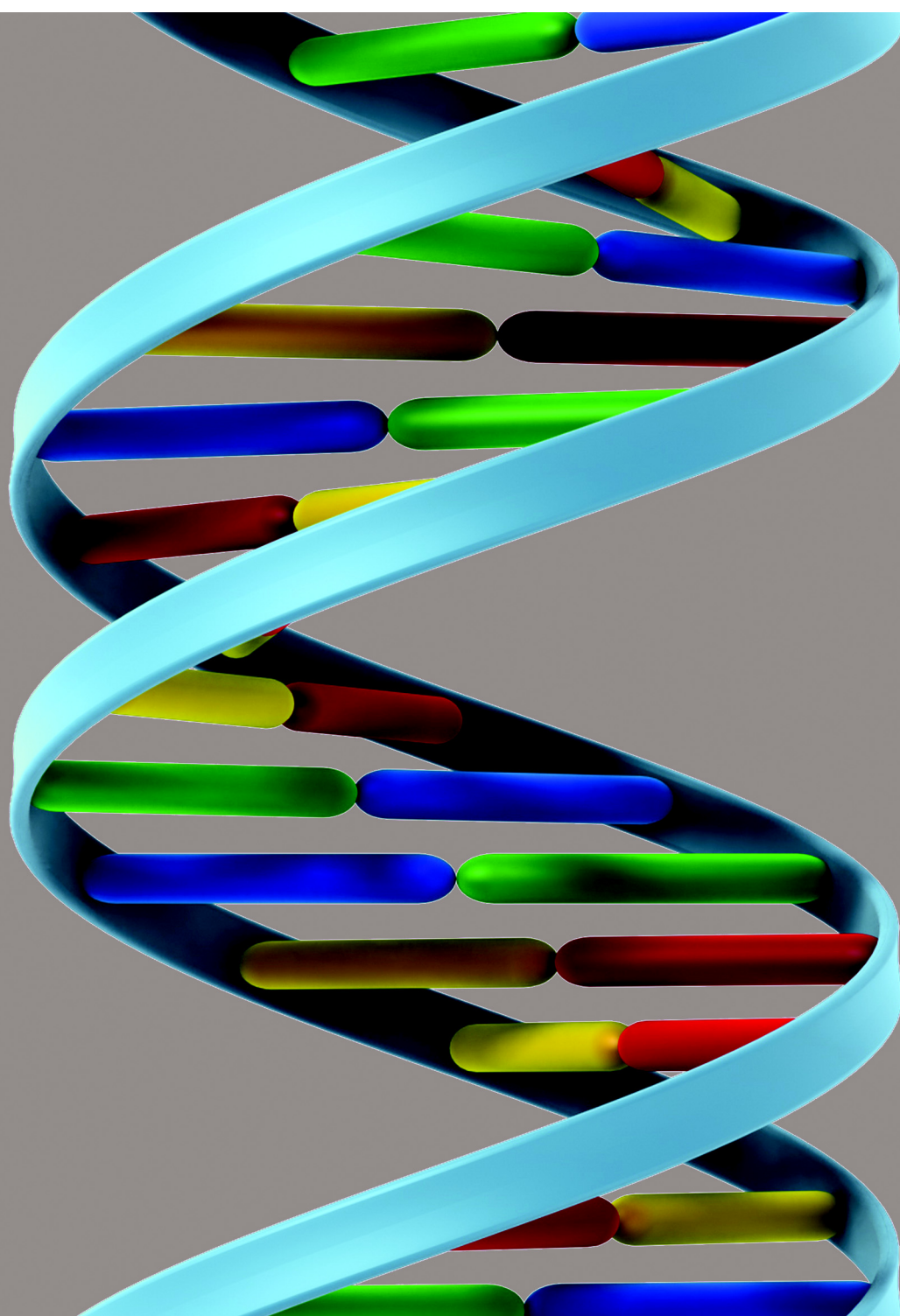


Guía de Referencia para SFIA 5

Competencias definidas en categorías y subcategorías



Marco de Competencias para la Era de la Información

Presentación de la quinta versión del idioma común para las tecnologías de la información (TI).

Al trabajar para crear el Marco de Competencias para la Era de la Información, los desarrolladores estaban convencidos de que el SFIA sería una herramienta útil para administradores y profesionales que trabajan en el ámbito de las tecnologías de la información en todo el mundo. Para conseguir esto, los objetivos de diseño eran:

- énfasis en habilidades, no en tecnologías o productos
- detalles suficientes para ser útiles, pero que puedan resumirse en una hoja de papel
- herramienta práctica que se ajuste a cualquier esquema de gestión
- debe reflejar un pensamiento fundamentado en la industria de las TI

Estos objetivos se lograron con tanto éxito que el SFIA se ha convertido en el marco de habilidades favorito en el mundo de las TI.

Sin embargo, el cuarto objetivo de diseño implica un compromiso constante. La SFIA Foundation, una organización sin ánimo de lucro, se estableció para cumplir con este objetivo. Lo ha hecho llevando a cabo un proceso de revisión trienal que garantiza que el SFIA sigue siendo compatible con las consideraciones actuales sobre las herramientas y que no sufre interferencias a causa de los avances tecnológicos.

Al evitar cambios drásticos y discontinuidades, el SFIA sigue siendo relevante, ya que evoluciona a medida que lo hacen las necesidades de sus usuarios.

Esta guía presenta la versión 5 del Marco de Competencias para la Era de la Información. La SFIA Foundation lo recomienda como el idioma común de las habilidades de las TI en la actualidad.

Ron McLaren

Responsable de operaciones

SFIA Foundation

Propiedad intelectual

El contenido de este documento es propiedad intelectual de la © SFIA Foundation 2011

Contenido

Resumen 5

El Idioma Común de las TI 7

Qué es el SFIA 7

Habilidades generales y niveles de responsabilidad 7

Habilidades profesionales: qué son y qué no son 7

Cuando lo genérico se encuentra con lo específico 8

El Contexto de las Habilidades 8

El Ciclo de Gestión de las Habilidades 9

Cómo respalda el SFIA estos procesos 9

Enfoques para la integración del SFIA 10

Disponibilidad 10

Niveles de responsabilidad 11

Índice de definiciones de la habilidad 14

Estrategia y arquitectura 17

Cambio empresarial 25

Aplicación y desarrollo de soluciones 32

Gestión de servicios 38

Soporte técnico de gestión y adquisición 45

Interfaz de cliente 49

Resumen

Categoría	Subcategoría	Habilidad	1	2	3	4	5	6	7
Estrategia y arquitectura	Estrategia de información	Gobernanza de las TI	GOVN				5	6	7
		Gestión de la información	IRMG			4	5	6	7
		Coordinación de sistemas de información	ISCO					6	7
		Seguridad de la información	SCTY		3	4	5	6	
		Garantía de la información	INAS				5	6	7
		Análisis de la información	INAN			3	4	5	6
		Publicación del contenido de la información	ICPM	1	2	3	4	5	6
	Asesoramiento y orientación	Consultoría	CNSL				5	6	7
		Especialización técnica	TECH			4	5	6	
	Planificación y estrategia empresarial	Investigación	RSCH		3	4	5	6	
		Innovación	INOV				5	6	
		Mejora en los procesos empresariales	BPRE				5	6	7
		Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial	STPL				5	6	7
		Gestión de riesgos empresariales	BURM			4	5	6	7
		Estrategia de sostenibilidad	SUST				5	6	
	Estrategia técnica y planificación	Supervisión de tecnologías emergentes	EMRG			4	5	6	
		Gestión de la continuidad	COPL			4	5		
		Mejora del proceso de desarrollo de software	SPIM				5	6	7
		Gestión de la sostenibilidad para las TI	SUMI				5	6	
		Planificación de redes	NTPL				5	6	
		Arquitectura de solución	ARCH				5	6	
		Gestión de datos	DATM			4	5	6	
		Métodos y herramientas	METL			4	5	6	
Cambio empresarial	Aplicación del cambio empresarial	Gestión de carteras	POMG				5	6	7
		Gestión de programas	PCMG					6	7
		Gestión de proyectos	PRMG			4	5	6	7
		Apoyo a carteras, programas y proyectos	PROF	2	3	4	5		
	Gestión del cambio empresarial	Análisis empresarial	BUAN		3	4	5	6	
		Gestión y definición de requisitos	REQM	2	3	4	5	6	
		Comprobación de procesos empresariales	BPTS			4	5	6	
		Gestión y planificación de la aplicación de cambios	CIPM				5	6	
		Aplicación y diseño de la organización	ORDI				5	6	
		Gestión de beneficios	BENM				5	6	
		Elaboración de modelos empresariales	BSMO	2	3	4	5	6	
		Evaluación de la sostenibilidad	SUAS			4	5	6	
		Gestión de las relaciones con las partes interesadas	RLMT			4	5	6	7
	Gestión de relaciones	Gestión del aprendizaje y el desarrollo	ETMG		3	4	5	6	7
		Evaluación del aprendizaje y el desarrollo	LEDA		3	4	5	6	
		Desarrollo del diseño y el aprendizaje	TMCR			4	5		
		Prestación de aprendizaje	ETDL		3	4	5		
		Enseñanza y formación de sujetos	TEAC				5	6	
		Recursos	RESC				5	6	
		Desarrollo profesional	PDSV			4	5	6	

Categoría	Subcategoría	Habilidad	1	2	3	4	5	6	7
Aplicación y desarrollo de soluciones	Desarrollo de sistemas	Gestión del desarrollo de sistemas	DLMG				5	6	7
		Análisis de datos	DTAN	2	3	4	5		
		Diseño de sistemas	DESN	2	3	4	5	6	
		Diseño de redes	NTDS				5	6	
		Diseño de bases de datos o almacenes	DBDS	2	3	4	5	6	
		Desarrollo de software o programación	PROG	2	3	4	5		
		Desarrollo de animación	ADEV		3	4	5	6	
		Ingeniería de seguridad	SFEN		3	4	5	6	
		Ingeniería de sostenibilidad	SUEN			4	5	6	
		Autoría del contenido de información	INCA	1	2	3	4	5	6
	Factores humanos	Realización de pruebas	TEST	1	2	3	4	5	6
		Análisis de la experiencia del usuario	UNAN			3	4	5	
		Diseño ergonómico	HCEV			3	4	5	6
		Evaluación de la experiencia del usuario	USEV	2	3	4	5		
		Integración de factores humanos	HFEN				5	6	7
	Instalación e integración	Integración de sistemas	SINT	2	3	4	5	6	
		Integración de software o puertos	PORT			3	4	5	6
		Instalación o clausura de sistemas	HSIN	1	2	3	4	5	
Gestión de servicios	Estrategia del servicio	Gestión de las TI	ITMG				5	6	7
		Gestión financiera de las TI	FMIT			4	5	6	
	Diseño del servicio	Gestión de la capacidad	CPMG			4	5	6	
		Gestión de la disponibilidad	AVMT			4	5	6	
		Gestión del nivel de servicio	SLMO	2	3	4	5	6	7
	Transición del servicio	Aceptación del servicio	SEAC			4	5	6	
		Gestión de la configuración	CFMG	2	3	4	5	6	
		Gestión de activos	ASMG			4	5	6	
		Gestión de cambios	CHMG	2	3	4	5	6	
		Lanzamiento y aplicación	RELM		3	4	5	6	
	Operación del servicio	Software de sistema	SYSP			3	4	5	
		Administración de seguridad	SCAD			3	4	5	6
		Ingeniería de radiofrecuencia	RFEN	2	3	4	5	6	
		Soporte técnico para aplicaciones	ASUP	2	3	4	5		
		Operaciones de las TI	ITOP	1	2	3	4		
		Administración de bases de datos	DBAD	2	3	4	5		
		Gestión del almacenamiento	STMG			3	4	5	6
		Soporte técnico de red	NTAS	2	3	4	5		
		Gestión de problemas	PBMG			3	4	5	
		Departamento de servicios y gestión de incidente	USUP	1	2	3	4	5	
		Gestión de parques informáticos	DCMA			3	4	5	6
Soporte técnico de gestión y adquisición	Gestión de la adquisición	Adquisición	PROC			4	5	6	7
		Gestión de las relaciones con proveedores	SURE	2	3	4	5	6	7
		Gestión de contratos	ITCM			4	5	6	
	Calidad y conformidad	Gestión de la calidad	QUMG				5	6	7
		Garantía de calidad	QUAS			3	4	5	6
		Normas de calidad	QUST	2	3	4	5		
		Examen de conformidad	CORE			3	4	5	6
		Evaluación de la seguridad	SFAS				5	6	
		Auditoría de tecnología	TAUD			4	5	6	7
Interfaz de cliente	Marketing y ventas	Marketing	MKTG			3	4	5	6
		Ventas	SALE			4	5	6	
	Atención al cliente	Gestión de cuentas	ACMG				5	6	
		Asistencia en ventas	SSUP	1	2	3	4	5	6
		Gestión de servicios al cliente	CSMG			3	4	5	6

El Idioma Común de las TI

A medida que las TI se hacen más complejas y generalizadas existe una necesidad más creciente que nunca de definir, seleccionar y aumentar los recursos especializados que usted necesita. El SFIA proporciona un idioma que es la base de unas definiciones coherentes, inequívocas y claras de habilidades basadas en las TI.

Tanto si la contratación se realiza a través de una agencia o por la prensa, mediante el uso de contratistas o subcontratando capacidades completas, nunca ha existido una necesidad mayor de simplicidad y coherencia en el lenguaje. El SFIA proporciona, y lo seguirá haciendo, el idioma común que se integra con el modo de trabajar de una organización para mejorar la planificación de capacidades y recursos, el despliegue de recursos y la gestión del rendimiento.

El SFIA ha logrado un reconocimiento y utilización mundiales. Refleja las opiniones de profesionales informados, se basa en consideraciones de gestión prácticas y es compatible con distintas formas de trabajar. Es el producto de la colaboración de muchos individuos y grupos que trabajan en las TI. Como resultado, el SFIA responde a una necesidad experimentada por todos los gestores de las TI. El SFIA

- ofrece descripciones reconocibles de habilidades profesionales necesarias para personas que trabajan en las TI
- contiene una serie de niveles de logro lógicos
- distingue claramente las habilidades profesionales del conocimiento técnico
- integra la flexibilidad con las formas de trabajo existentes de una organización
- está disponible de forma gratuita a través de la SFIA Foundation, una organización sin ánimo de lucro
- se mantiene y actualiza mediante un proceso de consulta abierto, hecho por la industria de las TI y para la industria de las TI

Qué es el SFIA

Habilidades generales y niveles de responsabilidad

La base del SFIA es un conjunto de habilidades empresariales genéricas que componen los siete niveles de responsabilidad del SFIA.

Los siete niveles genéricos son reconocibles en el lugar de trabajo. Cada nivel cuenta con una definición completa en términos de Autonomía, Complejidad, Influencia y Habilidades empresariales. Además de la descripción completa, cada nivel cuenta también con una etiqueta de memoria que recoge el sentido del nivel.

Los niveles abarcan a todo el conjunto, desde gestores de TI principiantes hasta veteranos y expertos en tecnología líderes a nivel mundial.

Habilidades profesionales: qué son y qué no son

El objetivo del SFIA es ofrecer una herramienta de gestión para ayudar a aquellos que toman decisiones acerca del uso o el desarrollo de habilidades. Por este motivo, las definiciones de habilidades son diagnósticas, no prescriptivas: contienen información suficiente para permitir un criterio de gestión racional en relación a si alguien posee la habilidad y en qué nivel. No pretenden enumerar todas las cosas que el individuo con esa habilidad debe ser capaz de hacer.

Sobre todo, las definiciones ofrecen afirmaciones precisas sobre los distintos niveles de habilidad requeridos.

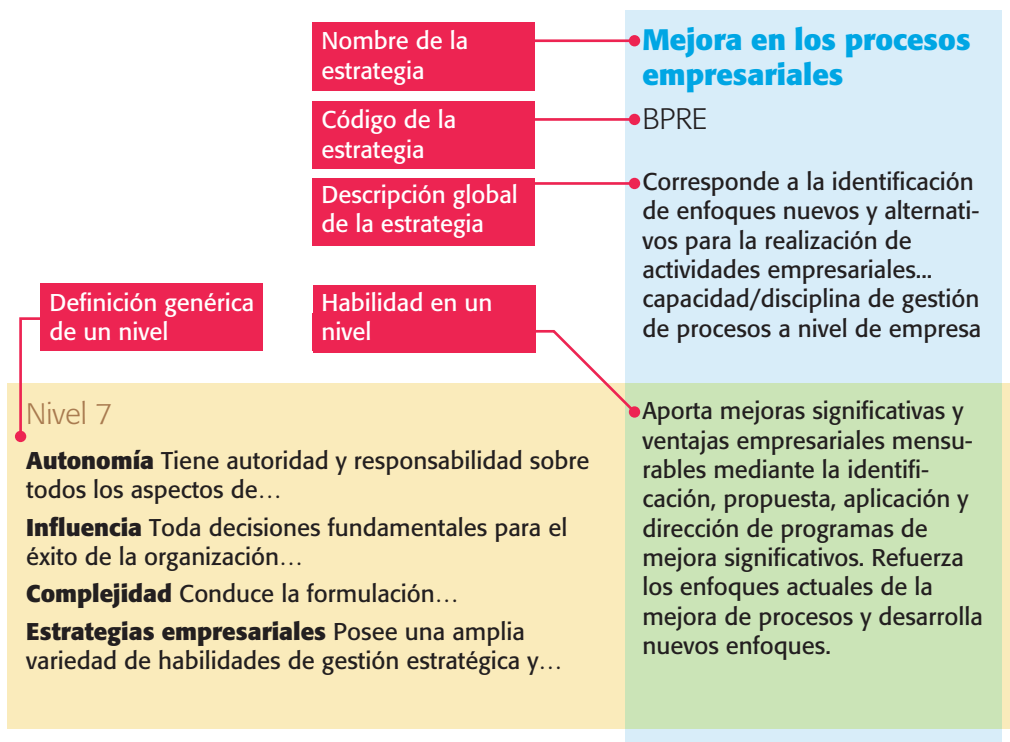
La industria de las TI contiene una gran cantidad de información, formal e informal, que respalda cada habilidad. Esta abarca muchos aspectos complejos, procesos y métodos que pueden estar relacionados con la habilidad. El propósito del SFIA no es incluir esa información, sino facilitar una herramienta de gestión que ayude a los gestores a desentrañar la complejidad.

