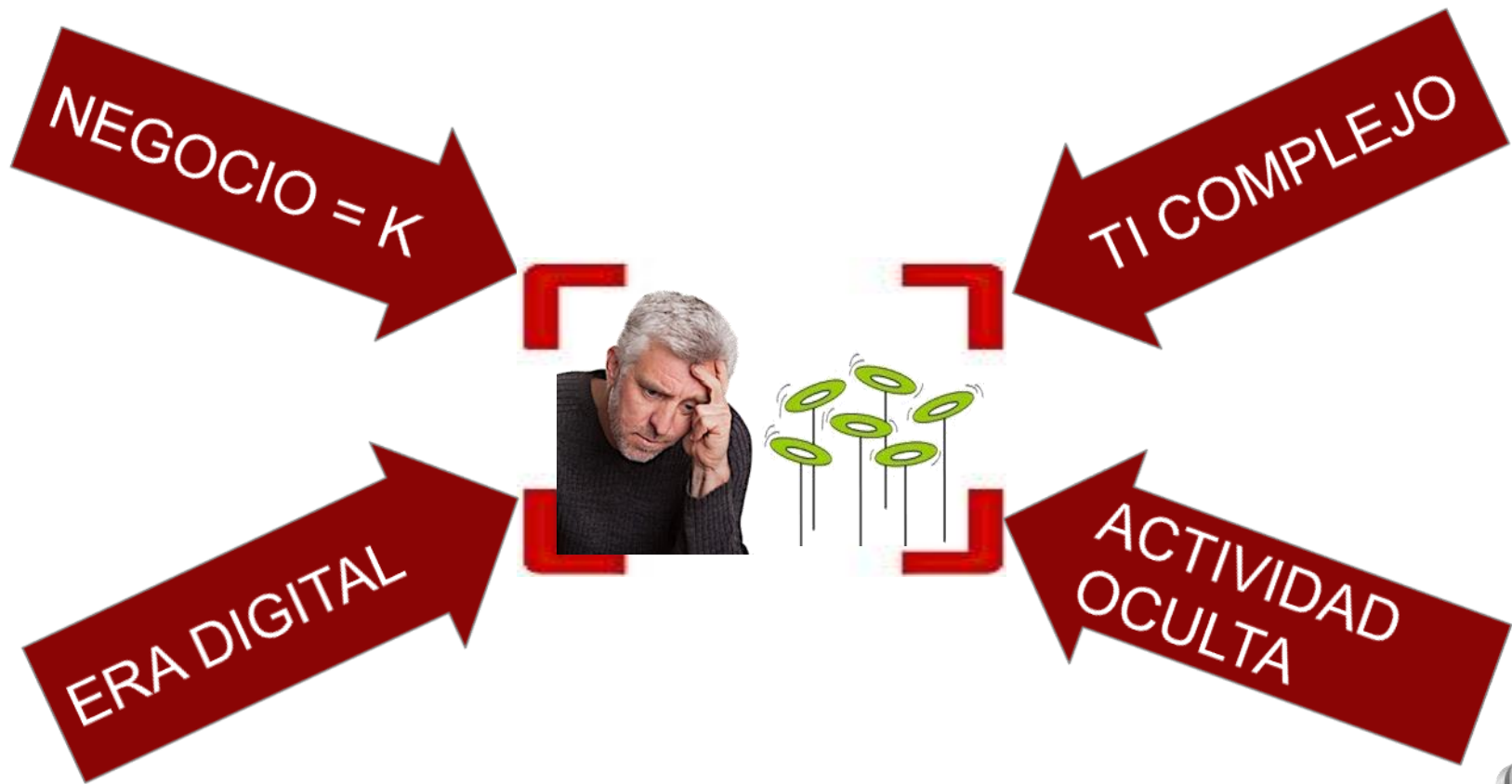
¿Cuánta actividad hay oculta en TI?

- ITIL + ISO20000
- COBIT, CMMI, PMBOK
- Tools
- Formación
- RRHH

?

- Cultura
- Hábitos
- Individualismo
- Conflictos
- Control extremo
- ...

¿Qué está pasando? mis propias “Nexus Forces”



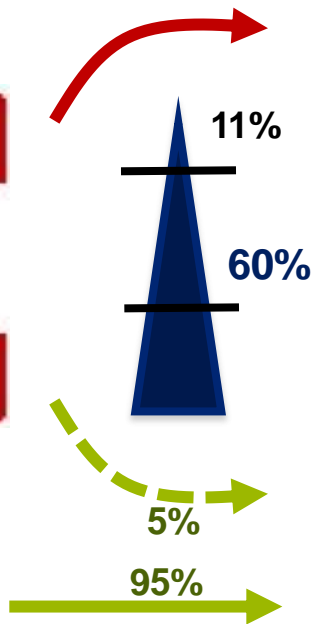
Fuerza 4: Y llega la Era Digital

Según estábamos trabajando en el difícil camino de la mejora llega la Era Digital

- La gran oportunidad para los CIOs y Departamentos TI
- La esperada necesidad de contribuir al Negocio
- Y no estamos invitados:
 - **CIO** → Legacy
 - **CDO** = Transformación Digital



Necesitamos conectar todo lo conocido



MKT, ...

TI
ALTO
RENDIMIENTO

+

TECNOLOGÍA
PARA
NEGOCIO
DIGITAL

- Optimización
- Diversificación
- Innovación





Parte 2

Las 7 puertas del Alto Rendimiento en TI



Cada puerta es la entrada a un ámbito nuevo

1. Video StarGate1



Puerta 1. SISTEMA



Puerta 1. SISTEMA

PROCESOS

MEJORA CONTINUA

MINERÍA PROCESOS

SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRADO

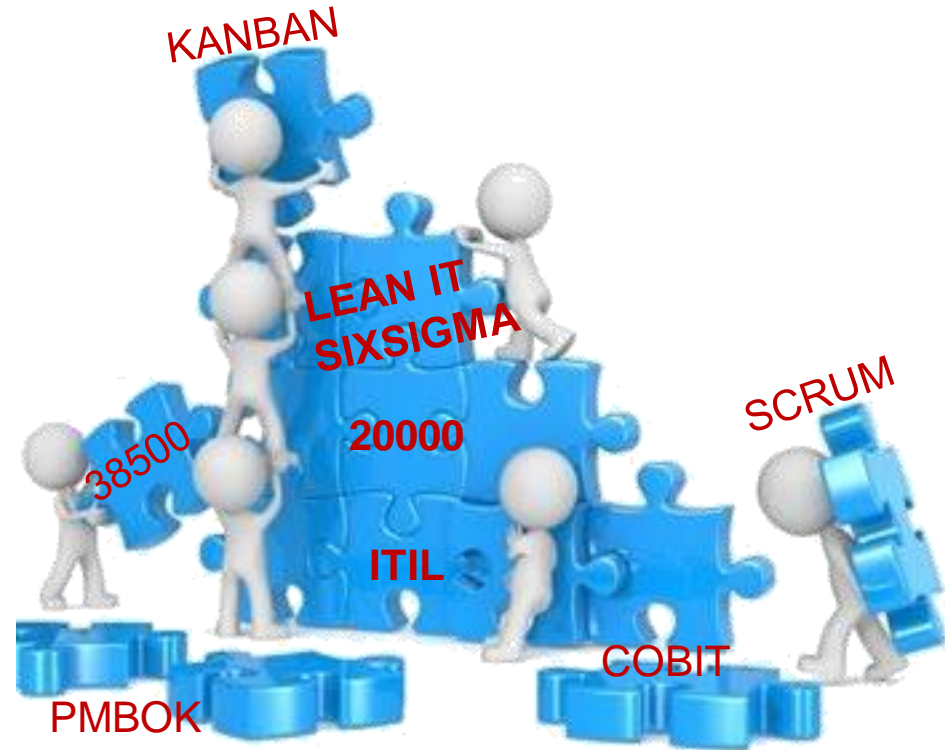
“ORIENTADO A
OBJETOS”

¿MUNDO DIGITAL?