7	establecer la estrategia, inspirar, movilizar
6	iniciar/influir
5	garantizar/aconsejar
4	permitir
3	aplicar
2	ayudar
1	follow

En general, los descriptores del SFIA no se describen en términos de tecnologías o productos. No describen procesos, trabajos, áreas generales de actividad o incluso partes de una organización: sólo describen habilidades.

Cuando lo genérico se encuentra con lo específico

Los niveles genéricos del SFIA ofrecen un telón de fondo sobre el que se pueden juzgar las habilidades profesionales específicas.



A continuación se muestra un ejemplo de la distribución de una herramienta (Mejora del proceso empresarial - BPPE): la herramienta tiene un nombre, un código y una descripción general; también hay una interpretación específica de la herramienta en cada uno de los niveles en los que se reconoce. El ejemplo muestra sólo uno de los tres niveles (Nivel 7) de la Mejora del proceso empresarial e ilustra cómo la definición de la habilidad está relacionada con la definición genérica del SFIA del Nivel 7. Las descripciones se han abreviado.

El Contexto de las Habilidades

La capacidad profesional de las TI procede de una combinación de habilidades profesionales, habilidades de conducta y conocimientos. La experiencia y las cualificaciones validan la capacidad global.



Habilidades profesionales. La Mejora del proceso empresarial y el Diseño de bases de datos son sólo dos ejemplos de las casi 100 habilidades profesionales fundamentales de las TI definidas por el SFIA.

Habilidades de comportamiento. La mayoría de organizaciones reconoce un conjunto de habilidades de comportamiento. Estas varían de forma considerable de una organización a otra.

Conocimientos. Las tecnologías, productos, sistemas internos, servicios, procesos, métodos e incluso la legislación son ejemplos de ámbitos en los que los profesionales de las TI deben tener conocimientos.

Experiencia y cualificaciones. Estas validan la capacidad del individuo. Las cualificaciones certifican elementos de habilidades o conocimientos; la experiencia proporciona una demostración práctica de la capacidad. El tipo de experiencia adecuado también actúa como una fuerza poderosa para el aprendizaje, aumentando así la capacidad.

El Ciclo de Gestión de las Habilidades



Los procesos y actividades que contribuyen a la gestión de habilidades y capacidades pueden presentarse como un ciclo. El ciclo muestra estas fases: seleccionar, aplicar, evaluar, analizar, desarrollar, recompensar y gestión y estrategia de recursos globales.

El SFIA ayuda a integrar estos procesos garantizando que se empleen unos criterios coherentes a la hora de seleccionar, asignar, evaluar, analizar y desarrollar habilidades. También se trata de una influencia muy valiosa a la hora de decidir cómo se asignan las escalas salariales a los distintos niveles de trabajos informáticos o perfiles profesionales.

Cómo respalda el SFIA estos procesos

- En la gestión global de recursos, el SFIA es la herramienta de medición de la capacidad actual y de planificación de la demanda futura. Para ello, utiliza los mismos criterios de capacidad que se utilizan a lo largo de los procesos de gestión de habilidades.
- En la adquisición/cesión de recursos, normalmente mediante la selección/separación, pero también como consecuencia de fusiones, el SFIA ayuda a establecer criterios de selección que garanticen que se atraen y se seleccionan a los candidatos adecuados para realizarles entrevistas, y que pueden utilizarse criterios acertados en la realización de entrevistas basadas en criterios.
- En el caso de la subcontratación o contratación en el extranjero, el SFIA puede desempeñar un papel fundamental tanto para los clientes como para los proveedores, proporcionando una base clara y transparente para describir la capacidad que se está buscando o facilitando.
- El riesgo de los proyectos se reduce al asignar a las personas con la habilidad adecuada en base a su capacidad real, no sólo a sus conocimientos técnicos.
- El rendimiento se evalúa en comparación con los objetivos empresariales y, en el caso de objetivos de desarrollo, mediante la consulta de las habilidades del SFIA
- Las definiciones del SFIA permiten que se analice el rendimiento con objeto de revelar los puntos fuertes y las necesidades de desarrollo del individuo. El dominio de las habilidades del SFIA es parte fundamental de este análisis.

- El desarrollo de la capacidad individual en consonancia con las necesidades de la organización se basa en las afirmaciones de competencia inequívocas del SFIA.
- Las necesidades de desarrollo definidas del individuo también pueden incorporarse al proceso mediante el cual se asignan tareas a los individuos.
- El SFIA le ayuda a asegurarse de que la remuneración se corresponde de forma coherente con la competencia y la contribución del individuo.

Enfoques para la integración del SFIA

Un punto fuerte del SFIA es su flexibilidad. El SFIA se ajusta a su forma de gestionar. Sea cual sea el enfoque que usted utilice, existen muchas situaciones en las que necesita describir la capacidad que se requiere o que está disponible. El SFIA proporciona el idioma común para estas definiciones.

Descripciones de trabajos y perfiles de funciones

El SFIA facilita descripciones precisas de las habilidades necesarias en trabajos y funciones. Así pues, la descripción del trabajo de un técnico de servicio informático competente puede incluir la necesidad de estas habilidades en el nivel 3:

- CHMG Gestión de cambios
- USUP Ayuda al usuario
- CFMG Gestión de la configuración
- SYSP Software de sistema
- ITOP Operaciones de las TI

Los niveles lógicos del SFIA le ayudan a saber con claridad cómo la descripción de un trabajo se ajusta a su sistema de clasificación. Es de vital importancia la diferenciación clara entre los requisitos de un nivel y aquellos del siguiente nivel. La mayor precisión también es útil a la hora de tomar decisiones y comunicarlas a las personas.

Algunas organizaciones agilizan este proceso mediante el reconocimiento de combinaciones de habilidades estándar, a veces conocidas como Perfiles de funciones o Perfiles profesionales. Así pues, la combinación mostrada puede reconocerse como "Técnico de servicio Nivel 3", a la que a continuación nos podremos referir en una serie de descripciones de trabajos en los que se requiere esa combinación básica. Un caso específico puede demandar algo adicional, como "Técnico de servicio Nivel 3 con la habilidad adicional de Administración de seguridad en el Nivel 3".

Este enfoque puede ayudar a que una visión global de la capacidad emerja en situaciones en las que existen muchas descripciones de trabajos. También puede reducir la cantidad de esfuerzo necesario para mantener las descripciones de trabajos cuando se necesitan cambios.

Disponibilidad

Para uso interno en la gestión del personal informático, el SFIA está disponible de forma gratuita en la página web de la SFIA Foundation.

La utilización del SFIA está respaldada por socios, asesores y formadores con experiencia en la gestión de habilidades y en la utilización del SFIA. En la página web del SFIA encontrará información sobre ellos.

Niveles de responsabilidad

En esta sección se describen los niveles estándar de responsabilidad y transparencia utilizados en el marco. La estructura subyacente del marco garantiza que las definiciones de las habilidades de los profesionales se definan de manera que sus diferentes niveles se puedan distinguir.

Competencias básicas

La naturaleza de estas definiciones genéricas las hace adecuadas para su uso como base de las competencias básicas.

Una organización que ya cuenta con un conjunto de competencias básicas tal vez desee utilizarlas en combinación con las habilidades profesionales del SFIA. La organización seguirá disfrutando de las ventajas de la correcta diferenciación de niveles que establece el marco.

Niveles existentes

Podría ser necesario trazar un mapa de las habilidades profesionales del SFIA para establecer una estructura de niveles dentro de una organización. En ese caso, los niveles genéricos pueden utilizarse como una ayuda de transición a fin de establecer la base del trazado del mapa.

Nivel 7

Autonomía

Tiene autoridad y responsabilidad en relación a todos los aspectos de un área de trabajo importante, incluyendo la formulación y aplicación de políticas. Es completamente responsable de las medidas adoptadas y las decisiones tomadas, tanto por cuenta propia como por subordinados.

Influencia

Toma decisiones fundamentales para el éxito de la organización. Ejerce influencia en los desarrollos dentro de la industria de las TI a los niveles más altos. Promueve el conocimiento y la explotación de las TI dentro de una o más organizaciones. Desarrolla relaciones estratégicas a largo plazo con clientes, socios, líderes de la industria y gobiernos.

Complejidad

Conduce la formulación y aplicación de estrategias. Aplica el más alto nivel de gestión y de liderazgo. Tiene un profundo conocimiento de la industria de las TI y de las implicaciones de las tecnologías emergentes para el entorno empresarial más amplio.

Habilidades comerciales

Tiene un amplio rango de habilidades de gestión estratégica y de liderazgo. Comprende, explica y presenta ideas técnicas complejas tanto a personas con conocimientos técnicos como sin ellos en todos los niveles, hasta los más altos, de una forma persuasiva y convincente. Tiene un amplio y profundo conocimiento de las TI, además de un conocimiento equivalente de las actividades de las empresas y otras organizaciones que utilizan las TI. Comunica el impacto potencial que las tecnologías emergentes pueden tener sobre las organizaciones y los individuos y evalúa los riesgos que implica usar o no usar tales tecnologías. Evalúa el impacto de la legislación y promueve activamente el cumplimiento de esta. Toma la iniciativa para actualizar tanto las habilidades propias como las de sus subordinados y mantener una conciencia de los desarrollos en las TI.

Nivel 6

Autonomía

Tiene una autoridad y responsabilidad definida en relación a una importante área de trabajo, en donde se incluye aspectos técnicos, financieros y de calidad. Establece objetivos organizacionales y delega responsabilidades. Es responsable de las acciones y decisiones adoptadas por sí mismo y por subordinados.

Influencia

Influye en la formulación de políticas sobre la contribución de su propia especialización a los objetivos empresariales. Influye en una parte significativa de su propia organización. Desarrolla relaciones influyentes con clientes/proveedores/socios internos y externos, incluyendo líderes del sector. Toma decisiones que influyen en el trabajo de las organizaciones empleadoras, en el logro de objetivos relativos a la organización y en el rendimiento financiero.

Complejidad

Realiza actividades de trabajo muy complejo que abarcan aspectos técnicos, financieros y de calidad. Contribuye a la formulación y aplicación de la estrategia de las TI. Aplica con creatividad una amplia gama de principios técnicos y de gestión.

Habilidades empresariales

Asimila información técnica compleja y se comunica de manera eficaz en todos los niveles, tanto con personas con conocimientos técnicos como sin ellos. Analiza y evalúa el riesgo. Comprende las implicaciones de las nuevas tecnologías. Demuestra un claro liderazgo y la capacidad de influir y persuadir. Tiene un amplio conocimiento de todos los aspectos de las TI y de su(s) propia(s) especialidad(es). Comprende y comunica la función y el impacto de las TI en la organización empleadora y promueve el cumplimiento de la legislación pertinente. Toma la iniciativa para actualizar tanto las habilidades propias como las de sus subordinados y mantener una conciencia de los desarrollos en la industria de las TI.

Nivel 5

Autonomía

Trabaja bajo una amplia dirección. A menudo el trabajo empieza por iniciativa propia. Es totalmente responsable de cumplir los objetivos técnicos o de proyecto/supervisión acordados. Establece objetivos y desempeña un papel significativo en la delegación de responsabilidades.

Influencia

Influye en la organización, clientes, proveedores, socios y compañeros sobre cómo contribuye su especialidad. Forja relaciones empresariales adecuadas y efectivas. Toma decisiones que influyen en el éxito de los proyectos asignados, es decir, en los resultados, los plazos y el presupuesto. Ejerce una influencia significativa en la distribución y gestión de recursos adecuados para determinadas tareas.

Complejidad

Realiza una amplia y variada gama de actividades laborales profesionales o de complejidad técnica. Lleva a cabo trabajo que requiere la aplicación de principios fundamentales en una amplia y, a menudo, impredecible variedad de contextos. Comprende la relación entre la propia especialización los requisitos más amplios del cliente/la organización.

Habilidades empresariales

Asesora sobre normas, métodos, herramientas y aplicaciones disponibles pertinentes a su propia especialidad y puede elegir alternativas correctas. Analiza, diseña, planifica, ejecuta y evalúa el trabajo en base a objetivos de tiempo, costo y calidad. Evalúa el riesgo. Se comunica de manera eficaz, tanto a nivel formal como informal. Demuestra liderazgo. Facilita la colaboración entre las partes interesadas que tienen objetivos diferentes. Comprende la importancia de su propia área de responsabilidad y especialización para la organización empleadora. Tiene en cuenta las necesidades de los clientes cuando se realizan propuestas. Toma la iniciativa al momento de actualizar las habilidades. Tutoriza a otros compañeros. Está siempre al tanto de los desarrollos de la industria. Analiza necesidades y asesora acerca del alcance y las opciones para una mejora operativa continua.

Demuestra creatividad e innovación en la aplicación de soluciones para el beneficio del cliente/interesado. Tiene en cuenta la legislación pertinente.

Nivel 4

Autonomía

Trabaja bajo una dirección general dentro de un marco claro de transparencia. Ejerce una gran responsabilidad personal y autonomía. Planifica su propio trabajo para cumplir objetivos y procesos.

Influencia

Influye internamente en su equipo y compañeros especialistas. Influye en clientes a nivel de cuenta y proveedores. Tiene cierta responsabilidad en relación al trabajo de otros y a la asignación de recursos. Participa en actividades externas relacionadas con su propia especialidad. Toma decisiones que influyen en el éxito de los proyectos y objetivos del equipo.

Complejidad

Realiza una amplia variedad de actividades laborales de naturaleza técnica compleja o profesional, y en una variedad de contextos. Investiga, define y resuelve problemas complejos.

Habilidades empresariales

Selecciona adecuadamente las normas aplicables, métodos, herramientas y aplicaciones. Demuestra un enfoque analítico y sistemático para solucionar problemas. Se comunica con fluidez de forma oral y escrita y puede presentar información técnica compleja, tanto a personas con conocimientos técnicos como sin ellos. Facilita la colaboración entre las partes interesadas que comparten objetivos comunes. Planifica, programa y supervisa el trabajo para cumplir objetivos de tiempo y calidad conforme a la legislación y procedimientos pertinentes. Asimila rápidamente información técnica nueva y la aplica con eficacia. Tiene una buena apreciación del ámbito más amplio de los sistemas de información, su uso en áreas laborales relevantes y cómo se relacionan con las actividades empresariales del empleador o del cliente. Mantiene una conciencia de desarrollo de tecnologías y su aplicación y asume ciertas responsabilidades sobre desarrollo personal.

Nivel 3

Autonomía

Trabaja bajo dirección general. Es discreto en la identificación y solución de tareas y problemas complejos. Por lo general recibe instrucciones concretas y su trabajo se supervisa con frecuencia. Decide cuándo los problemas se deben resolver a un nivel superior.

Influencia

Interactúa con los miembros del equipo de su departamento o proyecto y tiene influencia sobre ellos. Tiene contacto laboral con clientes y proveedores. Puede supervisar a otros en áreas predecibles y estructuradas. Toma decisiones que pueden tener repercusiones en la labor asignada a trabajadores o en fases de proyectos.

Complejidad

Realiza una amplia gama de actividades, a veces complejas y no rutinarias, en una variedad de entornos. Aplica un enfoque metódico a la definición y resolución de problemas.

Habilidades empresariales

Entiende y utiliza métodos, herramientas y aplicaciones apropiados. Muestra un enfoque analítico y sistemático para solucionar problemas. Toma la iniciativa en la identificación y negociación de oportunidades de desarrollo personal apropiadas. Muestra habilidades de comunicación eficaces. Contribuye totalmente al trabajo de los equipos. Planea, programa y supervisa su propio trabajo (y el de los demás cuando sea necesario) de manera competente dentro de plazos limitados y de acuerdo con la legislación y procedimientos pertinentes. Asimila y aplica información técnica. Trabaja según las normas necesarias. Aprecia el ámbito más amplio de los sistemas de información, y cómo su propia función se relaciona con las funciones de otros y con la empresa del empleador o del cliente.

Nivel 2

Autonomía

Trabaja bajo dirección rutinaria. Utiliza una discreción moderada en la solución de problemas o solicitudes. Trabaja sin hacer muchas preguntas a los demás.

Influencia

Interactúa con sus compañeros inmediatos y puede influir en ellos. Puede tener algún contacto exterior con clientes, proveedores y socios. Puede tener más influencia en su dominio propio.

Complejidad

Realiza una variada gama de actividades laborales en una variedad de entornos estructurados. Contribuye a la resolución de problemas rutinarios.

Habilidades empresariales

Comprende y utiliza métodos, herramientas y aplicaciones adecuados. Muestra un enfoque racional y organizado para trabajar. Está al tanto de temas de salud y seguridad. Identifica y negocia oportunidades de desarrollo propias. Tiene suficientes habilidades para comunicarse en un diálogo efectivo con clientes, proveedores y socios. Es capaz de trabajar en equipo. Es capaz de planificar, programar y supervisar su propio trabajo dentro de plazos cortos. Asimila información técnica cuando se presenta de forma sistemática y la aplica de manera eficaz.

Nivel 1

Autonomía

Trabaja bajo supervisión. Usa poca discreción. Se espera que busque orientación en situaciones inesperadas.

Influencia

Interactúa con sus compañeros inmediatos.

Complejidad

Realiza actividades rutinarias en un ambiente estructurado. Requiere ayuda para solucionar problemas inesperados.

Habilidades empresariales

Utiliza sistemas de información y funciones, aplicaciones y procesos tecnológicos básicos. Muestra un enfoque organizado para trabajar. Aprende nuevas habilidades y aplica conocimientos recién adquiridos. Sigue el código de conducta y las normas organizativas. Tiene habilidades de comunicación suficientes para mantener un diálogo efectivo con los compañeros. Contribuye a la identificación de oportunidades de desarrollo propio.

Índice de definiciones de la habilidad

Estrategia y arquitectura 17

Estrategia de información 17

Gobernanza de las Tecnologías de la Información (TI) 17
 Gestión de la información 17
 Coordinación de los sistemas de información 18
 Seguridad de la información 18
 Garantía de la información 18
 Análisis de la información 19
 Publicación del contenido de la información 19

Asesoramiento y orientación 20

Consultoría 20
 Especialización técnica 20

Planificación y estrategia empresarial 20

Investigación 20
 Innovación 21
 Mejora en los procesos empresariales 21
 Gestión de riesgos empresariales 21
 Estrategia de sostenibilidad 21
 Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial 21

Estrategia técnica y planificación 22

Gestión de datos 22
 Arquitectura de solución 22
 Supervisión de tecnologías emergentes 22
 Gestión de la continuidad 23
 Mejora del proceso de desarrollo de software 23
 Gestión de la sostenibilidad para las TI 23
 Planificación de redes 23
 Métodos y herramientas 24

Cambio empresarial 25

Aplicación del cambio empresarial 25

Gestión de carteras 25
 Gestión de programas 25
 Gestión de proyectos 25
 Apoyo a carteras, programas y proyectos 26

Gestión del cambio empresarial 27

Análisis empresarial 27
 Gestión y definición de requisitos 27
 Comprobación de procesos empresariales 27
 Gestión y planificación de la aplicación de cambios 28
 Aplicación y diseño de la organización 28
 Gestión de beneficios 28
 Elaboración de modelos empresariales 28
 Evaluación de la sostenibilidad 29

Gestión de relaciones 29

Gestión de las relaciones con las partes interesadas 29

Gestión de habilidades 30

Gestión del aprendizaje y el desarrollo 30
 Evaluación del aprendizaje y el desarrollo 30
 Desarrollo y diseño del aprendizaje 30
 Prestación de servicios de aprendizaje 30
 Recursos 31
 Desarrollo profesional 31
 Enseñanza y formación de sujetos 31

Aplicación y desarrollo de soluciones 32

Desarrollo de sistemas 32

Gestión del desarrollo de sistemas 32
 Análisis de datos 32
Diseño de sistemas 32
 Diseño de redes 33
 Diseño de bases de datos o almacenes 33
 Desarrollo de software o programación 33
 Desarrollo de animación 34
 Ingeniería de seguridad 34
 Ingeniería de sostenibilidad 34
 Autoría del contenido de información 34
 Realización de pruebas 35

Factores humanos 35

Análisis de la experiencia del usuario 35
 Diseño ergonómico 35
 Evaluación de la experiencia del usuario 36
 Integración de factores humanos 36

Instalación e integración 36

Integración de sistemas 36
 Integración de software o puertos 36
 Instalación o clausura de sistemas 36

Gestión de servicios 38

Estrategia del servicio 38

Gestión de las TI 38
 Gestión financiera de las TI 38

Diseño del servicio 39

Gestión de la capacidad 39
 Gestión de la disponibilidad 39
 Gestión del nivel de servicio 39

Transición del servicio 40

Aceptación del servicio 40
 Gestión de la configuración 40
 Gestión de activos 40
 Gestión de cambios 41
 Lanzamiento y aplicación 41

Operación del servicio 41

Gestión del almacenamiento 41
 Software de sistema 42
 Administración de seguridad 42
 Ingeniería de radiofrecuencia 42
 Soporte técnico para aplicaciones 42
 Operaciones de las TI 43
 Administración de bases de datos 43
 Soporte técnico de red 43
 Gestión de problemas 43
 Departamento de servicios y gestión de incidentes 43
 Gestión de parques informáticos 44

Soporte técnico de gestión y adquisición 45

Gestión de la adquisición 45

Adquisición 45
 Gestión de las relaciones con proveedores 45
 Gestión de contratos 46

Calidad y conformidad 46

Gestión de la calidad 46
 Garantía de calidad 46
 Normas de calidad 47
 Examen de conformidad 47
 Evaluación de la seguridad 47
 Auditoría de tecnología 47

Interfaz de cliente 49

Marketing y ventas 49

Marketing 49
 Ventas 49

Atención al cliente 50

Gestión de cuentas 50
 Asistencia en ventas 50
 Gestión de servicios al cliente 50

Habilidades

Categorías y subcategorías

Las habilidades del SFIA están clasificadas en categorías y subcategorías para facilitar la comprensión a los usuarios.

No significa que estas equivalgan a los puestos de trabajo o áreas de responsabilidad personal. La clasificación tiene por objeto ayudar a las personas que están incorporando habilidades del SFIA en perfiles de funciones o descripciones de puestos de trabajo, o que están construyendo una de marco de competencias de las TI en una organización.

políticas y procesos para el diseño, supervisión, medición, presentación de informes y mejora continua del servicio y la disponibilidad de componentes, incluyendo el desarrollo y la aplicación de nuevas técnicas y métodos de disponibilidad.

Diseño

Las definiciones de habilidades se presentan dentro de sus categorías y subcategorías.

Cada definición de una habilidad consiste en lo siguiente:

Código de la habilidad

Un código de referencia abreviado. Ejemplo:
AV/MT

Nombre de la habilidad

El nombre que se utiliza para fines habituales de referencia. Ejemplo: *Gestión de la disponibilidad*

Descripción general

Una definición amplia de esta habilidad, sin referencia alguna a los niveles en que podría ponerse en práctica.

Ejemplo:

La definición, análisis, planificación, medición y mejora de todos los aspectos de la disponibilidad de servicios de las TI. El control general y la gestión de la disponibilidad del servicio para garantizar que el nivel de servicio prestado en todos los servicios se lleve a cabo de manera similar o superior a las necesidades de la empresa actuales y futuras acordadas, y de forma rentable.

Descripciones de los niveles

Definiciones de la habilidad para cada uno de los niveles en los que se pone en práctica. Sin embargo, su descripción facilita su uso como competencias profesionales.

Ejemplo:

Nivel 6 Establece la estrategia y desarrolla planes,

Estrategia y arquitectura

Estrategia de información Subcategoría de Estrategia de información

Gobernanza de las Tecnologías de la Información (TI) GOVN

Se refiere al establecimiento y supervisión del enfoque de una organización respecto al uso de la Información y las TI, incluyendo la aceptación de responsabilidades en relación tanto al suministro como a la demanda de las TI; planes estratégicos para las TI, que satisfagan las necesidades de la estrategia empresarial de una organización (que, a cambio, tiene en cuenta las capacidades actuales y futuras de las TI); toma de decisiones transparente, que conduce a motivos válidos para las adquisiciones de las TI con un balance adecuado entre beneficios, oportunidades, costes y riesgos; prestación de servicios de TI, niveles de servicio y calidad del servicio que cumplan con los requisitos empresariales actuales y futuros; políticas y prácticas para el cumplimiento de la legislación y regulaciones obligatorias, que muestren respeto por las necesidades actuales y en evolución de todas las partes interesadas.

Gobernanza de las TI: Nivel 7 Dirige el desarrollo y la comunicación de las políticas de la organización para la gobernanza corporativa de las TI. Colabora con los planes estratégicos para las TI, que satisfagan las necesidades actuales y en desarrollo de la estrategia empresarial de la organización, y las capacidades actuales y futuras de las TI. Promueve una toma de decisiones clara, que conduzca a motivos válidos para las adquisiciones de las TI. Supervisa la prestación de servicios. Garantiza que los procesos empresariales de la organización cumplen con la legislación pertinente, y que la organización funcione de acuerdo a los principios incorporados en las normas aplicables. Promueve políticas, prácticas y decisiones sobre las TI que reconozcan las necesidades actuales y que vayan surgiendo de todas las partes interesadas.

Gobernanza de las TI: Nivel 6 Establece o confirma estructuras de personal para respaldar el trabajo de la plantilla y las correctas relaciones entre la organización y los auditores externos. Asume la responsabilidad de revisar los procesos de gestión (y decisiones) y confirma que cumplan con la estrategia de la organización para la gobernanza corporativa de la información de las TI. Está familiarizado con las normas aplicables y los principios recogidos en ellas. Revisa nuevas propuestas empresariales y ofrece asesoramiento especializado acerca de cuestiones relacionadas con el cumplimiento. Actúa como el contacto de la organización con las autoridades reguladoras pertinentes. Establece políticas y normas para el cumplimiento de la legislación aplicable, adecuadas a los objetivos.

Gobernanza de las TI: Nivel 5 Revisa sistemas de información para comprobar su cumplimiento con la legislación y especifica cualquier cambio necesario. Es responsable de garantizar el cumplimiento con las políticas y procedimientos organizativos y la estrategia global de gestión de la información.

Gestión de la información IRMG

Corresponde a la gestión global del uso de todo tipo de información, estructurada y no estructurada, tanto si se produce interna o externamente, para respaldar la toma de decisiones y los procesos empresariales. Abarca el desarrollo y la promoción de la estrategia y políticas que abordan el diseño de estructuras y taxonomías de información, el establecimiento de políticas para el abastecimiento y el mantenimiento del contenido de datos, y el desarrollo de políticas, procedimientos, prácticas laborales y formación para fomentar el cumplimiento de la legislación regulando la gestión de registros, y todos los aspectos del mantenimiento, uso y divulgación de datos.

Gestión de la información: Nivel 7 Especifica, a nivel de estrategia, las funciones empresariales y los sujetos de dato necesarios para respaldar el futuro negocio, permitiendo así el desarrollo de una Arquitectura de la Información. Establece y comunica la estrategia de gestión de la información de la organización, desarrollándola como una parte integrada de la estrategia empresarial. Dirige recursos informativos para crear valor para las partes interesadas mediante la mejora del rendimiento de la organización, al mismo tiempo que se mantienen los principios de la transparencia, claridad, igualdad y diversidad profesionales y de claridad de objetivos. Es responsable del cumplimiento con las regulaciones, normas y códigos de buenas prácticas en relación a la información y la documentación. Registra la gestión, garantía de información y protección de datos.

Gestión de la información: Nivel 6

Mantiene y comunica la estrategia de gestión de información de la organización, garantizando que se elaboren y apliquen definiciones de datos reconocidas y aceptadas por igual en toda la organización. Garantiza que los procesos empresariales y la información necesarios para respaldar la organización se elaboran de forma precisa y establece normas, procesos, y arquitecturas de datos pertinentes. Identifica el impacto de cualquier disposición reglamentaria, interna o externa, acerca del uso de la información de la organización y desarrolla estrategias para el cumplimiento. Coordina recursos informativos para cumplir objetivos empresariales concretos al mismo tiempo que se mantienen los principios de normas, transparencia, claridad, igualdad y diversidad profesionales y de claridad de objeti-

vos. Aplica sistemas y controles de las TI para medir el rendimiento, gestionar el riesgo y garantizar que las TI y la empresa trabajan conjuntamente para respaldar el objetivo empresarial.

Gestión de la información: Nivel 5 Redacta y mantiene la política, normas y procedimientos para el cumplimiento de la legislación aplicable. Comprende las implicaciones de la información, tanto interna como externa, que puede extraerse de los sistemas empresariales y de otros lugares. Toma decisiones empresariales en base a esa información, incluyendo la necesidad de realizar cambios en los sistemas. Revisa nuevas propuestas empresariales y proporciona asesoramiento especializado sobre la gestión de la información, incluyendo el asesoramiento sobre la idea del trabajo cooperativo y de la evaluación y gestión del riesgo, así como la promoción de la misma. Crea y mantiene un inventario de los activos de información, están sujetos a la legislación aplicable. Prepara y revisa la notificación periódica de los datos de registro y la remite a las autoridades reguladoras correspondientes. Garantiza que las solicitudes y quejas formales sobre el acceso a la información se abordan según los procedimientos acordados.

Gestión de la información: Nivel 4

Comprende y cumple con las políticas y procedimientos de la organización correspondientes, asumiendo la responsabilidad de la evaluación y gestión de los riesgos en torno al uso de la información. Garantiza que la información se presente de manera eficaz. Garantiza que se establezcan controles efectivos para la delegación, auditoría y control internos y que el organismo reciba informes y asesoramiento oportunos que fundamentarán sus decisiones.

Coordinación de los sistemas de información ISCO

Se refiere a que normalmente dentro de una gran organización donde la función de la estrategia de información se atribuye a unidades autónomas, o dentro de una empresa colaborativa de organizaciones independientes, la coordinación de la estrategia de información es importante cuando la adopción de un enfoque común (como los servicios compartidos) supondría un beneficio para la organización.

Coordinación de los sistemas de información: Nivel 7 Establece, mantiene y comunica la estrategia de gestión de información de la organización, así como las políticas, normas, procedimientos y métodos necesarios para aplicar la estrategia. Coordina todos los aspectos de la gestión del ciclo de vida de los sistemas de información. Representa los intereses de toda la organización ante órganos externos y de gestión general acerca de cuestiones relacionadas con la estrategia de la información.

Coordinación de los sistemas de información: Nivel 6 Está al tanto de las necesidades globales de la organización, y promueve los beneficios que un enfoque común en la aplicación de las TI aportará a la empresa en su conjunto, entre los sistemas de información y gestión empresarial. Coordina el fomento, desarrollo, adquisición y aplicación de los sistemas de información y servicios en estrecha colaboración con los responsables de la gestión y estrategia.

Seguridad de la información SCTY

Corresponde a la gestión, así como el asesoramiento por parte de expertos, de la selección, el diseño, la justificación, la aplicación y el funcionamiento de los controles de seguridad de la información y las estrategias de gestión para mantener la confidencialidad, integridad, disponibilidad, transparencia y cumplimiento de los sistemas de información con la legislación, las regulaciones y las normas aplicables.

Seguridad de la información: Nivel 6 Proporciona liderazgo y directrices sobre la experiencia en seguridad de garantía de la información para la organización, mediante un trabajo efectivo con las funciones estratégicas de la organización, tales como expertos jurídicos y servicio técnico para proporcionar asesoramiento fidedigno y orientación sobre los requisitos para los controles de seguridad. Facilita el restablecimiento de los sistemas de información, garantizando que se incorporen las capacidades de protección, detección y reacción.

Seguridad de la información: Nivel 5 Obtiene y actúa en relación a información sobre vulnerabilidades y realiza evaluaciones de riesgos de seguridad para aplicaciones empresariales e instalaciones informáticas; proporciona asesoramiento fidedigno y orientación sobre las estrategias de seguridad para gestionar el riesgo detectado. Investiga las infracciones de seguridad más graves, y recomienda mejoras adecuadas en el control. Interpreta la política de seguridad y contribuye al desarrollo de normas y directrices que cumplan con esta. Realiza la evaluación de riesgos, análisis de impacto comercial y acreditación para todos los sistemas de información más importantes dentro de la organización. Garantiza una respuesta adecuada a la información sobre vulnerabilidades, incluyendo el uso adecuado de investigación forense.

Seguridad de la información: Nivel 4 Realiza evaluaciones de riesgos de seguridad y vulnerabilidad para las aplicaciones empresariales definidas o instalaciones de las IT en áreas definidas, y proporciona asesoramiento y orientación sobre la aplicación y funcionamiento de controles de seguridad técnica, física y de procedimiento elementales (por ejemplo, controles clave definidos en la norma ISO27001). Realiza evaluaciones de riesgo y vulnerabilidad, así como análisis del impacto comercial para los sistemas

de información de tamaño medio. Investiga las sospechas de ataques y gestiona incidentes de seguridad.

Seguridad de la información: Nivel 3 Aplica y mantiene los controles de seguridad específicos exigidos por la política de la organización y evaluaciones de los riesgos locales para mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información empresarial y para incrementar la resistencia al acceso no autorizado. Colabora en evaluaciones de vulnerabilidad. Reconoce cuando una red o sistema de TI ha sido atacado internamente, mediante un host remoto o un código malintencionado, como un virus, un gusano, un troyano, etc., o cuando se ha producido una vulneración de la seguridad. Toma medidas inmediatas para limitar los daños, conforme a la política de seguridad de la organización, que puede incluir una derivación al siguiente nivel, y registra el accidente y las medidas tomadas. Muestra una comunicación eficaz de los problemas de seguridad a los directivos de la empresa y otros. Realiza evaluaciones de riesgos básicas para sistemas de información pequeños.

Garantía de la información INAS

Corresponde al liderazgo y supervisión de la garantía de la información, el establecimiento de estrategias y políticas de alto nivel, para garantizar a las partes interesadas que el riesgo de la integridad de la información durante el almacenamiento y la transmisión se gestione de manera pragmática, adecuada y rentable.

Garantía de información: Nivel 7 Establece y gestiona la estrategia y las políticas de garantía de la información conforme a las normas aplicables. Planifica y aplica procesos para hacer avanzar la estrategia y las políticas. Proporciona liderazgo y directrices para la prestación de los requisitos de garantía de la información a través de toda la información de la organización y los sistemas de información.

Garantía de información: Nivel 6 Desarrolla las políticas de seguridad de la información de la empresa, normas y directrices. Prepara y mantiene las estrategias de la organización que abordan la evolución de los riesgos empresariales y los requisitos de control de la información. Funciona como centro de experiencia gubernativa de garantía de la información para la organización, mediante un trabajo efectivo con las funciones estratégicas de la organización, como expertos jurídicos y soporte técnico para proporcionar asesoramiento y orientación fidedignos sobre los requisitos de los controles de seguridad. Garantiza que se apliquen los principios arquitectónicos durante el diseño para reducir el riesgo, y promueve las normas de garantía garantizando una comprobación rigurosa de la seguridad.