INTEGRAR OTRAS
TÉCNICAS



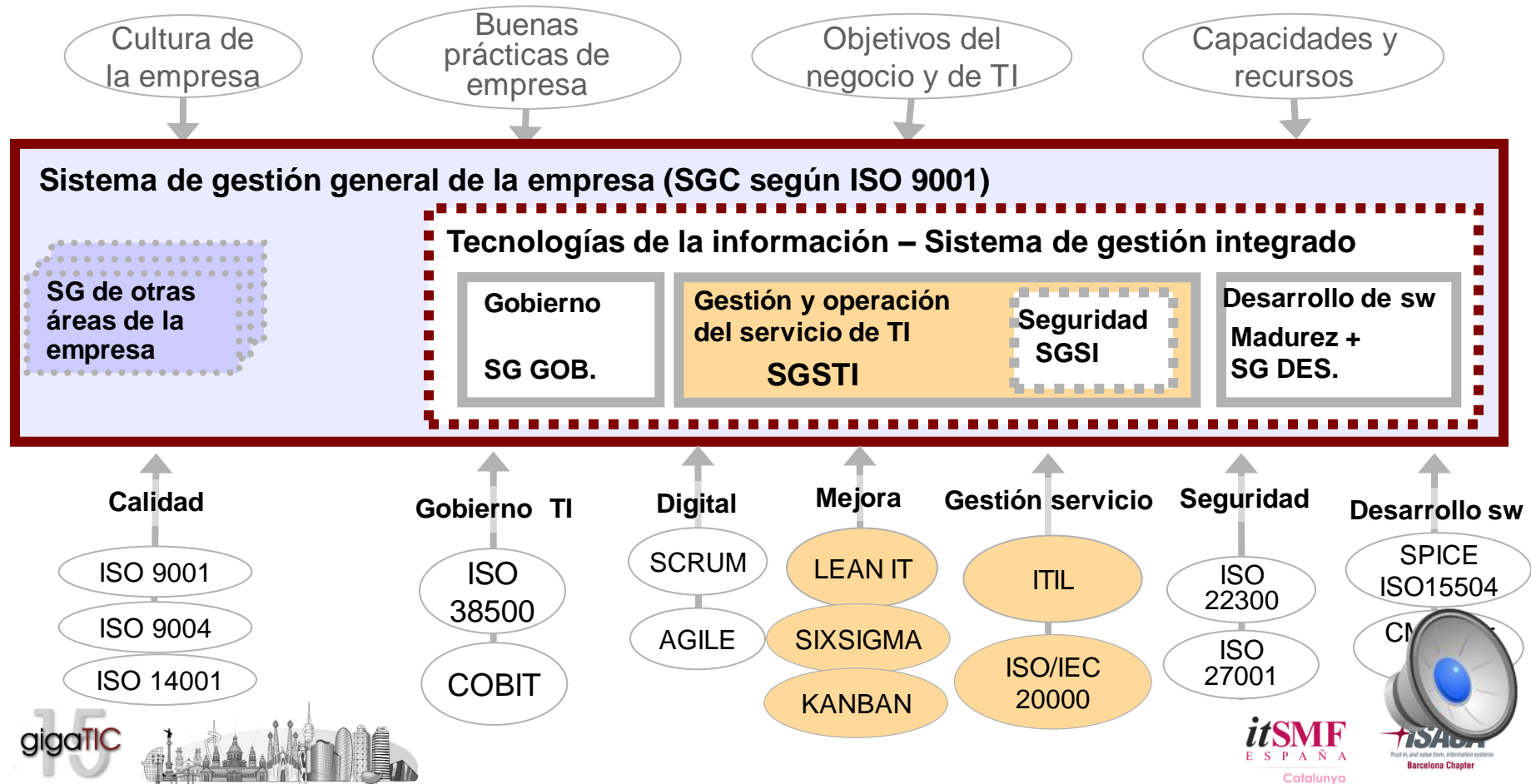
Puerta 1. SISTEMA



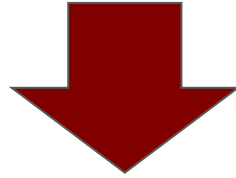
Prácticas basadas en estándares:

- ❖ Gobierno TI (**COBIT, 38500**)
- ❖ Gestión Servicios (**ITIL, 20000**)
- ❖ Gestión Proyectos (**PMBOK, PRINCE2**)
- ❖ Desarrollo Software (**CMMI-DEV, SCRUM**)
- ❖ Gestión Seguridad (**27000**), Continuidad (**22300**)
- ❖ Auditoría (**COBIT**)
- ❖ Mejora (**LEAN IT, KANBAN, SIX-SIGMA**)
- ❖ Innovación (**LEAN STARTUP, CANVAS**)
- ❖ Calidad (**9000**), Medioambiente (**14000**)
- ❖ ...