Garantía de información: Nivel 5 Proporciona asesoramiento y orientación fidedignos en estrategias y arquitectura de garantía de la información para gestionar el riesgo detectado. Está familiarizado con la legislación aplicable más importante en relación a la seguridad de la información. Interpreta las políticas de seguridad y de garantía y contribuye al desarrollo de normas y directrices que cumplan con estas. Realiza pruebas para respaldar la garantía de la información.

Análisis de la información INAN

Se refiere a la validación y el análisis de la información, incluyendo la capacidad de descubrir y cuantificar los patrones en los datos de cualquier tipo, incluyendo números, símbolos, texto, sonido e imagen. Las técnicas pertinentes incluyen estadística y minería de datos o métodos de aprendizaje automatizados, tales como inducción de reglas, redes neuronales artificiales, algoritmos genéticos y sistemas de indización automatizados.

Análisis de la información: Nivel 7 Establece y gestiona métodos y técnicas de análisis de la información. Planifica y aplica la divulgación de métodos y técnicas, y proporciona liderazgo y orientación para el análisis de información interna y externa. Identifica y establece la veracidad de las fuentes de información externas relevantes para las necesidades operativas de la empresa. Establece y gestiona los medios para validar de forma independiente información externa procedente de diversas fuentes. Planifica y aplica procesos para adquirir y validar información externa de forma regular y coherente.

Análisis de la información: Nivel 6 Es responsable del compromiso de la organización para lograr un análisis eficiente y eficaz de la información textual, numérica visual o auditiva, incluyendo procesos para adquirir y validar información externa de forma regular y coherente.

Análisis de la información: Nivel 5 Validar de forma independiente información externa procedente de diversas fuentes. Especifica y aplica las técnicas analíticas adecuadas e informa sobre los resultados a los clientes y al departamento de gestión.

Análisis de la información: Nivel 4 Evalúa la integridad de los datos procedentes de diversas fuentes (incluyendo, por ejemplo, de detectores y sistemas de medición). Aplica una variedad de técnicas analíticas y de presentación, en consulta con expertos, si procede, y con prudencia en relación a las limitaciones de las técnicas.

Análisis de la información: Nivel 3 Realiza actividades analíticas y proporciona resultados de los análisis, conforme a las necesidades del cliente y según las normas acordadas.

Publicación del contenido de la información ICPM

Se refiere a la gestión y adaptación de los procesos que recopilan, reúnen y publican información, incluidos en formas no estructuradas y semiestructuradas, para su entrega al usuario en el momento que sea necesario.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 6 Desarrolla estrategias para la entrega de información de respaldo, incluidos los medios de comunicación preferidos, las reglas para el formato del contenido y la estrategia de reprografía, si procede. Garantiza que existan los procedimientos adecuados, normas, instrumentos y recursos para garantizar la calidad correcta del material elaborado por los responsables de publicación de la información dentro de la organización. Asume la responsabilidad de estrategia de publicación, incluyendo, por ejemplo, los marcos de la estructura general de la información y el estilo gráfico de sitios web importantes, complejos o destacados. Dirige la selección de las herramientas, plantillas y normas apropiadas para la publicación en diversas formas, de acuerdo con las expectativas del cliente.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 5 Desarrolla normas y procedimientos para respaldar la publicación de contenido. Diseña estructuras globales de información de respaldo. Asume la responsabilidad de las tareas de publicación, incluyendo, por ejemplo, el diseño de la estructura general y el estilo gráfico de sitios web importantes, complejos o destacados. Selecciona las herramientas adecuadas, las plantillas y las normas para la publicación en diversas formas, de acuerdo con las expectativas del cliente (distinguiendo, por ejemplo, entre necesidades tales como la optimización y la facilidad de modificación). Establece normas de diseño y codificación, teniendo en cuenta el ancho de banda y la compatibilidad.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 4 Define y gestiona los procesos de gestión de contenidos para satisfacer las necesidades de los usuarios. Utiliza técnicas y herramientas adecuadas para proporcionar interfaces moderadamente complejas a plataformas y aplicaciones nuevas o existentes.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 3 Especifica y crea procesos de gestión de contenido para satisfacer las necesidades de los usuarios. Utiliza herramientas en consenso para ofrecer material terminado en plataformas adecuadas.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 2 Elabora actividades de respaldo de publicaciones como las de redacción, ilustración, impresión, etc. Comprende los conceptos, herramientas y métodos de publicación técnica, instrumentos y la forma en la que estos se aplican. Obtiene y analiza información de uso y la presenta en forma efectiva.

Publicación del contenido de la información:

Nivel 1 Contribuye, bajo instrucciones, a las actividades de respaldo de la publicación y colabora en la recopilación de información.

Asesoramiento y orientación

Subcategoría de Asesoramiento y orientación

Consultoría CNSL

Se refiere a la prestación de asesoramiento y recomendaciones, en base a la experiencia y el conocimiento, para abordar las necesidades del cliente. Puede tratar un aspecto específico de las TI y la empresa, o puede abarcar más y abordar cuestiones de estrategia empresarial. También puede incluir apoyo para la aplicación de cualquier solución acordada.

Consultoría: Nivel 7 Asume la responsabilidad de una práctica consultora importante, incluyendo el desarrollo de prácticas, las propuestas/ventas a clientes internos o externos, la gestión de cuentas y la gestión de la prestación de servicios de consultoría en una amplia variedad de TI y cuestiones relacionadas con las TI.

Consultoría: Nivel 6 Gestiona la prestación de servicios de consultoría y la gestión de un equipo de consultores, ofrece asesoramiento y orientación a los consultores o al cliente mediante la participación en la prestación de servicios de consultoría. Se compromete con los clientes y mantiene relaciones con los clientes. Establece acuerdos/contratos y gestión el cumplimiento y el abandono de un compromiso.

Consultoría: Nivel 5 Asume la responsabilidad de la comprensión de los requisitos del cliente, la recopilación de datos, la entrega de análisis y la resolución de problemas. Identifica, evalúa y recomienda opciones, aplicándolas si es necesario. Facilita los grupos de interesados y colabora con ellos, como parte de acuerdos de consultoría formales o informales. Intenta satisfacer por completo las necesidades del cliente, fomentando las capacidades y efectividad del personal encargado de los clientes y garantizando que las soluciones propuestas se comprenden bien y se aprovechan de la forma correcta.

Especialización técnica TECH

Corresponde al desarrollo y aprovechamiento de la experiencia en un área concreta de tecnología, técnica, método, producto o aplicación.

Especialización técnica: Nivel 6 Proporciona liderazgo y directrices organizativas para promover el desarrollo y el aprovechamiento de los conocimientos técnicos en la organización.

Especialización técnica: Nivel 5 Mantiene un conocimiento profundo de especialidades técnicas concretas y ofrece asesoramiento experto en cuanto a su aplicación. Puede supervisar el asesoramiento técnico especializado. La especialización puede ser en cualquier aspecto de la tecnología, técnica, método, producto o área de

aplicación relacionados con la información y la comunicación.

Especialización técnica: Nivel 4 Mantiene un conocimiento de especialidades técnicas concretas, ofrece asesoramiento detallado en cuanto a su aplicación y lleva a cabo tareas especializadas. La especialización puede ser en cualquier aspecto de la tecnología, técnica, método, producto o área de aplicación relacionados con la información y la comunicación.

Planificación y estrategia empresarial

Subcategoría de Planificación y estrategia empresarial

Investigación RSCH

Se refiere al avance de los conocimientos en uno o más campos de las TI mediante la innovación, experimentación, evaluación y difusión que se realizan para alcanzar un determinado conjunto de objetivos de investigación.

Investigación: Nivel 6 Establece objetivos de investigación, realiza propuestas efectivas de inversión de fondos en proyectos de investigación, desempeña un papel importante en el desarrollo de la política de investigación de la organización empleadora y supervisa el trabajo de una función de investigación. Se hace una idea del trabajo de investigación actual en una importante área de las TI y participa de forma destacada en actividades profesionales fuera de la organización para la que trabaja.

Investigación: Nivel 5 Acuerda objetivos de investigación y genera ideas originales y valiosas en un campo especializado de las TI. Desarrolla, evalúa y critica ideas de forma constructiva, que posiblemente deriven en un pequeño equipo de investigación, haciendo observaciones y pruebas necesarias y llevándolas a cabo a través de una completa demostración práctica, siempre que sea viable y factible. Cuando es necesario, diseña herramientas y técnicas de recopilación de datos cualitativos y cuantitativos. Presenta ponencias en conferencias, escribe artículos con calidad de publicación y presenta informes a clientes.

Investigación: Nivel 4 Contribuye a los objetivos de investigación, se basa en ellos, y sugiere un esquema de ideas apropiado para la evaluación, desarrollo, demostración y aplicación de la investigación. Utiliza los recursos disponibles para obtener un conocimiento actualizado de cualquier campo relevante de las TI. Informa sobre los trabajos realizados y puede contribuir con material con calidad de publicación. Contribuye a los planes de investigación e identifica oportunidades adecuadas para la publicación y difusión de las conclusiones de la investigación.

Investigación: Nivel 3 Dentro de objetivos de investigación dados, se basa en ellos y sugiere un esquema de ideas apropiado para la investigación, es decir, lleva a cabo la evaluación, desarrollo, demostración y aplicación. Utiliza los recursos disponibles para obtener un conocimiento actualizado de cualquier campo relevante de las TI. Informa sobre los trabajos realizados y puede contribuir a con material con calidad de publicación.

Innovación INOV

La capacidad para reconocer y aprovechar las oportunidades empresariales proporcionadas por las TI, (por ejemplo, Internet), para garantizar un rendimiento más eficiente y eficaz de las organizaciones, estudiar posibilidades de nuevas formas de hacer negocios y procesos organizativos, y establecer nuevas empresas.

Innovación: Nivel 6 Reconoce la aplicación estratégica potencial de las TI e inicia la investigación y el desarrollo de métodos innovadores de explotación de los activos de las TI en beneficio de las organizaciones y la comunidad. Desempeña un papel activo en la mejora de la interfaz entre la empresa y las TI.

Innovación: Nivel 5 Supervisa de forma activa, y busca, oportunidades, nuevos métodos y tendencias en las capacidades y productos de las TI para hacer avanzar a la organización. Se expresa de forma clara e informa de manera formal sobre sus ventajas.

Mejora en los procesos empresariales BPPE

Corresponde a la identificación de enfoques nuevos y alternativos para la realización de actividades empresariales. El análisis de los procesos empresariales, incluyendo el reconocimiento del potencial de automatización de los procesos, la evaluación de los costos y beneficios potenciales de los nuevos enfoques considerados y, si es necesario, la gestión del cambio, y la ayuda en la aplicación. Puede incluir la aplicación de una capacidad/disciplina de gestión de procesos a nivel de empresa.

Mejora en los procesos empresariales: Nivel 7 Aporta mejoras significativas y ventajas empresariales mensurables mediante la identificación, propuesta, aplicación y dirección de programas de mejora significativos. Refuerza los enfoques actuales de la mejora de procesos y desarrolla nuevos enfoques.

Mejora en los procesos empresariales: Nivel 6 Analiza los procesos empresariales, identifica soluciones alternativas, evalúa la viabilidad y recomienda nuevos métodos, por lo general, tratando de aprovechar los componentes tecnológicos. Evalúa los factores financieros, culturales, tecnológicos, organizativos y medioambientales que deben abordarse en el programa de cambio. Establece los requisitos del cliente para la aplicación de cambios significativos en la misión de la organización, procesos y funciones empresariales, roles y responsabilidades de organización, y el alcance o la naturaleza de la prestación de servicios.

Mejora en los procesos empresariales: Nivel 5 Analiza los procesos empresariales, identifica soluciones alternativas, evalúa la viabilidad y recomienda nuevos métodos. Contribuye a la evaluación de los factores que se deben abordar

en el programa de cambio. Ayuda a establecer requisitos para la aplicación de cambios en el proceso empresarial.

Gestión de riesgos empresariales

BURM

Corresponde a la planificación y aplicación de procesos y procedimientos a nivel de toda la organización para la gestión del riesgo en relación al éxito o la integridad de la empresa, sobre todo aquellos que surgen del uso de tecnologías de la información, la reducción o la no disponibilidad de suministro de energía o la eliminación inadecuada de materiales, hardware y datos.

Gestión de riesgos empresariales: Nivel 7

Establece la estrategia para abordar los riesgos empresariales que surgen de operaciones de las TI y cambios posibilitados por las TI. Ofrece recursos para poner en práctica la estrategia y delega la autoridad para la planificación detallada y la ejecución de actividades de gestión de riesgos.

Gestión de riesgos empresariales: Nivel 6

Planifica y gestiona la aplicación de procesos y procedimientos a nivel de toda la organización, así como herramientas y técnicas, para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos inherentes al funcionamiento de los procesos empresariales y de los posibles riesgos que puedan surgir del cambio previsto que permiten las TI.

Gestión de riesgos empresariales: Nivel 5

Lleva a cabo la evaluación del riesgo dentro de un área funcional o técnica definida de las empresas. Utiliza procesos coherentes para la identificación de posibles eventos de riesgo, la cuantificación y documentación de la probabilidad de ocurrencia y el impacto en el negocio. Se refiere a los expertos en el área para la orientación especializada en áreas de riesgo, como la arquitectura y el medioambiente. Coordina el desarrollo de las contramedidas y planes de contingencia.

Gestión de riesgos empresariales: Nivel 4

Investiga e informa acerca de los peligros y riesgos potenciales dentro de una función o un ámbito empresarial concreto.

Estrategia de sostenibilidad SUST

Corresponde a la preparación de una estrategia de sostenibilidad para las TI, que tenga en cuenta cualquier estrategia corporativa establecida, para utilizarse como base para políticas y planificación, y que abarque tanto el consumo como las fuentes de suministro de energía y materiales. Evaluación e inclusión, si procede, de factores políticos, legislativos, económicos, sociales y tecnológicos. Identificación de normas, prácticas o esquemas externos importantes que deben

adoptarse. Consulta con partes relevantes identificadas, ya sean internas o externas. Obtención de acuerdos respecto a la estrategia y el compromiso de actuar conforme a ella.

Estrategia de sostenibilidad: Nivel 6 Ofrece liderazgo y directrices sobre sostenibilidad; conduce al desarrollo de una estrategia de sostenibilidad para las TI, que abarca las fuentes de suministro, el control y la medición del uso interno, la obtención de productos y servicios eficientes en materia de recursos, y factores legislativos.

Estrategia de sostenibilidad: Nivel 5 Contribuye a la formación de la estrategia, proporcionando un análisis detallado de uno o más aspectos amplios de la utilización de energía y materiales por parte de la organización y recomendando elementos de la estrategia; ofrece un asesoramiento completo en el propio campo de especialización. Facilita un análisis de los riesgos que surjan en los campos abarcados.

Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial STPL

Se refiere a la creación, iteración y mantenimiento de estructuras, como estructuras empresariales y comerciales que representan los principios, métodos y modelos claves que describen el estado futuro de la organización y permiten su evolución. Esto incluye normalmente la interpretación de objetivos e impulsores; la transformación de la estrategia y objetivos comerciales en un "modelo operativo"; la evaluación estratégica de las capacidades actuales; la identificación de cambios necesarios en las capacidades; y la descripción de interrelaciones entre personas, organización, servicio, proceso, datos, información, tecnología y el entorno exterior.

El proceso de desarrollo de arquitecturas apoya la formación de limitaciones, normas y principios necesarios para definir, garantizar y conducir la evolución necesaria; esto facilita el cambio en la estructura de la organización, procesos comerciales, sistemas e infraestructura con objeto de conseguir una transición previsible al estado previsto.

Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial: Nivel 7 Conduce la creación y revisión de la estrategia de capacidad de una empresa para respaldar las necesidades estratégicas comerciales. Identifica los beneficios de estrategias alternativas.

Dirige el desarrollo de una arquitectura y procesos a nivel empresarial que garanticen que la aplicación estratégica del cambio esté integrada en la gestión de la organización. Garantiza el cumplimiento entre las estrategias empresariales, las actividades de transformación de la empresa y las instrucciones tecnológicas mediante el establecimiento de estrategias, políticas, normas y prácticas.

Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial: Nivel 6 Captura y prioriza tendencias del entorno y el mercado, estrategias y objetivos comerciales, e identifica los beneficios comerciales de estrategias alternativas. Establece la contribución que la tecnología puede aportar a los objetivos comerciales, realizando estudios de viabilidad, produciendo modelos de negocio de alto nivel y preparando casos de negocios.

Dirige la creación y revisión de una estrategia de capacidad de los sistemas que cumpla con los requisitos estratégicos de la empresa. Desarrolla una arquitectura y unos procesos que afecten a toda la empresa y que garanticen que la aplicación estratégica del cambio se refleja en la gestión de la organización, garantizando la aceptación de todas las partes interesadas sobre iniciativas de alto nivel en relación a la aprobación, financiación y priorización. Garantiza el cumplimiento entre las estrategias empresariales, las actividades de transformación de la empresa y las instrucciones tecnológicas mediante el establecimiento de estrategias, políticas, normas y prácticas.

Desarrollo de la arquitectura empresarial y comercial: Nivel 5 Contribuye a la creación y revisión de una estrategia de capacidad de los sistemas que cumpla con las necesidades estratégicas comerciales. Desarrolla modelos y planes para impulsar la estrategia, aprovechando de esta manera las oportunidades para mejorar el rendimiento empresarial. Asume la responsabilidad de la labor de investigación para determinar los requisitos y especificar procesos de negocio efectivos, a través de mejoras en los sistemas de información, administración de datos, prácticas, procedimientos, organización y equipamiento.

Estrategia técnica y planificación

Subcategoría de Estrategia técnica y planificación

Gestión de datos DATM

Corresponde a la gestión de prácticas y procesos para garantizar la integridad, seguridad y disponibilidad de todas las formas de datos y estructuras de datos que componen la información de la organización. La gestión de datos e información en todas sus formas y el análisis de la estructura de la información (incluyendo el análisis lógico de taxonomías, datos y metadatos). El desarrollo de formas innovadoras de gestionar el activo de información de la organización.

Gestión de datos: Nivel 6 A partir de la comprensión de la empresa actual y futura, obtiene una estrategia global de gestión de datos, dentro de una Arquitectura de la información establecida, que respalda el modelo empresarial. Identifica estructuras de información y detalles para permitir el desarrollo y el funcionamiento seguro de nuevos servicios de información. Asume la responsabilidad global de la planificación del almacenamiento, intercambio y publicación efectivos de información dentro de la organización.

Gestión de datos: Nivel 5 Planifica un almacenamiento, intercambio y publicación efectivos de información dentro de la organización. Evalúa problemas (como las "Islas de información") que pueden impedir a la organización sacar el máximo partido a sus activos de información. Obtiene estructuras de gestión de datos para garantizar la recuperación, la combinación, el análisis, el reconocimiento de modelos y la interpretación coherentes de la información dentro de la organización. Idea y aplica sistemas de registro de documentación, incluyendo procesos de clasificación, seguridad recuperación y retención.

Gestión de datos: Nivel 4 Asume la responsabilidad de la accesibilidad, recuperabilidad y seguridad de grupos de información concretos. Proporciona asesoramiento sobre la transformación de información de un formato/medio a otro, si es necesario. Mantiene y aplica procedimientos de tratamiento de la información. Permite la disponibilidad, integridad y trazabilidad de la información mediante la aplicación de estructuras de datos formales y medidas de protección. Maneja datos concretos de servicios de información para satisfacer necesidades informativas locales o concretas.

Arquitectura de solución ARCH

Corresponde al diseño y la comunicación de estructuras de alto nivel para permitir y guiar el diseño y el desarrollo de soluciones integradas que satisfagan necesidades empresariales actuales y futuras.

Pueden ser necesarios cambios en el modelo operativo de servicio, proceso y organización y otros aspectos además de los componentes tecnológicos, y las soluciones deben mostrar cómo se cumplen los requisitos acordados (como la automatización de los procesos empresariales), cualquier requisito que no se cumpla por completo y cualquier opción o consideración que requieran una necesidad empresarial. La prestación de orientación exhaustiva sobre el desarrollo, y modificaciones, de los componentes de solución para garantizar que estos consideren las arquitecturas, estrategias, políticas, normas y prácticas pertinentes, y que los componentes de solución actuales y previstos sigan siendo compatibles.

Arquitectura de solución: Nivel 6 Dirige el desarrollo de arquitecturas para sistemas complejos, garantizando la uniformidad con los requisitos especificados acordados tanto con los clientes externos como internos. Asume toda la responsabilidad del equilibrio entre la calidad funcional del servicio y los requisitos de gestión de sistemas dentro de un área importante de la organización. Establece la política y estrategia para la selección de componentes de la arquitectura de sistemas y coordina las actividades de diseño, fomentando la disciplina para garantizar la uniformidad. Garantiza que se cumplan las normas apropiadas (corporativas, industriales, nacionales e internacionales). Dentro de un programa de cambio empresarial, gestiona el diseño del objetivo, las políticas y normas, trabajando proactivamente para mantener una arquitectura estable y viable y garantizar la uniformidad del diseño a través de proyectos dentro del programa.

Arquitectura de solución: Nivel 5 Utiliza instrumentos adecuados, incluyendo modelos lógicos de componentes e interfaces, para contribuir al desarrollo de arquitecturas de sistemas áreas funcionales o empresariales. Produce especificaciones detalladas de componentes y las transforma en diseños detallados para la aplicación utilizando productos seleccionados. Dentro de un programa de cambio empresarial, ayuda en la preparación de planes técnicos y colabora con el personal de garantía empresarial y proyectos para garantizar que estén disponibles los recursos técnicos apropiados. Proporciona asesoramiento sobre aspectos técnicos de desarrollo e integración del sistema (incluyendo solicitudes de cambios, desviaciones de las especificaciones, etc.) y garantiza que las estrategias técnicas, políticas, normas y prácticas se apliquen correctamente.

Supervisión de tecnologías emergentes EMRG

Corresponde a la identificación de tecnologías nuevas y emergentes, tales como hardware, software y tecnologías de comunicación y de

productos, servicios, métodos y técnicas, así como la evaluación de su relevancia y su valor potencial como fundamento corporativo, mejoras en la relación coste-rendimiento o sostenibilidad. La promoción del conocimiento de la existencia de nuevas tecnologías entre el personal y la administración empresarial.

Supervisión de tecnologías emergentes:

Nivel 6 Coordina la identificación y evaluación de tecnologías nuevas y emergentes, tales como hardware, software y tecnologías de la comunicación, productos, métodos y técnicas. Evalúa la posible relevancia de estas para la organización. Ofrece sesiones informativas periódicas para el personal y el departamento de administración.

Supervisión de tecnologías emergentes:

Nivel 5 Supervisa el mercado para adquirir conocimientos y comprensión sobre las tecnologías emergentes actuales. Identifica tecnologías nuevas y emergentes, como hardware, software y productos en función de su propio campo de especialización, evalúa su relevancia y su valor potencial para la organización y contribuye a reuniones de información del personal y el departamento de administración.

Supervisión de tecnologías emergentes:

Nivel 4 Mantiene el conocimiento de oportunidades ofrecidas por las nuevas tecnologías para abordar desafíos o permitir nuevas formas de trabajo. Dentro de su propia esfera de influencia, trabaja para conseguir más objetivos para la organización, mediante el uso de productos y tecnologías emergentes. Contribuye a las reuniones y presentaciones sobre su relevancia y valor potencial para la organización.

Gestión de la continuidad COPL

Corresponde a la prestación de servicios de planificación de continuidad y apoyo. Esto incluye la identificación de sistemas de información que respalden procesos empresariales clave, la evaluación de los riesgos a la disponibilidad de esos sistemas, la integridad y la confidencialidad, además de la coordinación de procedimientos de planificación, diseño, pruebas y mantenimiento y planes de contingencia para hacer frente a los riesgos y mantener los niveles acordados de continuidad. Esta función debería llevarse a cabo como parte de, o en estrecha cooperación con, la función que planifica la continuidad empresarial para toda la organización.

Gestión de la continuidad: Nivel 5 Posee el proceso de planificación de la continuidad del servicio y dirige la aplicación de los planes resultantes. Coordina la identificación realizada por especialistas a través de la organización de sistemas de información y comunicación que respaldan los procesos empresariales clave, y la evaluación de los riesgos a la disponibilidad, integridad y confidencialidad de esos sistemas. Evalúa los riesgos fundamentales asociados a

estos sistemas e identifica las áreas prioritarias de mejora. Coordina la planificación, el diseño y las pruebas de mantenimiento y planes de contingencia para hacer frente a la exposición al riesgo y garantizar que se mantengan los niveles de continuidad acordados.

Gestión de la continuidad: Nivel 4 Proporciona la información para el proceso de planificación de la continuidad del servicio y aplica los planes resultantes.

Mejora del proceso de desarrollo de software SPIM

Se refiere a la prestación de asesoramiento, asistencia y liderazgo para mejorar la calidad del desarrollo de software, centrándose en la definición del proceso, la gestión, la medición y la repetibilidad. La facilitación de mejoras mediante un cambio en los enfoques y prácticas de trabajo, generalmente utilizando modelos reconocidos, como la Integración de Modelos de Madurez de Capacidades (CMMI), el Modelo de Determinación de la Capacidad de Mejora del Proceso de Software (SPICE), Mejora del Proceso de Pruebas (TPI) y el Modelo de Madurez de Pruebas (TMM).

Mejora del proceso de desarrollo de software: Nivel 7 Sirve de enlace con las funciones del cliente para establecer requisitos empresariales e identifica, propone, inicia y lidera programas de mejora significativa. Gestiona la cualidad y adecuación del trabajo realizado y ofrece beneficios empresariales mensurables. Modifica los enfoques existentes de mejora del proceso de software o desarrolla nuevos enfoques para lograr mejoras.

Mejora del proceso de desarrollo de software: Nivel 6 Planifica y gestiona la evaluación de los procesos de software. Identifica, propone e inicia actividades de mejora de proceso de software dentro de la organización, elaborando soluciones. Actúa para aprovechar las oportunidades que tendrán un efecto mensurable sobre la eficacia operativa, con beneficios asociados para la empresa. Fomenta las ventajas de abordar la seguridad durante el desarrollo de sistemas y aplica prácticas de mejora del desarrollo seguro.

Mejora del proceso de desarrollo de software: Nivel 5 Desarrolla y mantiene un conocimiento detallado de la mejora de procesos de software. Contribuye eficazmente a la identificación de nuevas áreas de mejora de procesos de software dentro de la organización. Lleva a cabo tareas de mejora de procesos de software justificadas mediante beneficios empresariales mensurables.

Gestión de la sostenibilidad para las TI SUMI

Corresponde a la especificación, planificación y gestión de cambios en activos, sistemas, procesos o prácticas de TI dirigidos a reducir o limitar el consumo o la eliminación de energía o materiales, dentro del contexto de la estrategia y la política de la empresa, y los requisitos contractuales o reguladores. La evaluación de cambios para garantizar que se han obtenido los beneficios previstos. La especificación de acciones correctivas y de mejora del proceso en aquellos casos en los que no se han obtenido los beneficios previstos. La identificación y planificación de fuentes de suministro alternativas.

Gestión de la sostenibilidad para las TI: Nivel

6 Establece el enfoque global de la incorporación de los factores y requisitos de sostenibilidad en la especificación y el diseño de sistemas y servicios; determina las herramientas y métodos relevantes que deben utilizarse para abordar cuestiones relacionadas con la eficiencia energética en la especificación, el diseño y el funcionamiento.

Gestión de la sostenibilidad para las TI: Nivel

5 Planifica y aplica nuevas prácticas que garantizan que se abordan cuestiones relacionadas con la sostenibilidad en la especificación, el diseño y el funcionamiento de sistemas y servicios. Recomienda métodos, herramientas y prácticas que deben utilizarse. Establece prácticas para toda la organización en relación a la eliminación de materiales. Establece estándares para la conformidad de los componentes y servicios con el objetivo de lograr un uso eficiente de la energía y los materiales.

Planificación de redes NTPL

Corresponde a la creación y el mantenimiento de planes de red generales, abarcando la comunicación de datos, voz, texto e imagen para respaldar la estrategia empresarial de una organización. Esto incluye la participación en la creación de acuerdos de nivel de servicio y la planificación de todos los aspectos de la infraestructura necesarios para garantizar la prestación de servicios de red con el fin de cumplir con dichos acuerdos. La aplicación material puede incluir cable de cobre, fibra óptica, sistema inalámbrico, o cualquier otra tecnología.

Planificación de redes: Nivel 6 Crea y mantiene planes de red generales para respaldar la estrategia empresarial de una organización, establece acuerdos de nivel de servicio con los clientes y planifica todos los aspectos de la infraestructura necesarios para garantizar la prestación de servicios de red con el fin de cumplir con dichos acuerdos.

Planificación de redes: Nivel 5 Crea y mantiene planes de red para su propio ámbito

de responsabilidad, contribuye al establecimiento de acuerdos de nivel de servicio y planifica la infraestructura necesaria para prestar servicios de red con el fin de cumplir con dichos acuerdos.

Métodos y herramientas METL

Se trata de garantizar que se adopten y se utilicen de forma efectiva en toda la organización los métodos e instrumentos adecuados para la planificación, desarrollo, pruebas, operación, gestión y mantenimiento de los sistemas.

Métodos y herramientas: Nivel 6 Establece la dirección y dirige la introducción y el uso de técnicas, metodologías y herramientas, que coincidan con los requisitos empresariales generales (tanto actuales como futuros), garantizando así la uniformidad en todos los grupos de usuarios.

Métodos y herramientas: Nivel 5 Fomenta y garantiza el uso de técnicas, metodologías y herramientas adecuadas.

Métodos y herramientas: Nivel 4 Proporciona conocimiento y apoyo en el uso de métodos y herramientas.

Cambio empresarial

Categoría de Cambio empresarial

Aplicación del cambio empresarial

Subcategoría de Aplicación del cambio empresarial

Gestión de carteras POMG

Corresponde al desarrollo y aplicación de un marco de gestión sistemática para definir y entregar una cartera de programas, proyectos y servicios continuados, como respaldo de estrategias y objetivos empresariales específicos. Incluye la aplicación de una evaluación estratégica de inversiones y un proceso de toma de decisiones en base a un conocimiento claro del coste, el riesgo e interdependencias, y el impacto de las actividades empresariales existentes, permitiendo una evaluación objetiva y mensurable de los cambios potenciales y los beneficios que deben obtenerse. La priorización de la utilización de recursos y cambios que deben aplicarse. La revisión regular de carteras.

Gestión de carteras: Nivel 7 Dirige la definición, aplicación y revisión del marco de gestión de la cartera de la organización. Autoriza la estructura de carteras y es responsable de la consonancia con la estrategia y los objetivos empresariales. Toma decisiones sobre la priorización de recursos y los cambios que deben aplicarse. Recomienda y aplica medidas correctivas obteniendo compromisos e influyendo en la gestión de más alto nivel. Conduce la supervisión y revisión continuada de la cartera para observar los costes, riesgos, interdependencias, el impacto en las actividades empresariales actuales y las ventajas estratégicas que deben obtenerse. Es responsable de la aplicación de disposiciones de gobernanza efectivas sobre la cartera respaldadas por una elaboración eficaz de informes.

Gestión de carteras: Nivel 6 Dirige la definición de una cartera de cambio y la hoja de ruta de la cartera. Obtiene compromisos e influye en responsables de gestión de alto nivel para garantizar que la cartera produzca los objetivos empresariales acordados. Planifica, supervisa y elabora informes sobre actividades relacionadas con la cartera para garantizar que cada parte de la cartera contribuye al logro global de la cartera. Identifica problemas con la estructura de la cartera, el coste, el riesgo, las interdependencias, el impacto en las actividades empresariales actuales y los beneficios empresariales que deben obtenerse. Notifica proyectos/programas/iniciativas de cambio sobre cuestiones y recomendaciones y supervisa que la acción sea correcta. Informa sobre el estado de la cartera según sea apropiado.

Gestión de carteras: Nivel 5 Garantiza que el programa y el proyecto se mantengan fieles al enfoque de gestión de cartera y a los plazos acordados, y que proporcionen información

adecuada para los objetivos acordados de plazos y precisión. Elabora informes según sea necesario para la gobernanza de la cartera, incluyendo la realización de recomendaciones para realizar cambios en la cartera.

Gestión de programas PGMG

Se refiere a la identificación, planificación y coordinación de un conjunto de proyectos relacionados dentro de un programa de cambio empresarial para gestionar sus interdependencias para respaldar estrategias y objetivos empresariales específicos. El mantenimiento de una visión estratégica sobre el conjunto de proyectos, proporcionando el marco para aplicar iniciativas empresariales o un cambio a gran escala mediante la concepción, mantenimiento y comunicación de una visión de los resultados del programa. (La visión y los medios para lograrlo pueden cambiar a medida que avanza el programa). Acuerdo sobre los requisitos empresariales y traducción de los requisitos en planes operativos. Determinación, supervisión y revisión de los costes del programa, presupuestos operativos, requisitos de personal, recursos de programa, interdependencias y riesgo del programa.

Gestión de programas: Nivel 7 Establece una estrategia organizativa concerniente a la dirección y realización de la gestión de programas, incluyendo la aplicación de metodologías adecuadas. Planifica, dirige y coordina actividades para gestionar y aplicar programas complejos desde el inicio del contrato/propuesta hasta la fase operativa final. Armoniza los objetivos del programa con los objetivos empresariales y autoriza la selección y planificación de todos los proyectos y actividades relacionados. Planifica, programa e informa sobre actividades relacionadas con el programa, garantizando que haya acuerdos de gobernanza apropiados y efectivos, respaldados por informes exhaustivos.

Gestión de programas: Nivel 6 Planifica, dirige y coordina actividades para gestionar y aplicar un programa desde el inicio del contrato/propuesta hasta la fase operativa final; planifica, programa, supervisa e informa sobre actividades relacionadas con el programa. Garantiza que los programas se gestionan para obtener beneficios empresariales y que la gestión del programa sea reciba información mediante una toma de conciencia de los desarrollos técnicos actuales.

Gestión de proyectos PRMG

Se refiere a la gestión de proyectos, que afecta generalmente (pero no exclusivamente) al desarrollo y la aplicación de procesos empresariales para satisfacer necesidades empresariales identificadas, adquiriendo y utilizando las habilidades y los recursos necesarios dentro de los parámetros de costo, calidad y plazos acordados.

Gestión de proyectos: Nivel 7 Establece la estrategia organizativa que rige la dirección y el modo de proceder de la gestión del proyecto, incluyendo la aplicación de metodologías apropiadas. Autoriza la gestión de proyectos a gran escala. Lidera la planificación de proyectos, la programación, el control y la realización de informes sobre actividades para llevar a cabo proyectos estratégicos y de alto impacto y riesgo. Gestiona el riesgo y asegura que se apliquen soluciones a problemas que se han presentado conforme a los procesos de control de cambio.