Puerta 1. SISTEMA de gestión TI



“TU” SISTEMA GESTIÓN



Proceso
Procedimientos

Roles KPIs Mejora

LOS CIMIENTOS



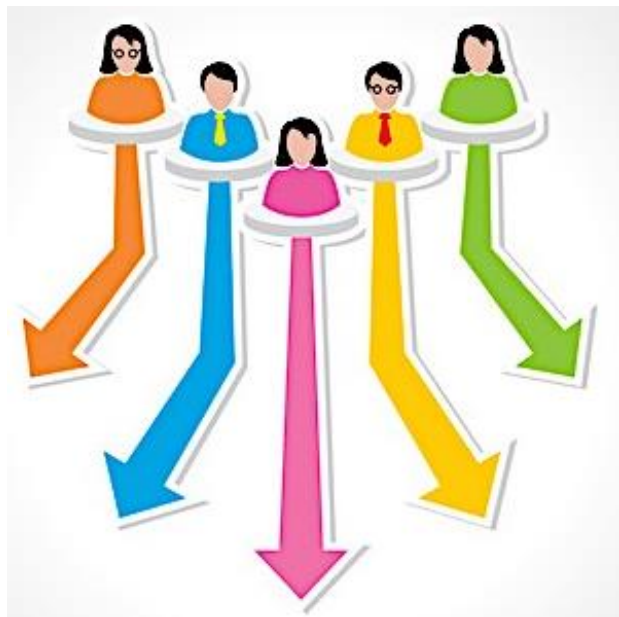
Puerta 2. PERSONA



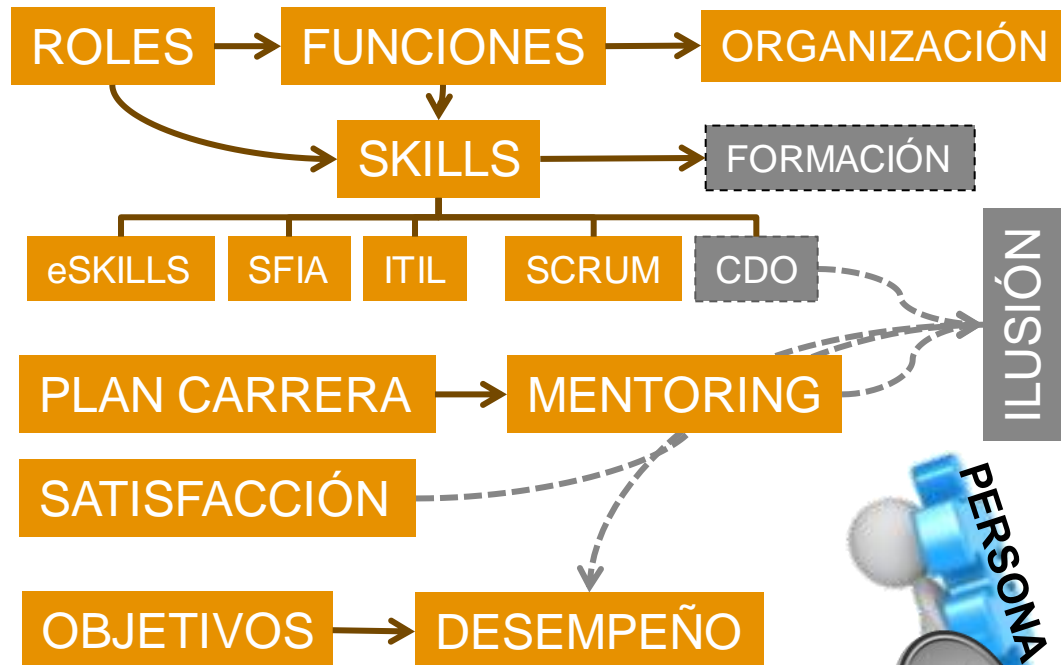
Puerta 2. PERSONA



Puerta 2. PERSONA

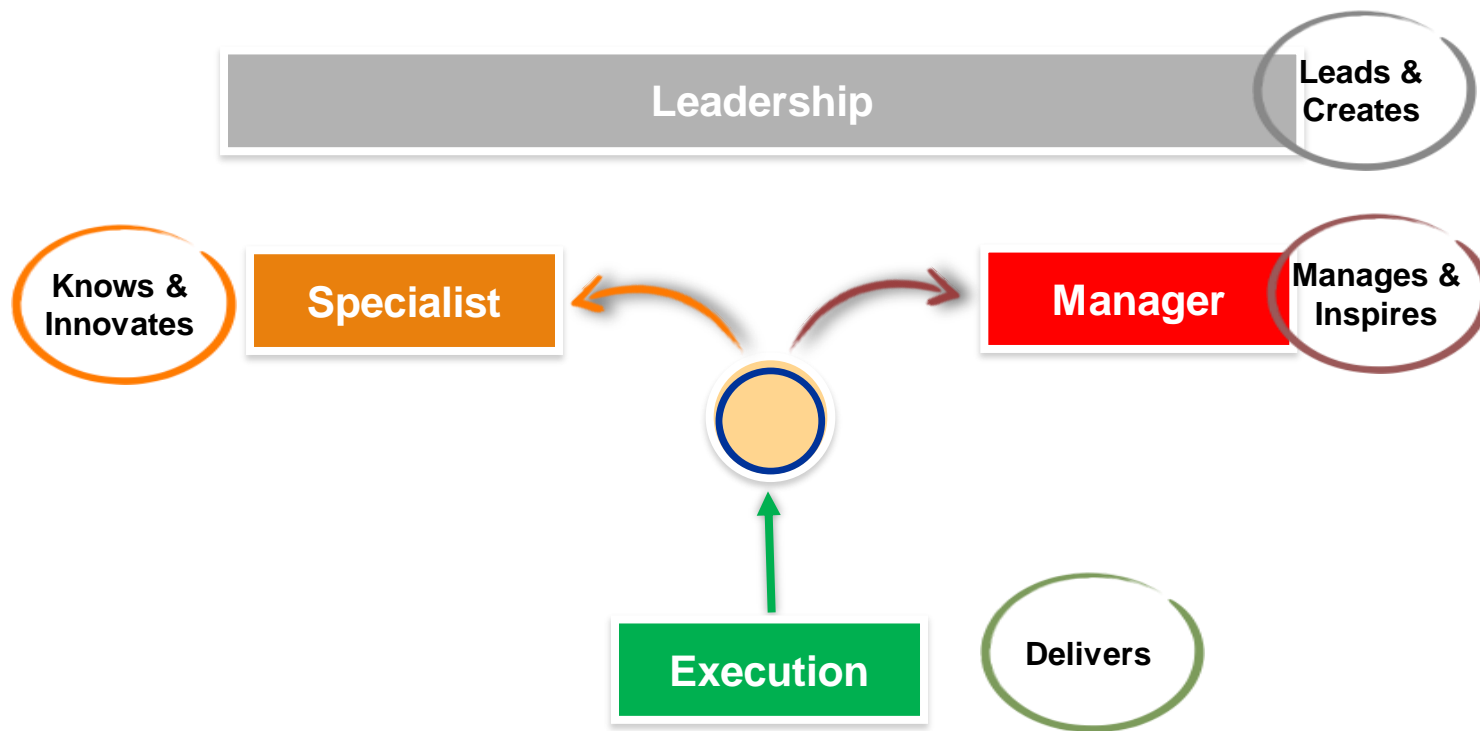


RECURSOS HUMANOS



Plan de carrera que reconoce a los especialistas

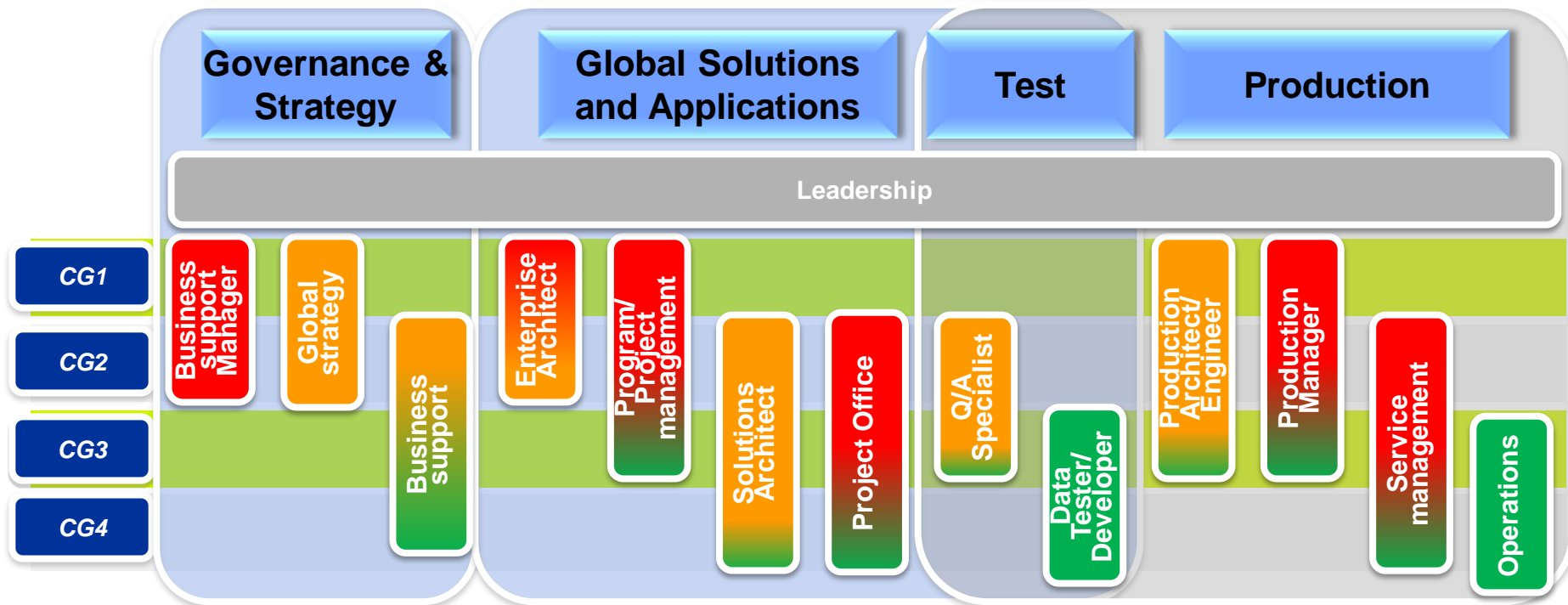
RRHH



Fuente: Telefónica Global Technology

Plan de Carrera claro para TI

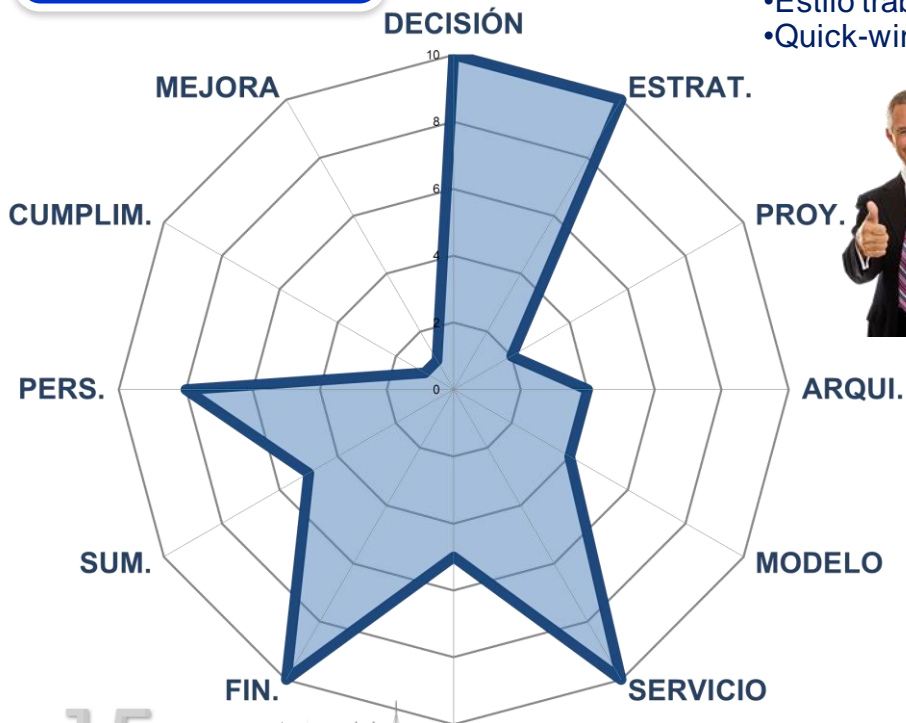
RRHH



Fuente: iTalent3 de Telefónica Global Technology

Competencias del nuevo CIO (24)

Competencias de Gobierno

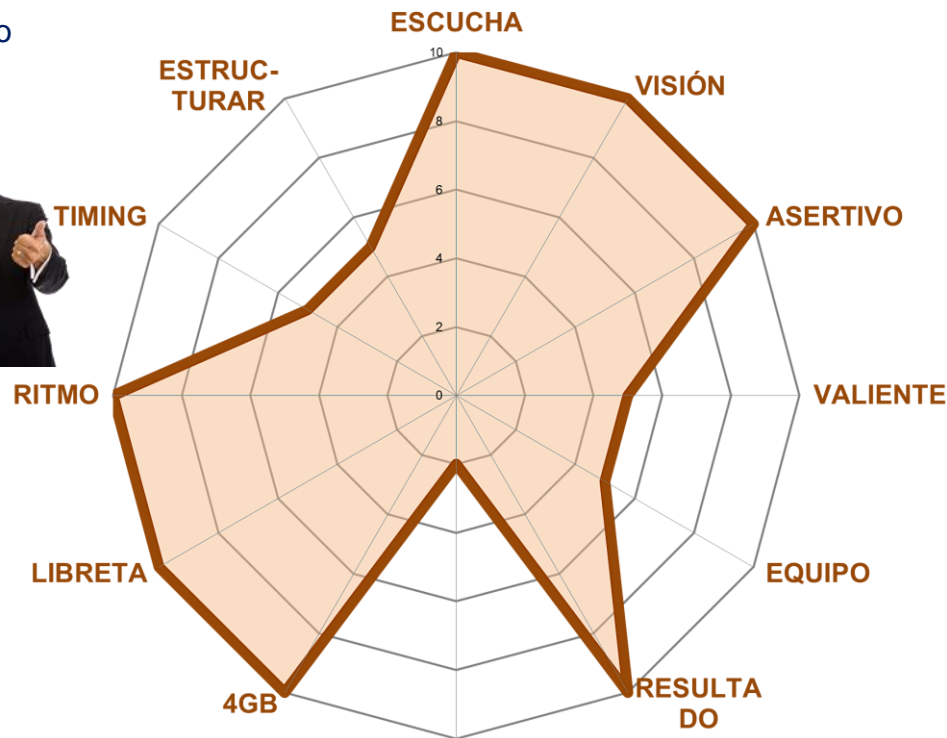


100 primeros días:

- Conocer
- Liderar
- Estilo trabajo
- Quick-win



Competencias Personales



Competencias Directivas para el Negocio Digital (20)

CHIEF DIGITAL OFFICER

DIRIGE Y DESARROLLA
NUEVOS MODELOS DE
NEGOCIO DIGITAL

CAPACIDAD
DE INNOVACIÓN

ALTO POTENCIAL
DE CRECIMIENTO EN
LOS PRÓXIMOS AÑOS

DEPENDE
DIRECTAMENTE
DEL CEO

COMPETENCIAS
GERENCIALES

SEGUNDA
OCUPACIÓN MEJOR
RETRIBUIDA

GESTIONAR
CUENTA DE
RESULTADOS

VISIÓN
ESTRATÉGICA
DEL MUNDO
DIGITAL



CHIEF
DIGITAL
OFFICER

DIRECTOR
NEGOCIO
ONLINE

CDO

VS.

CIO



Fuente: Luis Lombardero



Mentorizado

Mentor

Superior

Recursos
Humanos

- Estará comprometido con el proceso.
- Dedicará el tiempo necesario.
- Dará su opinión honesta y clara sobre los temas consultados sin emitir juicios.
- Trasladará su visión acerca de la empresa, su cultura y sus valores.
- Compartirá su experiencia.
- Aportará otras perspectivas
- Facilitará la labor de relación interna para su mentorizado
- Guardará confidencialidad sobre los temas tratados
- Pedirá feedback sobre las reuniones y su aportación

Fuente: Telefónica Global Technology

Puerta 2. PERSONA



PRÁCTICAS DE COACH

COLORES ↔ ENEAGRAMA

PNL → Inconsciente, V-A-K, Creencias Limitantes, Rapport, ...