Gestión de proyectos: Nivel 6 Asume plena responsabilidad en la definición, documentación y finalización satisfactoria de proyectos complejos (por lo general, superiores a 12 meses, con un impacto empresarial, político o de alto nivel y dependencias de alto riesgo), garantizando que se mantengan procesos de gestión de riesgos, proyectos, calidad y control de cambios realistas. Supervisa y controla recursos, ingresos y costos del capital en relación al presupuesto del proyecto, y gestiona las expectativas de todas las partes interesadas en el proyecto.

Gestión de proyectos: Nivel 5 Asume plena responsabilidad en la definición, documentación y finalización satisfactoria de los proyectos de mediana escala (normalmente proyectos que duran de 6 a 12 meses, con impacto directo en las empresas, equipos de 3 a 5 y plazos fijos). Identifica, evalúa y gestiona los riesgos para el éxito del proyecto. Garantiza que se preparen y mantengan proyectos y planes de calidad realistas, y proporciona informes precisos y regulares a los interesados según sea necesario. Garantiza que se realicen controles de calidad dentro de los plazos programados y de acuerdo con los procedimientos. Gestiona el procedimiento de control de cambio y asegura que se completen las entregas de proyectos dentro de los costos, plazos y presupuestos de recursos planificados, y que además se aprueben. Ofrece liderazgo eficaz para el equipo del proyecto y adopta medidas apropiadas cuando el rendimiento del equipo se desvía de los términos acordados.

Gestión de proyectos: Nivel 4 Define, documenta y lleva a cabo proyectos de menor envergadura (normalmente inferiores a seis meses, con un presupuesto limitado, sin interdependencia con otros proyectos y sin impacto estratégico significativo), solo o con un equipo pequeño, participando activamente en todas las fases. Identifica, evalúa y gestiona los riesgos para lograr el éxito del proyecto. Prepara planes realistas (incluyendo planes de calidad, riesgo y comunicaciones), y supervisa las actividades en relación a la programación del proyecto, proporcionando informes regulares y precisos para los interesados según sea necesario. Supervisa los costos, plazos y recursos utilizados y toma medidas cuando estos se apartan de los términos acordados. Garantiza que los proyectos propios se cierren oficialmente y, cuando sea pertinente,

se revisen posteriormente, y que se registren las lecciones aprendidas.

Apoyo a carteras, programas y proyectos PROF

Corresponde a la prestación de apoyo y orientación acerca de los procesos de gestión de carteras, programas y proyectos, así como procedimientos, herramientas y técnicas. El apoyo incluye la definición de carteras, programas y proyectos; el asesoramiento sobre el desarrollo, producción y mantenimiento de casos empresariales; planes de plazos, recursos, costos y excepciones, y el uso de herramientas de software relacionadas. También se abordan el seguimiento y la elaboración de informes sobre el progreso y el rendimiento del programa/proyecto, como la capacidad de facilitar todos los aspectos de reuniones, talleres y documentación sobre la cartera/programa/proyecto.

Apoyo a carteras, programas y proyectos:

Nivel 5 Asume la responsabilidad de la prestación de servicios de la oficina de carteras, programas y proyectos, tanto en proyectos grandes como en varios proyectos dentro de una organización. Asesora sobre las normas disponibles, los procedimientos, los métodos, los instrumentos y las técnicas. Evalúa el rendimiento del proyecto y el programa y recomienda cambios de ser necesarios. Contribuye en las revisiones y auditorías de la gestión del proyecto y el programa para garantizar el cumplimiento de las normas.

Apoyo a carteras, programas y proyectos:

Nivel 4 Asume la responsabilidad de la prestación de servicios de apoyo al proyecto en proyectos de pequeña/mediana escala. Utiliza y recomienda soluciones de control de proyecto para la planificación, programación y el seguimiento de proyectos. Establece y proporciona indicaciones detalladas en materia de software de gestión, procedimientos, procesos, instrumentos y técnicas de proyecto. Apoya a las juntas de control de proyectos o programas, a los equipos de garantía del proyecto y a las reuniones de control de calidad. Proporciona las indicaciones básicas en las propuestas de proyectos individuales. Puede estar involucrado en algunos aspectos de apoyo de un programa, proporcionando una visión global sobre la gestión del riesgo, el cambio, la calidad, las finanzas o la configuración.

Apoyo a carteras, programas y proyectos:

Nivel 3 Utiliza soluciones recomendadas de control de proyectos para proyectos de planificación, programación y seguimiento. Crea los archivos de proyecto, recopila y distribuye informes. Proporciona servicios administrativos a las juntas del proyecto, a los equipos de garantía del proyecto y a las reuniones de control de calidad. Proporciona indicaciones relacionadas con el software, los procedimientos, los procesos, los

instrumentos y las técnicas de gestión del proyecto.

Apoyo a carteras, programas y proyectos:

Nivel 2 Colabora en la recopilación de informes de gestión del proyecto. Mantiene los archivos de proyectos y programas a partir de datos facilitados actuales y previstos.

Gestión del cambio empresarial

Subcategoría de Gestión del cambio empresarial

Análisis empresarial BUAN

Corresponde a la investigación metódica, el análisis, la revisión y la documentación de la totalidad o parte de una empresa en términos de funciones y procesos empresariales, la información utilizada y los datos en los que se basa la información. La definición de requisitos para mejorar cualquier aspecto de los procesos y sistemas, reducir sus costes y aumentar su sostenibilidad, y la cuantificación de los posibles beneficios empresariales. La creación de especificaciones viables y criterios de aceptación en la preparación para la construcción de sistemas de información y comunicación.

Análisis empresarial: Nivel 6 Asume plena responsabilidad del análisis de negocios dentro de un segmento significativo de una organización donde el asesoramiento dado y las decisiones tomadas tendrán un impacto mensurable en la rentabilidad o la eficacia de la organización. Establece la contribución que puede hacer la tecnología a los objetivos de la empresa mediante la definición de estrategias, la validación y la justificación de las necesidades empresariales, la realización de estudios de viabilidad, la producción de modelos empresariales de alto nivel y detallados, la preparación de casos empresariales, la supervisión del desarrollo y la aplicación de soluciones, teniendo en cuenta las consecuencias del cambio en la organización y en todos los interesados. Guía la gestión de alto nivel para aceptar los cambios provocados por el cambio organizativo y de proceso.

Análisis empresarial: Nivel 5 Asume la responsabilidad del trabajo de investigación para determinar los requisitos empresariales y especificar los procesos para lograr un negocio eficaz, a través de mejoras en los sistemas de información, la administración de información, las prácticas, los procedimientos y el cambio organizativo. Aplica y supervisa el uso de herramientas, métodos y normas de análisis y modelos prestando especial atención a las perspectivas empresariales. Lleva a cabo investigaciones de alto nivel sobre estrategias de estudios, especificaciones de requisitos de negocio y estudios de viabilidad. Prepara casos empresariales que definen beneficios potenciales, opciones para lograr estos beneficios a través del desarrollo de procesos nuevos o modificados, y riesgos empresariales asociados. Identifica las partes interesadas y sus necesidades empresariales.

Análisis empresarial: Nivel 4 Investiga requisitos, problemas y oportunidades operativas mediante la búsqueda de soluciones empresariales efectivas a través de mejoras en componentes automatizados y no automatizados de procesos nuevos o modificados. Colabora en el

análisis de objetivos de los interesados y en las cuestiones que surgen de investigaciones sobre requisitos y problemas empresariales, e identifica las opciones que se deben tener en consideración. Identifica los posibles beneficios y las opciones disponibles que se deben tener en cuenta. Trabaja con clientes o usuarios en la definición de las pruebas de aceptación.

Análisis empresarial: Nivel 3 Investiga las necesidades y los problemas operativos y las oportunidades, contribuyendo de esta manera a la recomendación de mejoras en los componentes automatizados y no automatizados de procesos y organización nuevos o modificados. Colabora en la definición de pruebas de aceptación para estas recomendaciones.

Gestión y definición de requisitos

REQM

Se refiere a la definición y administración de los objetivos de empresariales y el alcance de las iniciativas de cambio. La especificación de requisitos empresariales a un nivel que permita la realización efectiva de los cambios acordados.

Gestión y definición de requisitos: Nivel 6

Determina la política de descubrimiento, análisis y documentación de requisitos. Define las normas de los requisitos y los objetivos de calidad para una organización de acuerdo con las principales partes interesadas. Organiza el establecimiento de la prioridad y el ámbito de la empresa para lograr cambios empresariales estratégicos que afecten a quienes crean las políticas y fijan la dirección.

Gestión y definición de requisitos: Nivel 5

Facilita el establecimiento de la prioridad y el ámbito empresarial para lograr cambios grandes y complejos, con la participación de partes interesadas importantes según sea necesario. Selecciona el medio de representación de requisitos empresariales más apropiado en el contexto de una iniciativa de cambio específico. Dirige el proceso de licitación de requisitos en caso necesario mediante la identificación de qué aportación de los interesados se necesita. Obtiene un acuerdo formal de una amplia y variada gama de partes interesadas y beneficiarios potencialmente importantes para el ámbito y los requisitos, además de la creación de un punto de partida sobre el que puede comenzar la obtención de una solución. Asume la responsabilidad de la investigación y la aplicación de cambios para el ámbito del programa. Identifica el impacto en los requisitos empresariales de los impactos externos que afectan a un programa o proyecto.

Gestión y definición de requisitos: Nivel 4

Facilita el alcance y el establecimiento de la prioridad empresarial para lograr iniciativas de cambio de tamaño y complejidad medianos.

Contribuye a la selección de los medios de representación de requisitos empresariales más adecuados en el contexto de una iniciativa de cambio específico garantizando que la trazabilidad vuelva al origen. Descubre y analiza los requisitos de adecuación para el objetivo, así como la adhesión a los objetivos empresariales y la uniformidad, desafiando de manera positiva según corresponda. Obtiene un acuerdo formal por parte de los interesados y de los beneficiarios para el ámbito y los requisitos y establece un punto de partida sobre el que puede comenzar la obtención de una solución. Gestiona las solicitudes y la aplicación de cambios para los requisitos básicos. Identifica el impacto en los requisitos empresariales de escenarios provisorios (por ejemplo, la migración), así como la posición final que se necesita.

Gestión y definición de requisitos: Nivel 3

Define el ámbito y las prioridades empresariales para lograr cambios a pequeña escala y puede colaborar en los ejercicios del ámbito a mayor escala. Obtiene y descubre requisitos de gestión operativa y otras partes interesadas. Selecciona técnicas adecuadas para la obtención de requisitos detallados teniendo en cuenta el origen de los cambios necesarios, la práctica establecida y las características y la cultura de aquellos que proporcionan los requisitos. Especifica y documenta los requisitos empresariales según las indicaciones, garantizando que la trazabilidad vuelva al origen. Analiza su cumplimiento de los objetivos empresariales y su uniformidad, desafiando de manera positiva según corresponda. Trabaja con las partes interesadas para priorizar los requisitos.

Gestión y definición de requisitos: Nivel 2

Utiliza técnicas establecidas según las indicaciones para identificar problemas actuales y obtener, especificar y documentar datos empresariales funcionales y requisitos no funcionales para áreas con temas simples y con límites claramente definidos. Colabora en actividades de requisitos más complejos y en los procesos para establecer puntos de partida acordados para el cambio y gestionar la evaluación y aplicación de cambios solicitados en esos requisitos.

Comprobación de procesos empresariales BPTS

Se refiere a la planificación, el diseño, la gestión, la ejecución y la presentación de pruebas de procesos empresariales y evaluaciones de usabilidad. La aplicación de habilidades de evaluación para el asesoramiento de la ergonomía, la usabilidad y la aptitud para lograr los objetivos de los procesos definidos. Esto incluye la síntesis de tareas de pruebas que se deben realizar (desde la declaración de las necesidades de los usuarios hasta la especificación de interfaz del usuario), el diseño de un programa de evaluación, la selección de muestras de usuarios, el

análisis de rendimiento y la aportación de resultados para el equipo de desarrollo.

Comprobación de procesos empresariales:

Nivel 6 Es responsable del compromiso de organización a altos estándares en factores humanos. Especifica las normas y los métodos de la ergonomía para cumplir con los objetivos organizativos. Establece las políticas y normas de comprobación de procesos empresariales. Gestiona el diseño y la ejecución de pruebas de procesos empresariales, evaluaciones de usabilidad, ensayos de red y negocio, y pruebas de confianza. Mantiene una visión global del entorno empresarial, los resultados necesarios y las posibles exposiciones.

Comprobación de procesos empresariales:

Nivel 5 Diseña y gestiona pruebas de procesos nuevos o actualizados. Especifica el entorno de prueba para la comprobación del ciclo de vida (por ejemplo, utiliza el concepto de oficina modelo). Gestiona la selección o creación de escenarios pertinentes para la realización de pruebas y garantiza que las pruebas reflejen condiciones empresariales organizativas y reales. Garantiza que se documenten las pruebas y los resultados, que se informe de ellos a las partes interesadas y que estén disponibles para la especificación de las instrucciones para los usuarios. Subraya problemas y riesgos identificados durante la realización de las pruebas a las empresas interesadas. Proporciona orientación y asesoramiento especializado a compañeros y usuarios con menos experiencia para garantizar que la prueba se lleve a cabo de manera apropiada.

Comprobación de procesos empresariales:

Nivel 4 Especifica y desarrolla escenarios de prueba para comprobar que los procesos nuevos o actualizados ofrecen formas de trabajo mejoradas para el usuario final al mismo tiempo que ofrecen eficacia y beneficios empresariales previstos. Registra y analiza los resultados de las pruebas, e informa sobre cualquier resultado imprevisto o insatisfactorio. Utiliza planes de prueba y resultados para especificar las instrucciones al usuario.

Gestión y planificación de la aplicación de cambios CIPM

La definición y gestión del proceso para la implantación e integración de nuevas capacidades en la empresa de forma que sea razonable y totalmente compatible con las operaciones empresariales.

Gestión y planificación de la aplicación de cambios: Nivel 6 Garantiza que exista una perspectiva empresarial sobre cómo se ofrecerán las nuevas capacidades técnicas a la empresa, incluida la planificación en torno a los ciclos empresariales clave, la selección de clientes adecuados para la migración, etc. Inicia el plan

de aplicación empresarial, incluyendo todas las actividades que la empresa debe realizar para prepararse para los nuevos componentes técnicos y tecnologías. Garantiza que los sitios ofrecen planes de aplicación de sitios que estén en consonancia con el plan general. Supervisa e informa sobre estas actividades para garantizar el progreso. Define y gestiona las actividades para asegurar el logro del caso empresarial tras la prestación. Esboza mensajes clave de compromiso empresarial que deben realizarse en todo el programa o proyecto.

Gestión y planificación de la aplicación de cambios: Nivel 5

Crea el plan de disposición empresarial teniendo en cuenta la implantación de las TI, la migración de datos, la implantación de capacidad (actividades de formación y contratación) y cualquier tipo de actividades empresariales necesarias para integrar nuevos procesos o puestos de trabajo al entorno de “negocios como algo común”. Determina los niveles de disposición de usuarios empresariales con respecto a los próximos cambios; descubre los vacíos de disposición y crea y aplica planes de acción para llenar los vacíos antes de que el cambio se haga efectivo. Ayuda a la comunidad de usuarios en la prestación de apoyo de transición y en la planificación del cambio, y sirve de enlace con el equipo del proyecto. Supervisa e informa sobre los avances en objetivos de disposición empresarial, actividad de compromiso empresarial, diseño de formación, actividades de desarrollo, parámetros operativos clave y regreso a las medidas de productividad. Define la serie y secuencia de actividades para conducir a los interesados al nivel de compromiso requerido antes de hacerlo realidad.

Aplicación y diseño de la organización ORDI

Corresponde al diseño y aplicación de una estructura organizativa integrada, perfiles, cultura, mediciones de rendimiento, competencias y habilidades, a fin de facilitar las estrategias para lograr un cambio y formar para permitir el cambio. La identificación de atributos claves de la cultura y los principios, y factores claves para abordar la estrategia de ubicación.

Aplicación y diseño de la organización: Nivel 6

Anticipa cambios importantes que afectan a la organización y moviliza recursos para implementar cambios. Asesora a los directivos de las empresas acerca de las consecuencias del cambio planificado y permitido por las TI en la empresa, en los procesos y en los clientes. Inicia la definición de nuevos límites para la organización y crea el diseño de la futura organización, incluyendo la estrategia de ubicación y el número de ubicaciones que se necesitan. Esboza los objetivos de medición del rendimiento y el enfoque de aplicación de alto nivel.

Aplicación y diseño de la organización: Nivel 5

Realiza la evaluación del impacto empresarial para identificar cómo los cambios desde los procesos, los sistemas y las estructuras “tal como son” a los procesos, los sistemas y las estructuras “como deben ser” ejercen un impacto en las organizaciones y las funciones específicas. Señala la forma en la que debe cambiar la estructura de la organización, los puestos de trabajo, los equipos y las funciones para hacer posible los procesos empresariales futuros. Armoniza estructuras organizativas/de trabajo existentes con nuevos procesos.

Gestión de beneficios BENM

Supervisa si existen beneficios previstos (normalmente especificados como parte del caso empresarial para lograr un programa o proyecto de cambio). Realiza acciones (generalmente mediante el equipo de gestión de programas) para optimizar el impacto empresarial de los beneficios individuales y combinados.

Gestión de beneficios: Nivel 6 Fomenta la visión del programa de cambio entre el personal en todos los niveles de operación de la empresa, establece el orden en situaciones complejas y se centra en los objetivos empresariales. Trabaja con personas responsables de la operación empresarial para garantizar que se realicen mayores mejoras en las operaciones empresariales a medida que los grupos de proyectos proporcionen sus productos para el uso operativo. Mantiene el caso empresarial para financiar el programa y confirmar una viabilidad empresarial continua del programa en intervalos regulares.

Gestión de beneficios: Nivel 5

Identifica medidas y mecanismos específicos mediante los cuales se pueden medir los beneficios, y planifica la activación de estos mecanismos en el momento que sea necesario. Supervisa beneficios en función de lo que se previó en el caso empresarial y garantiza que todos los participantes estén informados e involucrados durante todo el programa de cambio, y que estén plenamente preparados para sacar partido al nuevo entorno empresarial operativo una vez que esté establecido. Apoya a la gestión de alto nivel para garantizar que todos los planes, los paquetes de trabajo y las prestaciones estén en consonancia con los beneficios esperados, y dirige las actividades necesarias para la obtención de los beneficios de cada parte del programa de cambio.

Elaboración de modelos empresariales BSMO

Corresponde a la producción de representaciones abstractas o destiladas de situaciones reales del mundo, las empresas o los juegos en aplicaciones tradicionales o transmediáticas, para colaborar en la comunicación y la comprensión de

escenarios existentes, conceptuales o propuestos. Se centra fundamentalmente en la representación de procesos, funciones, datos, organización y tiempo. Los modelos pueden utilizarse para representar un tema en distintos niveles de detalle o descomposición.

Elaboración de modelos empresariales:

Nivel 6 Define las normas de elaboración de modelos y los objetivos de calidad para una organización. Tiene una responsabilidad continua del mantenimiento de modelos para una función designada. Inicia actividades de mejora de elaboración de modelos para toda la organización y logra que el cliente acepte los cambios generales. Puede representar a la propia organización como un experto en elaboración de modelos en iniciativas industriales.

Elaboración de modelos empresariales:

Nivel 5 Elabora modelos para respaldar la estrategia empresarial. Tiene un conocimiento profundo de una amplia gama de técnicas de elaboración de modelos en toda la industria. Asesora sobre la elección de técnicas y enfoques y, por consiguiente, influye en los clientes. Es capaz de desarrollar modelos a medida para contextos poco comunes. Es responsable de planificar y coordinar actividades de elaboración de modelos de equipo y de garantizar la calidad de su trabajo.

Elaboración de modelos empresariales:

Nivel 4 Realiza actividades avanzadas de elaboración de modelos para lograr cambios de programas significativos a través de múltiples funciones empresariales. Tiene un conocimiento profundo de las técnicas estándar de la organización. Planifica actividades propias de elaboración de modelos mediante la selección de técnicas adecuadas y del nivel correcto de detalle para cumplir los objetivos asignados. Puede contribuir a los debates sobre la elección del enfoque de elaboración de modelos que se va a utilizar. Obtiene la aportación de los altos cargos de gestión y comunica los resultados de elaboración de modelos a estos mismos para llegar a un acuerdo.

Elaboración de modelos empresariales:

Nivel 3 Está familiarizado con técnicas que abarcan todo el abanico de situaciones de elaboración de modelos. Elabora modelos de escenarios actuales y deseados según las indicaciones. Selecciona técnicas apropiadas de elaboración de modelos para cumplir los objetivos asignados. Obtiene acuerdos de expertos en la materia para modelos producidos. Revisa modelos resultantes con las partes interesadas y obtiene resoluciones para los problemas resultantes.

Elaboración de modelos empresariales:

Nivel 2 Comprende el propósito y las ventajas de la elaboración de modelos. Utiliza técnicas establecidas según indicaciones para elaborar modelos sobre áreas de temas simples con límites claramente definidos. Puede colaborar en actividades de elaboración de modelos más

complejas. Desarrolla modelos con la aportación de expertos en la materia y comunica los resultados a estos mismos nuevamente para su revisión y confirmación.

Evaluación de la sostenibilidad

SUAS

Corresponde a la evaluación de la sostenibilidad de servicios de TI operativos o programados, dispositivos y operaciones diarias como los viajes. El establecimiento de un modelo o esquema para realizar un seguimiento de los cambios en el consumo a lo largo del tiempo y para obtener observaciones que posibiliten mejoras en la eficiencia de la energía o los recursos. La identificación de ámbitos que requieren atención y la puesta en marcha de medidas para cambiar o controlar la adquisición de energía u otros recursos con el objetivo de mejorar la sostenibilidad.

Evaluación de la sostenibilidad: Nivel 6

Determina el enfoque de la organización respecto a la evaluación de la sostenibilidad y a la supervisión de la eficacia de las actividades destinadas a obtener mejoras. Ofrece un liderazgo global en las actividades de evaluación en la organización.

Evaluación de la sostenibilidad: Nivel 5

Dirige la introducción y gestión de medidas para evaluar e informar sobre la sostenibilidad y el impacto de las actividades de conservación. Garantiza que la efectividad y la precisión de las actividades de supervisión son objeto de un seguimiento y que se logran mejoras adecuadas.

Evaluación de la sostenibilidad: Nivel 4

Evalúa, registra e informa sobre la utilización de energía y otros recursos, mostrando especialización en un ámbito concreto, como el tipo de dispositivo informático o los viajes de negocios. Proporciona asesoramiento acerca de la mejora de la sostenibilidad en ese campo de especialización.

Gestión de relaciones

Subcategoría de Gestión de relaciones

Gestión de las relaciones con las partes interesadas RLMT

Durante el diseño, la gestión y la aplicación de cambios empresariales y a lo largo del ciclo de vida del servicio, el análisis y la coordinación de relaciones con las partes interesadas claves y entre estas mismas, teniendo en cuenta los servicios que utilizan.

Gestión de las relaciones con las partes interesadas: Nivel 7

Es responsable de definir el enfoque estratégico en la comprensión de las necesidades de la empresa (gestión de la demanda) y trabaja con los proveedores para satisfacer esas necesidades. Establece y fomenta la visión global sobre cómo las TI pueden respaldar al negocio. Define y obtiene un acuerdo sobre los principios para el establecimiento de relaciones efectivas entre las partes interesadas, incluyendo la responsabilidad de la relación entre las funciones de TI y los usuarios finales.

Gestión de las relaciones con las partes interesadas: Nivel 6

Respalda el cambio empresarial, actuando como el único punto de contacto para las partes interesadas más importantes, facilitando las relaciones entre ellas. Garantiza que las partes interesadas comprenden los servicios de TI disponibles, y promueve la concienciación comercial y financiera para proporcionar una buena relación calidad-precio. Realiza análisis de demanda de servicios e influye en las partes interesadas con objeto de garantizar que se realizan las inversiones necesarias para prestar los servicios necesarios. Realiza negociaciones de alto nivel acerca de cuestiones técnicas y comerciales, para garantizar que los clientes, proveedores y otras partes interesadas comprenden y están de acuerdo en los que satisfará sus necesidades, y que se definen los acuerdos de nivel de servicio apropiados.

Gestión de las relaciones con las partes interesadas: Nivel 5

Desarrolla y mantiene uno o más canales de comunicación definidos o grupos de interesados, actuando como el único punto de contacto. Recopila información del cliente para comprender sus necesidades (gestión de demanda) y requisitos detallados. Facilita la comunicación y el debate abiertos entre las partes interesadas, utilizando comentarios para evaluar y fomentar la comprensión de la necesidad de cambios futuros en servicios, productos y sistemas. Acuerda cambios que se van a realizar y la planificación y aplicación del cambio. Mantiene contacto con el cliente y las partes interesadas para garantizar la satisfacción. Captura y difunde información técnica y empresarial.

Gestión de las relaciones con las partes

interesadas: Nivel 4 Recopila y utiliza comentarios de los clientes y partes interesadas para ayudar a medir la efectividad de la gestión de las partes interesadas. Ayuda a desarrollar y fomentar las relaciones entre clientes y partes interesadas. Aplica una estrategia de comunicación, incluyendo, por ejemplo: gestión de quejas, problemas, resoluciones de gestión, medidas correctivas y lecciones aprendidas, recopilación y divulgación de información relevante de forma adecuada.

Gestión de habilidades

Subcategoría de gestión de habilidades

Gestión del aprendizaje y el desarrollo ETMG

La prestación de procesos de aprendizaje y desarrollo (incluyendo sistemas de gestión del aprendizaje) con el fin de desarrollar las habilidades profesionales, empresariales o técnicas necesarias para la organización.

Gestión del aprendizaje y el desarrollo: Nivel

7 Desarrolla y controla la estrategia de aprendizaje y desarrollo para la organización, garantizando que se satisfacen las necesidades de la organización, tanto a nivel estratégico como táctico.

Gestión del aprendizaje y el desarrollo: Nivel

6 Determina el programa de aprendizaje y desarrollo y proporciona mecanismos necesarios para aumentar las habilidades del personal conforme a las necesidades empresariales. Identifica trayectorias de acreditación y cualificación adecuadas, aplicables a individuos dentro de la organización. Evalúa los resultados de aprendizaje. Gestiona el desarrollo y la prestación de todo el aprendizaje, teniendo en cuenta los objetivos estratégicos de la organización empleadora.

Gestión del aprendizaje y el desarrollo: Nivel

5 Gestiona la prestación de aprendizaje y desarrollo, garantizando un uso óptimo de los recursos. Mantiene, publica y promueve un catálogo de actividades de aprendizaje y desarrollo. Organiza servicios y realiza programaciones con proveedores de servicios de formación y desarrollo según sea necesario.

Gestión del aprendizaje y el desarrollo: Nivel

4 Contribuye al desarrollo y mantenimiento de un catálogo de recursos de aprendizaje y desarrollo. Concierta y organiza cursos de formación. Actualiza y controla los registros de formación, incluyendo la obtención de acreditaciones.

Gestión del aprendizaje y el desarrollo: Nivel

3 Contribuye al mantenimiento y las actualizaciones de los registros de aprendizaje y el catálogo de formación.

Evaluación del aprendizaje y el desarrollo LEDA

Corresponde a la evaluación y valoración de conocimientos y habilidades adquiridos por cualquier medio, tanto forma como informal, comparados con marcos de capacidad y cualificación, como el SFIA.

Evaluación del aprendizaje y el desarrollo:

Nivel 6 Especifica métodos y normas para evaluar el conocimiento y la experiencia.

Evaluación del aprendizaje y el desarrollo:

Nivel 5 Administra y garantiza la exactitud de las evaluaciones del conocimiento y la experiencia en base a normas y métodos concretos.

Evaluación del aprendizaje y el desarrollo:

Nivel 4 Realiza evaluaciones rutinarias y no rutinarias del conocimiento y la experiencia en base a normas y métodos concretos.

Evaluación del aprendizaje y el desarrollo:

Nivel 3 Realiza evaluaciones rutinarias del conocimiento y la experiencia en base a normas y métodos concretos.

Desarrollo y diseño del aprendizaje**TMCR**

Corresponde al diseño, creación, embalaje y mantenimiento de materiales y recursos para su utilización en aprendizaje y desarrollo. Por lo general, implica la asimilación de información de fuentes existentes, la selección y la representación adecuadas del objetivo perseguido y los receptores. Incluye el diseño, la configuración y la comprobación de entornos de aprendizaje y el uso de tecnologías actuales adecuadas.

Desarrollo y diseño del aprendizaje: Nivel 5

Especifica el contenido y la estructura de paquetes de aprendizaje y desarrollo. Es responsable del diseño, creación, embalaje y mantenimiento, y gestiona el desarrollo para obtener los resultados acordados. Cuando es necesario, diseña, configura y comprueba entornos de aprendizaje, incluyendo el llenado de bases de datos simuladas, y la réplica de interfaces y sistemas externos.

Desarrollo y diseño del aprendizaje: Nivel 4

Diseña, crea, desarrolla, personaliza y mantiene el contenido de la solución de aprendizaje y los recursos para obtener los resultados acordados. Colabora en el diseño, la configuración y la comprobación de entornos de aprendizaje, incluyendo el llenado de bases de datos simuladas, y la réplica de interfaces y sistemas externos.

Prestación de servicios de aprendizaje ETDL

Se refiere a la transferencia de habilidades y conocimientos empresariales o técnicas y a la promoción de actitudes profesionales a fin de facilitar el aprendizaje y el desarrollo. Utiliza una variedad de técnicas, recursos y medios (que pueden incluir el e-learning, aulas virtuales, autoevaluación, aprendizaje asistido por compañeros, simulaciones u otros métodos actuales).

Prestación de servicios de aprendizaje: Nivel

5 Planifica y programa la prestación de actividades de aprendizaje, en base a objetivos de aprendizaje. Gestiona la prestación de programas de

aprendizaje. Personaliza actividades de aprendizaje formales e informales, incorporando escenarios empresariales y estudios de casos relevantes. Diseña entornos adecuados y ofrece actividades de aprendizaje a receptores especializados. Asesora/orienta a otros sobre técnicas y opciones de prestación de servicios de aprendizaje.

Prestación de servicios de aprendizaje: Nivel 4

Prepara o personaliza y ofrece actividades de aprendizaje a diversos receptores.

Prestación de servicios de aprendizaje: Nivel 3

Ofrece actividades de aprendizaje a diversos receptores.

Recursos RESC

Corresponde a la gestión general de recursos del equipo de trabajo de TI para permitir la prestación eficiente de servicios. La prestación de asesoramiento en cualquier aspecto de la adquisición de recursos de TI: empleados, consultores o contratistas.

Recursos: Nivel 6 Es responsable de la estrategia global de planificación del equipo de trabajo en todo el servicio de las TI garantizando que haya recursos especializados adecuados para lograr la prestación planificada del servicio. Garantiza la integración con los proyectos estratégicos de recursos humanos. Asume la responsabilidad de respetar los pronósticos de contratación, reciclaje profesional y de demanda de empleados de TI, aconsejando sobre el enfoque y las políticas pertinentes. Garantiza la prestación de apoyo por parte de expertos de la forma y en el momento adecuados, incluyendo la entrevista de candidatos para altos cargos. Controla y evalúa el éxito y la efectividad actuales del proceso, incluyendo el análisis de retención, los medios y la evaluación de proveedor, la satisfacción del cliente y la validación de los métodos de selección.

Recursos: Nivel 5 Lleva a cabo el análisis de trabajo, prepara descripciones del cargo y especificaciones del personal, y prepara criterios de evaluación y selección para candidatos. Gestiona las campañas de contratación. Localiza y selecciona posibles agencias y otros proveedores, negociando términos condiciones y ubicando órdenes, garantizando que se cumplen todas las obligaciones conforme a los términos y plazos acordados. Revisa los detalles del candidato, gestiona procesos de selección y garantiza que se respeten las normativas estatutarias o externas pertinentes, normas y códigos de buena conducta. Garantiza que todas las partes pertinentes sean informadas sobre los resultados de entrevistas y otras decisiones, y colabora en la negociación de los términos y condiciones del servicio.

Desarrollo profesional PDSV

Se refiere a la facilitación del desarrollo profesional de los empleados de las TI, incluyendo la iniciación, el control, la revisión y la validación de proyectos de aprendizaje y desarrollo individual según los requisitos organizativas o empresariales. La orientación de los participantes en todos los aspectos relevantes de su desarrollo profesional. La identificación de recursos de aprendizaje o desarrollo apropiados. Sirve de enlace entre los proveedores de formación externos. La evaluación de las ventajas de las actividades de desarrollo profesional.

Desarrollo profesional: Nivel 6 Determina las necesidades de desarrollo de la organización de acuerdo con las necesidades empresariales y la dirección estratégica. Genera estrategias de desarrollo para conseguir el cambio requerido. Desarrolla y dirige comunidades de prácticas. Supervisa el progreso y evalúa las ventajas empresariales obtenidas.

Desarrollo profesional: Nivel 5 Determina los resultados necesarios del aprendizaje o el desarrollo, las necesidades de desarrollo organizativas y la estrategia de formación. Tutoriza a trabajadores, garantizando que se continúe con una lista predeterminada de resultados de desarrollo necesarios. Ayuda a cada persona trabajador con la creación de proyectos de desarrollo basados en las listas de resultados. Garantiza que cada trabajador progrese. Valida los registros de los trabajadores al final de cada ciclo de desarrollo planificado, para garantizar que los logros y las capacidades fomentadas estén registrados y recogidos en las listas de resultados. Puede contribuir a las valoraciones de rendimiento de los trabajadores.

Desarrollo profesional: Nivel 4 Mantiene un marco de habilidades o información acerca a los marcos estándar. Asesora sobre los resultados necesarios del aprendizaje o el desarrollo, a partir del conocimiento de marcos de habilidades y necesidades de desarrollo organizativo. Ayuda a los trabajadores en el proceso de creación de planes de desarrollo en base a listas de resultados. Supervisa los registros del progreso de los trabajadores, garantizando que los logros y las capacidades fomentadas estén registrados y recogidos en las listas de resultados.

Enseñanza y formación de sujetos

TEAC

Corresponde al diseño, entrega y evaluación de currículos para la tecnología informática y computacional (incluyendo la comunicación electrónica), a cualquier nivel del sistema educativo, desde la primaria hasta la enseñanza superior (en todos los rangos de edad). Los temas abordados son aquellos de las áreas fundamentales y más avanzadas de la computación y las habilidades comunes necesarias para realizar un

uso productivo de los ordenadores y sistemas informáticos, tanto para profesionales de la computación como usuarios competentes de sistemas de TI, incluyendo las ideas del pensamiento computacional y la aplicación de conceptos computacionales a la vida diaria y profesional. Se presta especial atención a los métodos, técnicas y pedagogía (al estudio de ser profesor o al proceso de la enseñanza) de la enseñanza de las TI y la computación.

Enseñanza y formación de sujetos: Nivel 6

Dirige el desarrollo y la entrega de currículos de TI y computación en un contexto educativo formal, desde la primaria hasta la educación superior. Se especializa en los aspectos avanzados de ofrecer enseñanza sobre TI y computación en los niveles educativos correspondientes. Utiliza técnicas y métodos actuales para evaluar y criticar la investigación en la enseñanza de las TI y la computación.