SISTÉMICA → TRES LEYES

LIDERAZGO → LÍDER-COACH

PENSAMIENTO POSITIVO → NEUROCIENCIA

AUTO-MEJORA

ILUSIÓN

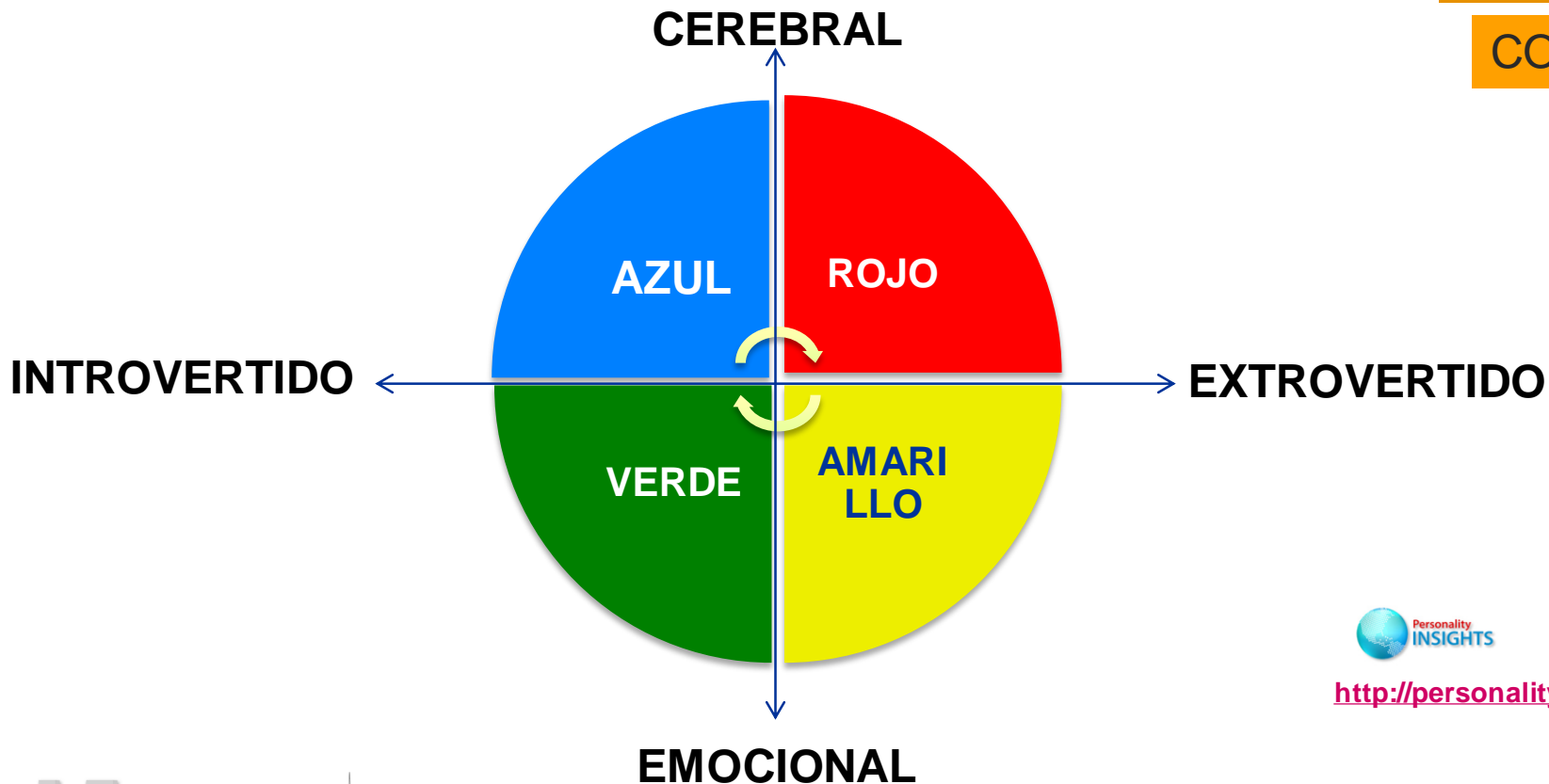
ACTITUD



Un test sencillo, cómo somos laboralmente

PRÁCTICAS
DE COACH

COLORES



The Easiest Way
to Understand People

<http://personality-insights.com/>

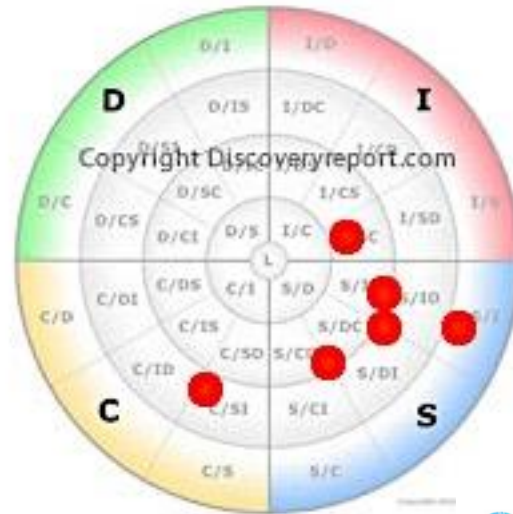
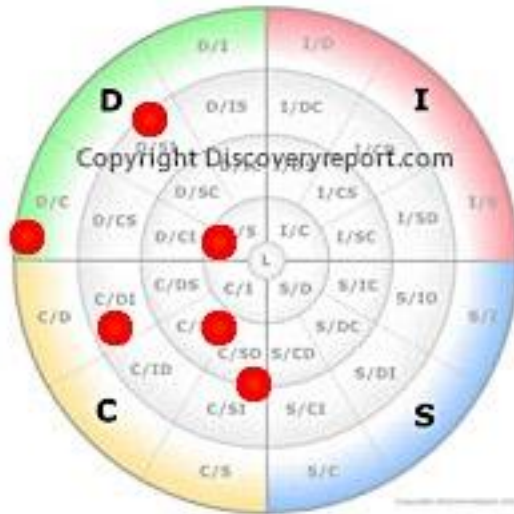


Un test sencillo, cómo somos laboralmente

PRÁCTICAS
DE COACH

COLORES

EXAMPLES: Trends to look for



The Easiest Way
to Understand People

<http://personalityinsights.com>



8 Comportamientos del LÍDER-COACH

PRÁCTICAS
DE COACH

LIDERAZGO



CREATE
TRANSFORMACIÓN

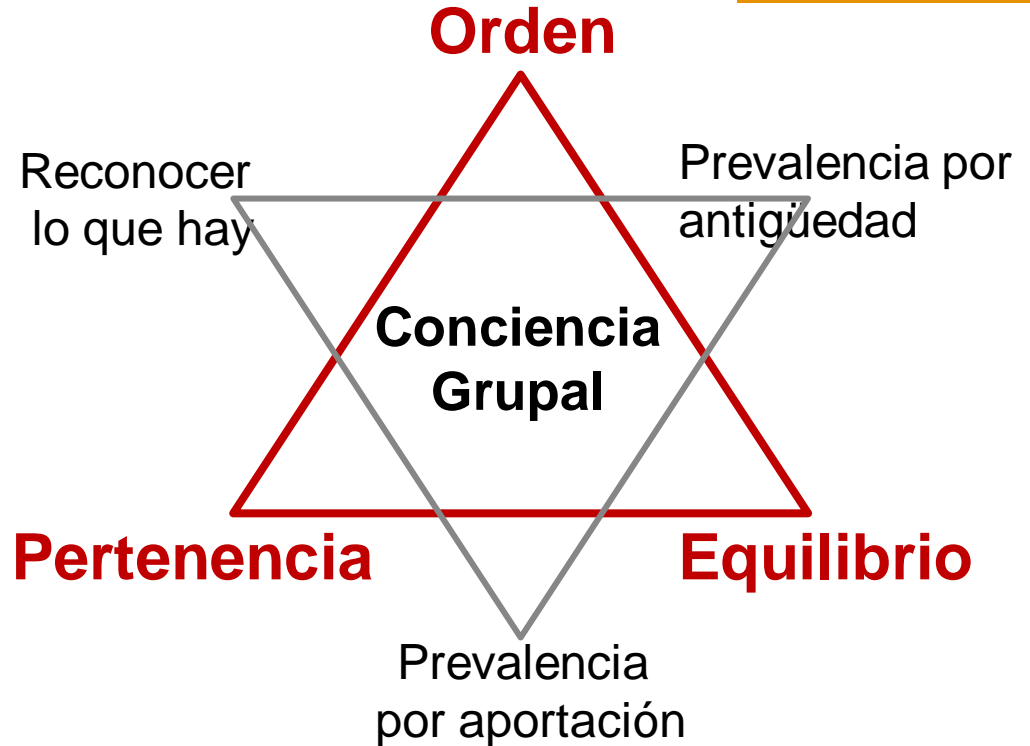
Fuente: Beatriz García Ricondo

SISTÉMICA o el subconsciente de la organización

Leyes sistémicas - Bert Hellinger

1. Derecho de **pertenencia**
2. **Orden** en el sistema
3. **Equilibrio** entre dar y tomar

Fuente: Tersa Nafría



Fuente: María Guzmán . Jordi Llecha

Pensamiento Positivo

- La actitud influye en el resultado
- Lo que piensas influye en lo físico
- El optimismo genera energía
- La alegría aporta optimismo y energía
- Vivir sin Miedo. Miedo → menos prestaciones
- No hay errores, sino resultados diferentes
- Permiso para Probar
- Neurociencia. Se puede cambiar, el cerebro se adapta en 6 días
- Tercera posición perceptiva
- Método Fish, energía y diversión



PRÁCTICAS
DE COACH

- No se rinden
- Seguro que hay alguna solución
- ¿Qué puedo hacer yo para solucionar el problema?
- Seguro que esto trae algo bueno
- Miran hacia el futuro

Fuente: Teresa Nafría

PNL - Programación Neuro-Lingüística

- 1975
- El inconsciente se puede gestionar
- Todo está conectado Físico-Pensamiento-Sicología
- Creencias Limitantes
- El Mapa no es el Territorio (ver más allá)
- Tres formas de percibir: Visuales, Auditivos y Kinestésicos
- Rapport



Richard Bandler

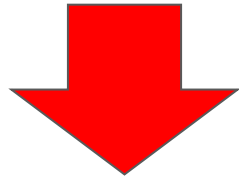
John Grinder



Puerta 3. EQUIPO



EL CONCEPTO DE EQUIPO



ALTO RENDIMIENTO



Puerta 3. EQUIPO

PERSONAS

EQUIPO

METAS + MÉTRICAS

LIBERTAD GESTIÓN

MODELO EQUIPOS

RÍTMO

SCRUM

SPRINTS

KANABAN

LEAN IT

UN MENSAJE A GARCÍA





Puerta 4. TIEMPO



Puerta 4. TIEMPO



“NO TENGO TIEMPO”

LADRONES DEL TIEMPO

eMAIL

REUNIONES

GTD

ACTITUD

OBJETIVOS

LISTA SEMANAL

LISTA DIARIA

7 HÁBITOS

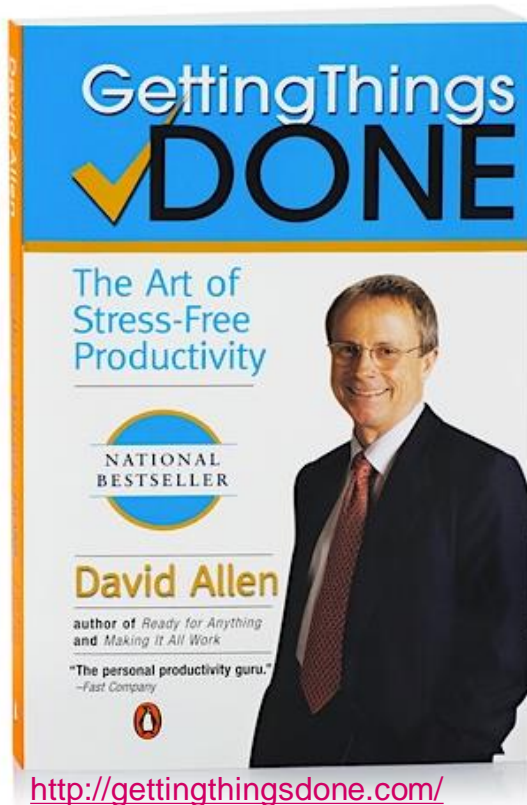
PODER 1 HORA

CONCENTRACIÓN



GTD – Get Things Done → Productividad Individual

TIEMPO



David Allen

PRINCIPIOS

Mente despejada

Decisión Pop-up

Sistema Actualizado

FIVE
STEPS

5 PASOS

1. Capturar

2. Clarificar

Regla de 2 minutos

3. Organizar

- Próximo
- Proyectos
- En espera
- Algún día

4. Revisar

5. Hacer

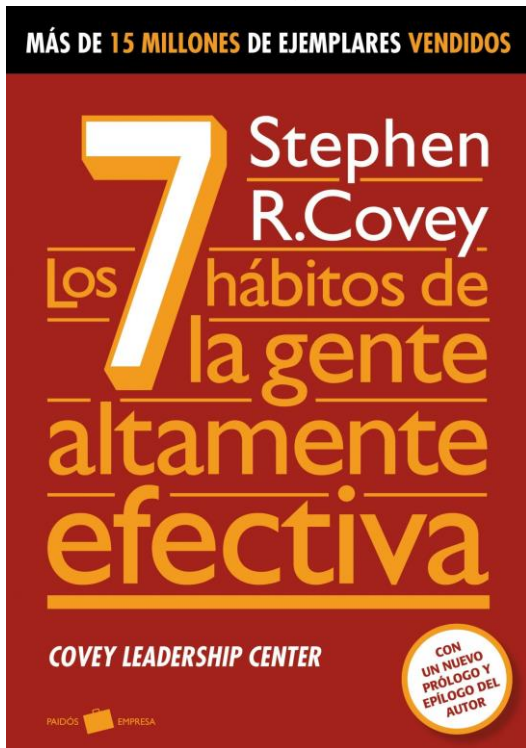
<http://gettingthingsdone.com/>



SIETE HÁBITOS → Productividad Individual

TIEMPO

Stephen Covey. 1989



PRINCIPIOS

Control de tu vida

Interacción

Equilibrio personal-profesional

7 HABITOS

1. Proactivo

2. Visualiza

3. Primero lo Primero

4. Win-Win

5. Escucha y Explica

6. Cooperación

7. Afila la Sierra

Plantillas de Trabajo





Puerta 5. TOOL



Puerta 5. TOOL o HERRAMIENTA



AUTOMATIZAR TI

TICEKTING

CONFIGUR

MONITORING

REPORTS

DOCUMENTOS

COLABORACIÓN

ACT. BACKLOG

PRODUCTIVIDAD

CMDB

DISCOVERY

REPOSITORIO

CHAT

MEETING

MURO

PROYECTOS

GTD

INC

REQ

WO

CHG

REL

PORTAL

SERVICE VIEW

AUDIT

COMPLIANCE

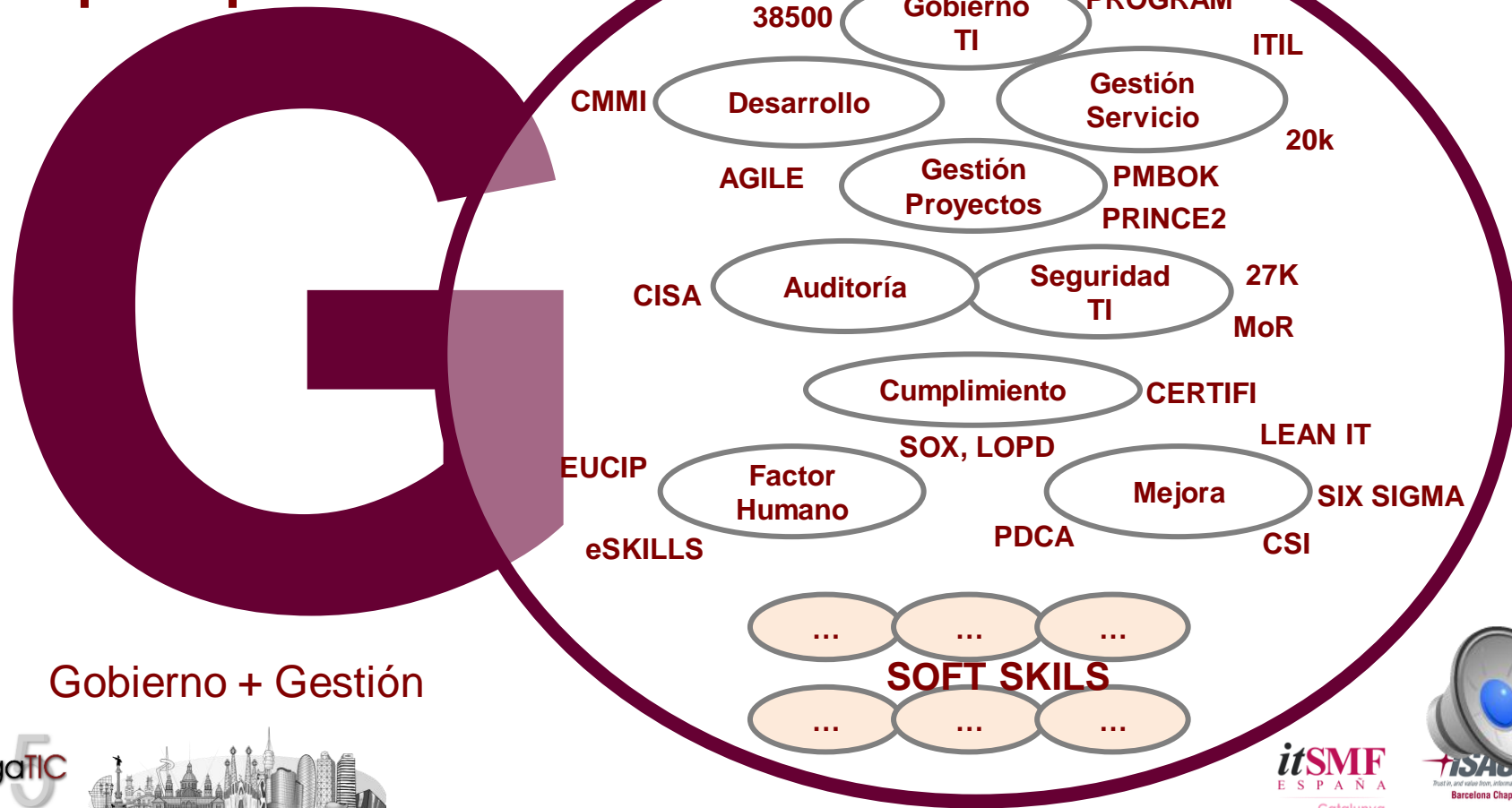
+ MÓVIL APP



Puerta 6. ENTRENAR



La gran "G" una nueva disciplina profesional



Puerta 6. ENTRENAR



Gobierno + Gestión



Formación acorde roles

FORMACIÓN

		WHO					
		FRAMEWORK	FOUNDATION	PRACTITIONER	EXPERT	INSTRUCTOR	SELF-UPDATED
★	Service Management: ITIL and ISO20000	ALL		PROC	RESP		OPER
★	Project Management: PRINCE2	ALL			PMO		PMO
	SW Engineering: CMMI	DEV			DEV		DEV
	IT Governance: COBIT and ISO38500	ALL			GOVE		GOVE
	IT Security: ISO27000	OPER			SEC		SEC
★	Operations Team Mgt.: LEAN IT	OPER			RESP		OPER
★	TELCO Business.: eTOM, TAM	ALL			DEV		ALL
	Personal Productivity.: Time efficiency, ...	ALL					ALL
	Others:

★ IT general

★ Operations

Fuente: Telefónica Global Technology



Training Paths

FORMACIÓN

Career Path			Training Path														
			A. Governance and Service Management				B. Software Engineering			D. Project Mgmt.		E. Business and Telco			F. Soft Skills		
Role	Level	Grade	ITIL	ISO 30000	COBIT	LEAN IT	CMME	SCRUM	SOA	PMI	MS PROJECT	TM FORUM	TOGAP	Telco Business	COMMUNICATION	NEGOTIATION	LEADERSHIP
Production Manager	I	CG1	P	F	F	P			F			P		P	E	E	E
	II	CG2	E	F	F	E			F			P		F	E	E	E
	III	CG3	E	F	F	E			F			P		F	E	E	E
Production Architect/Engineer	I	CG1	F			F			P	F		P		P	E	E	E
	II	CG2	F			F			P	F		P		P	E	E	P
	III	CG3	F			F			F	F	F	F		F	P	P	P
	IV	CG4.A	F			F			F	F	F	F		F	P	P	P
Service Management	I	CG2	E	P	F	F			F			F		F	E	E	E
	II	CG3	E	P	F	F						F		F	E	E	E
	III	CG4.A	E	P	F	F						F		F	P	P	F
Operations	I	CG3	P	F	F	F			P			F			P	P	P
	II	CG4.A	P	F		F			F			F			P	P	
	III	CG4.B	F	F		F			F						F	F	
	IV	CG4.C	F			F			F						F	F	
Enterprise Architect	I	CG1					P	P	E	P		E	E	E	E	E	E
	II	CG2					P	P	E	P		E	E	E	E	E	P
Program / Project Management	I	CG1	F		F		E	P		E	P	P		F	E	E	E
	II	CG2	F		F		E	P		E	P	P		F	E	E	E
	III	CG3	F		F		P	P		E	E	P			E	E	E
	IV	CG4.A	F		F		F	F		P	E	F			P	P	F
Solutions Architect	I	CG2					P	P	E	P		E	P	P	E	E	P
	II	CG3					F	F	P	P	F	E	F	P	P	P	P
	III	CG4.A					F	F	F	F	F	P			P	P	
Project Office	I	CG2			F		E	E		E	P	F	F		E	E	E
	II	CG3			F		P	P		E	E	F			E	E	E
	III	CG4.A			F		F	F		P	E	F			P	P	F
QA Specialist	I	CG2					E	F	P			F			E	E	P
	II	CG3					P	F	F			F			P	P	P
Data Tester/ Developer	I	CG3					F	F				F			P	P	P
	II	CG4.A						F	F						P	P	
	III	CG4.B						F	F						F	F	
Business Support Manager	I	CG1										F		F	E	E	E
	II	CG2										F		F	E	E	E
Business Support	I	CG2										F		F	E	E	P
	II	CG3										F		F	P	P	P
	III	CG4.A										F			P	P	
	IV	CG4.B										F			F	F	
Global Strategy	I	CG1	F		F		F	F	F			E	E	E	E	E	E
	II	CG2	F		F		F	F	F			E	E	E	E	E	P
	III	CG3	F		F		F	F	F			P	P	P	P	P	P



Fuente: Telefónica Global Technology

Puerta 6. ENTRENAR (II)

ENTRENAR



OBJETIVOS

PLAN

KPIs

REPERTIR

PERFECCIÓN

¿QUÉ ENTRENAR?:

PRODUCTIVIDAD Personal

PRODUCTIVIDAD Equipo

COMPETENCIAS y ROLES

GTD

7HÁBITOS

CONCENTRACIÓN

NO ESTRÉS

BIO-BACK

GEST.MAIL

LIDERAR

REUNIONES

ROLE-PLAY

Process Manager

Gestión Técnica

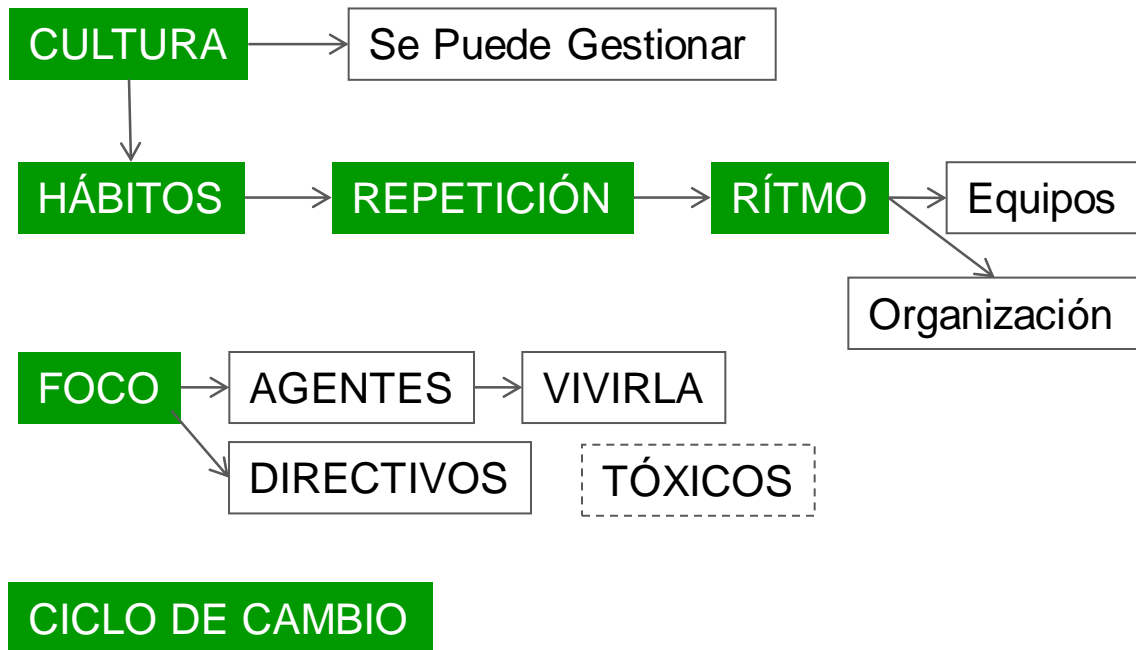
CRISIS



Puerta 7. CULTURA



Puerta 7. CULTURA

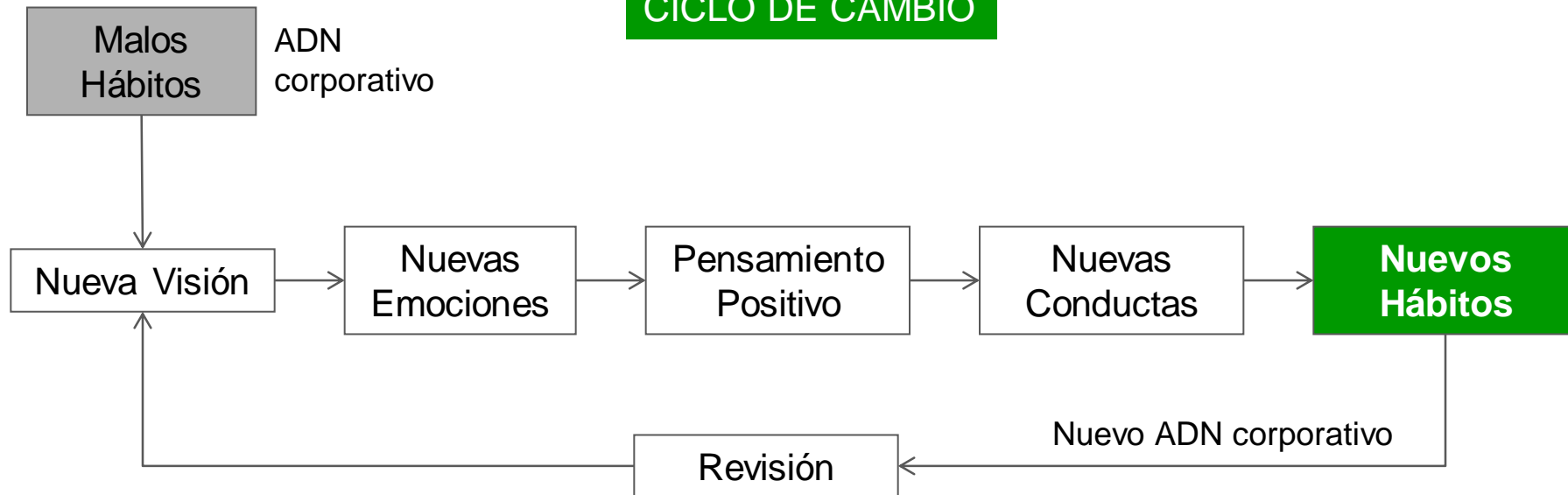


Fuente: Guillermo López Martínez
E.p.

La Cultura se puede cambiar

CULTURA

CICLO DE CAMBIO



Fuente: Guillermo López





Parte 3

Resumen



El alto rendimiento gira en torno a tres ejes

PERSONA

ACTITUD

APTITUD

EQUIPO

ORGANIZACIÓN

SISTEMA DE GESTIÓN + HERRAMIENTAS

1

5

Apuntes hacia el Modelo Universal de TI



Las 7 puertas a un marco de trabajo más completo en TI

1. **SISTEMA.** Un sistema de gestión basado en procesos completo que engrane la Estrategia, el Desarrollo y la Gestión de Servicios TI con la gestión de Personas
2. **PERSONA.** Un marco que integre prácticas genéricas de Coach de directivos en la gestión del día a día de los profesionales TI, como: colores, PNL, Sistémica, Pensamiento Positivo
3. **EQUIPO.** Con foco también en los Equipos. Utilizando otros modelos de prácticas existentes: SCRUM y LEAN IT, etc.
4. **TIEMPO.** Revisión de herramientas de gestión del Tiempo y de las sobrecargas habituales de trabajo (mail, reuniones). Adoptar prácticas de eficiencia personal
5. **TOOL.** Para la automatización de las altas cargas de trabajo
6. **ENTRENAR.** Formación y entrenamiento, no como un sprint, sino como un estilo de vida. Entrenamiento en la ejecución de los roles y las actividades esenciales
7. **CULTURA.** La cultura, visión y comportamientos de una organización se pueden gestionar. Autoinstalar en el “ADN de la organización” (Hábitos)



Sessió P1

Las Siete Puertas del Alto Rendimiento en TI

Detalls Contacte



Telefonica



Nom del ponent

Luis Morán Abad



Adreça Correu

luis.moranabad@telefonica.com



Telèfon Contacte

+34 609 623 921



Twitter

@luismoran2014

Moltes gràcies !