Enseñanza y formación de sujetos: Nivel 5

Entrega currículos de TI y computación en un contexto educativo formal, desde la primaria hasta la educación superior. Se especializa en brindar enseñanza sobre TI y computación en los niveles educativos correspondientes. Está al tanto de las técnicas y métodos utilizados para evaluar y criticar la investigación en la enseñanza de las TI y la computación.

Aplicación y desarrollo de soluciones

Categoría de Aplicación y desarrollo de soluciones

Desarrollo de sistemas

Subcategoría de Desarrollo de sistemas

Gestión del desarrollo de sistemas

DLMG

Se refiere a la gestión de recursos para planificar, calcular y llevar a cabo programas de trabajo de desarrollo de sistemas, presupuestos y objetivos de calidad de acuerdo con las normas apropiadas.

Gestión del desarrollo de sistemas: Nivel 7

Establece estrategias para la gestión de recursos dentro del desarrollo de sistemas, autoriza la asignación de recursos para programas de proyectos de desarrollo del sistema, y mantiene una visión global de la contribución del programa al éxito de la organización.

Gestión del desarrollo de sistemas: Nivel 6

Identifica y gestiona los recursos necesarios para todas las etapas (planificación, estimación, ejecución) de cada uno de los proyectos de desarrollo de sistemas para garantizar que se cumplan los objetivos técnicos, financieros y de calidad.

Gestión del desarrollo de sistemas: Nivel 5

Está de acuerdo con la gestión empresarial y los proyectos de desarrollo de sistemas que apoyan los planes y objetivos de la organización. Garantiza que la gestión sea consciente y capaz de proporcionar los recursos necesarios, y que los recursos disponibles sean utilizados y justificados correctamente. Supervisa e informa sobre el progreso de los proyectos de desarrollo de sistemas mediante el uso de procesos de garantía de calidad adecuados para garantizar que los proyectos se lleven a cabo de acuerdo con las normas, métodos y procedimientos acordados.

Análisis de datos DTAN

Corresponde a la investigación, evaluación, interpretación y clasificación de datos, a fin de definir y aclarar las estructuras de información que describan las relaciones entre entidades del mundo real. Estas estructuras facilitan el desarrollo de sistemas informáticos, enlaces entre sistemas o actividades de recuperación.

Análisis de datos: Nivel 5 Establece normas para las herramientas y técnicas de análisis de datos, asesora sobre su aplicación y garantiza su cumplimiento. Gestiona la investigación de requisitos de datos de empresas, y coordina la aplicación de análisis de datos y técnicas de elaboración de modelos de datos, en base a un conocimiento profundo de los requisitos de información corporativa, con el fin de establecer, modificar o mantener las estructuras de datos y sus componentes asociados (descripciones de

entidades, descripciones de relaciones, definiciones de atributos).

Análisis de datos: Nivel 4 Investiga los requisitos de datos corporativos y aplica el análisis de datos, la elaboración de modelos de datos y las técnicas de garantía de calidad con la finalidad de establecer, modificar o mantener las estructuras de datos y sus componentes asociados (descripciones de entidad, descripciones de relación, definiciones de atributos). Proporciona asesoramiento y orientación a los diseñadores de bases de datos y otros utilizando estructuras de datos y componentes asociados.

Análisis de datos: Nivel 3 Aplica el análisis de datos, la elaboración de modelos de datos y las técnicas de garantía de calidad en base a un conocimiento profundo de los procesos empresariales, con la finalidad de establecer, modificar o mantener estructuras de datos y componentes asociados (descripciones de entidades, descripciones de relaciones, definiciones de atributos). Asesora a los diseñadores de bases de datos y a otros miembros del equipo de desarrollo de aplicaciones sobre los detalles de estructuras de datos y componentes asociados.

Análisis de datos: Nivel 2 Aplica el análisis de datos y las técnicas de elaboración de modelos de datos para establecer, modificar o mantener una estructura de datos y sus componentes asociados (descripciones de entidades, descripciones de relaciones, definiciones de atributos).

Diseño de sistemas DESN

Corresponde a la especificación y el diseño de sistemas de información para satisfacer las necesidades empresariales definidas en cualquier contexto público o privado, incluyendo el contexto comercial, industrial, científico y relacionado con el juego y el entretenimiento. La identificación de conceptos y su transformación en un diseño aplicable. El diseño o la selección de componentes. El mantenimiento de la compatibilidad con las arquitecturas empresariales y de solución, y el cumplimiento de los estándares corporativos dentro de los límites del coste, la seguridad y la sostenibilidad.

Diseño de sistemas: Nivel 6 Controla la práctica de diseño de sistemas dentro de una arquitectura industrial o empresarial. Influye en los modelos basados en la industria para el desarrollo de aplicaciones de nuevas tecnologías. Desarrolla estrategias de aplicación y adquisición efectivas y coherentes con las necesidades empresariales.

Diseño de sistemas: Nivel 5 Especifica y diseña sistemas grandes o complejos. Selecciona normas de diseño, métodos y herramientas apropiadas de acuerdo con las arquitecturas empresariales y de solución acordadas y garantiza que se apliquen de manera efectiva. Revisa diseños de sistemas de otros para garantizar la

selección de tecnología apropiada, la utilización eficiente de recursos, y la integración de sistemas y tecnologías múltiples. Contribuye a la política de selección de los componentes de la arquitectura. Evalúa y realiza el análisis de impacto en las principales opciones de diseño y evalúa y gestiona los riesgos asociados. Garantiza que el diseño de sistema equilibre la calidad de servicio funcional y los requisitos de gestión de sistemas.

Diseño de sistemas: Nivel 4 Recomienda o diseña estructuras y herramientas para los sistemas que satisfacen las necesidades empresariales. Ofrece visualización técnica de aplicaciones propuestas para su aprobación por el cliente y la ejecución por parte de desarrolladores de sistemas. Transforma los diseños lógicos en diseños físicos y produce una documentación de diseño detallada. Planifica trabajo para la especificación del usuario y elimina errores y desviaciones de especificaciones para lograr procesos fáciles de entender para los usuarios.

Diseño de sistemas: Nivel 3 Especifica las interfaces del usuario y del sistema, y transforma los diseños lógicos en diseños físicos que tienen en cuenta el entorno meta, los requisitos de desempeño y los sistemas existentes. Crea diseños detallados y documenta todo el trabajo utilizando normas, herramientas y métodos necesarios, incluyendo herramientas prototipos cuando sea necesario.

Diseño de sistemas: Nivel 2 Asume un diseño completo de aplicaciones simples que utiliza plantillas y herramientas simples. Colabora, como parte de un equipo, en el diseño de componentes de sistemas mayores. Crea diseños detallados en los que se incluye, por ejemplo: flujos de datos físicos, diseños de archivos, rutinas y utilidades comunes, especificaciones o prototipos de programas y procedimientos de recuperación y reanudación.

Diseño de redes NTDS

Se refiere a la producción de diseños de redes y políticas, estrategias, arquitecturas y documentación de diseño, que abarcan voz, datos, texto, correo electrónico, fax e imagen, para respaldar los requisitos y estrategias empresariales. Esto puede incorporar todos los aspectos de la infraestructura de comunicaciones, ya sean internas o externas, móviles, públicos o privados, Internet, Intranet o centros de llamadas.

Diseño de redes: Nivel 6 Tiene la responsabilidad de los aspectos principales de la especificación y el diseño de redes dentro de la organización. Crea políticas de diseño, filosofías y criterios de diseño de redes, que abarcan la conectividad, la capacidad, la interconexión, la seguridad, la recuperación, el acceso y el acceso remoto.

Diseño de redes: Nivel 5 Crea esquemas de diseños y especificaciones de sistemas y, en

general, arquitecturas, topologías, bases de datos de configuración y documentación de diseño de redes y tecnología de redes dentro de la organización. Especifica las interfaces del usuario o del sistema, incluyendo los procedimientos de corrección y validación de errores, reglas de procesamiento, acceso, seguridad y controles de auditoría. Evalúa los riesgos asociados y especifica las rutinas de recuperación y procedimientos de contingencia. Transforma diseños lógicos en diseños físicos.

Diseño de bases de datos o almacenes DBDS

Corresponde a la especificación, el diseño y el mantenimiento de mecanismos de almacenamiento y acceso a la información estructurada y no estructurada para apoyar las necesidades de información empresariales.

Diseño de bases de datos o almacenes: Nivel 6

Establece estrategias para lograr un uso efectivo de la tecnología de bases de datos, teniendo en cuenta las interrelaciones complejas entre el hardware y el software. Proporciona conocimiento especializado en el desarrollo, uso o funcionamiento de herramientas e instalaciones de sistemas de gestión de bases de datos. Proporciona conocimiento experto en la selección, prestación y uso de arquitecturas de bases de datos, software e instalaciones, por lo general, asumiendo la responsabilidad de un equipo de personal técnico.

Diseño de bases de datos o almacenes: Nivel 5

Mantiene y aplica conocimientos especializados y actualizados sobre conceptos, objetos y técnicas de creación de modelos y principios de diseño de bases de datos, y un conocimiento detallado de toda la gama de arquitecturas, software e instalaciones disponibles de bases de datos. Analiza los requisitos de los datos para establecer, modificar o mantener un modelo de datos. Tiene en cuenta los requisitos especializados (por ejemplo, geocodificación, para los sistemas de información geográfica). Transforma el modelo en un esquema de bases de datos apropiado dentro de las políticas establecidas. Muestra, instala y encarga productos seleccionados.

Diseño de bases de datos o almacenes: Nivel 4

Desarrolla y mantiene conocimientos especializados sobre conceptos, objetos y técnicas de creación de modelos y principios de diseño de bases de datos, y un conocimiento detallado de arquitecturas, software e instalaciones de bases de datos. Analiza los requisitos de datos para establecer, modificar o mantener modelos de objetos/datos. Evalúa posibles soluciones mediante la muestra, instalación y encargo de productos seleccionados.

Diseño de bases de datos o almacenes: Nivel 3

Desarrolla conocimientos especializados sobre conceptos, objetos y técnicas de creación de modelos y principios de diseño de bases de

datos. Transforma los modelos de objetos y datos en esquemas de bases de datos apropiados dentro de los límites de diseño. Interpreta las normas de instalación para satisfacer las necesidades del proyecto y produce componentes de bases de datos según sea necesario. Evalúa posibles soluciones mediante la muestra, instalación y encargo de productos seleccionados.

Diseño de bases de datos o almacenes: Nivel 2

Transforma y aplica requisitos de proyectos de desarrollo simples en estructuras de bases de datos físicas. Evalúa cambios propuestos en las estructuras de objetos y datos, y lleva a cabo estos cambios en las bases de datos físicas. Colabora en actividades de apoyo al sistema de gestión de bases de datos para sistemas de bases de datos operativos.

Desarrollo de software o programación PROG

Se refiere al diseño, creación, prueba y documentación de programas nuevos y modificados a partir de especificaciones facilitadas de acuerdo con las normas acordadas.

Desarrollo de software o programación: Nivel 5

Establece normas locales o de equipo para herramientas y técnicas de programación, asesora sobre su aplicación y garantiza el cumplimiento. Asume la responsabilidad técnica de todas las etapas en el proceso de desarrollo de software. Prepara planes de calidad y proyectos, y asesora a los equipos de desarrollo de sistemas. Asigna paquetes de trabajo al personal técnico, supervisa su rendimiento e informa del progreso. Ofrece asesoramiento, orientación y asistencia a los compañeros con menos experiencia, según sea necesario.

Desarrollo de software o programación: Nivel 4

Diseña, codifica, prueba, corrige y documenta programas grandes y complejos y modificaciones de programas a partir de especificaciones facilitadas utilizando normas y herramientas acordadas para lograr un buen resultado de ingeniería. Participa en revisiones del propio trabajo y dirige las revisiones de trabajos de compañeros.

Desarrollo de software o programación: Nivel 3

Diseña, codifica, prueba, corrige y documenta programas medianamente complejos y modificaciones de programa a partir de especificaciones facilitadas utilizando normas y herramientas acordadas. Lleva a cabo revisiones de especificaciones facilitadas junto con otros según corresponda.

Desarrollo de software o programación: Nivel 2

Diseña, codifica, prueba, corrige y documenta programas sencillos y colabora en la aplicación del software que forma parte de un sistema de comunicaciones e información organizado de manera apropiada.

Desarrollo de animación ADEV

Se refiere a la arquitectura, diseño y desarrollo de sistemas animados e interactivos, como juegos y simulaciones.

Desarrollo de animación: Nivel 6 Proporciona una dirección creativa general en la concepción y diseño de productos de animación, como juegos y simulaciones.

Desarrollo de animación: Nivel 5 Desarrolla estructuras conceptuales en proyectos de diseño, normalmente utilizando herramientas, como diagramas de interacción y 'wireframe', para crear estructuras de alto nivel y arquitecturas en tiempo de ejecución para sitios web. Gestiona iteraciones del nivel de diseño y narración, documentando el flujo general y la arquitectura de un juego o sistema similar.

Desarrollo de animación: Nivel 4 Utiliza herramientas de diseño (como 'wireframe') para desarrollar prototipos rápidos de páginas web, y evalúa la viabilidad de los conceptos de diseño. Mediante la utilización de herramientas de diseño visual complejas, emplea técnicas de elaboración de modelos orgánicos, como 'rigs' de huesos para crear y animar caracteres virtuales dentro del contexto del diseño de un juego (o sistema similar). Construye componentes visuales y de audio y los integra en la estructura del sistema, utilizando normalmente un motor de juegos.

Desarrollo de animación: Nivel 3 Utiliza herramientas de diseño (como 'wireframe') para desarrollar prototipos de páginas web. Mediante la utilización de herramientas de diseño visual complejas, emplea técnicas de elaboración de modelos orgánicos, como 'rigs' de huesos para crear y animar caracteres virtuales dentro del contexto del diseño de un juego (o sistema similar). Construye componentes visuales y de audio básicos.

Ingeniería de seguridad SFEN

Corresponde a la aplicación de métodos adecuados para garantizar la seguridad durante todas las fases del ciclo de vida de desarrollos de sistemas relacionados con la seguridad, incluyendo el mantenimiento y la reutilización. Estos incluyen riesgos de seguridad y análisis de riesgo, especificación de requisitos de seguridad, diseño arquitectónico de sistemas relacionados con la seguridad, diseño de métodos formales, validación y verificación de la seguridad, y preparación de caso de seguridad.

Ingeniería de seguridad: Nivel 6 Tiene plena responsabilidad del análisis de peligros y evaluación de riesgos, diseño arquitectónico de sistemas relacionados con seguridad, planificación de la garantía de la seguridad y cumplimiento y preparación del caso de seguridad en sistemas hasta los niveles de integridad de seguridad más elevados. Asume la responsabilidad de los

aspectos relacionados con la seguridad de múltiples proyectos complejos o con un alto nivel de integridad de la seguridad, proporcionando un liderazgo eficaz a los miembros del equipo.

Ingeniería de seguridad: Nivel 5 Identifica y analiza peligros y contribuye a la identificación y evaluación de medidas de reducción del riesgo, garantizando que estos se documenten de manera apropiada. Especifica arquitecturas de sistemas relacionados con la seguridad hasta los niveles de integridad de seguridad más altos. Desarrolla y mantiene planes de garantía de seguridad del proyecto, supervisa el cumplimiento y garantiza que se reúnan pruebas sobre la garantía de seguridad para la preparación de casos de seguridad.

Ingeniería de seguridad: Nivel 4 Contribuye a la identificación, análisis y documentación de peligros, y a la captura, evaluación y especificación de requisitos de seguridad. Analiza y documenta resultados de validación de seguridad. Contribuye al desarrollo y mantenimiento de planes de garantía de seguridad del proyecto y reúne pruebas sobre la garantía de seguridad para la preparación de casos de seguridad.

Ingeniería de seguridad: Nivel 3 Colabora en la recopilación de pruebas sobre la garantía de seguridad, realizando todo el trabajo de acuerdo con las normas técnicas, de calidad y de seguridad acordadas, utilizando métodos e instrumentos adecuados. Documenta los resultados de las actividades de análisis de peligros y riesgos.

Ingeniería de sostenibilidad SUEN

Se refiere a la aplicación de los métodos adecuados para garantizar la sostenibilidad en todas las fases del ciclo de vida de sistemas, servicios o materiales que consumen energía, incluyendo el mantenimiento y la reutilización. Entre estos se incluyen el análisis del riesgo del consumo de energía, la especificación de directrices sobre la adquisición de materiales, los factores que ejercen una influencia sobre el diseño del sistema y la comprobación de la eficiencia energética.

Ingeniería de sostenibilidad: Nivel 6 Crea modelos para garantizar que los nuevos sistemas y servicios están diseñados para conseguir unos niveles específicos de sostenibilidad y para optimizar el consumo y el reciclado de materiales. Define y promulga prácticas adecuadas de sostenibilidad.

Ingeniería de sostenibilidad: Nivel 5 Diseña sistemas, servicios y componentes que cumplen con los niveles de sostenibilidad requeridos y los perfiles específicos de consumo de materiales.

Ingeniería de sostenibilidad: Nivel 4 Investiga y recomienda componentes y subsistemas que cumplen con los criterios de sostenibilidad.

Autoría del contenido de información INCA

Se refiere a la planificación, el diseño y la creación de información textual, apoyada por el contenido gráfico si es necesario. Este material puede proporcionarse por vía electrónica (por ejemplo, como colecciones de páginas web) o por otro medio. Esta habilidad incluye gestionar la seguridad de calidad y procesos de autoría para el material que se está produciendo.

Autoría del contenido de información: Nivel 6 Gestiona proyectos de documentación, garantizando que se establecen y aplican procedimientos, normas, herramientas y recursos apropiados para garantizar la calidad adecuada del material desarrollado por los creadores de contenido del documento dentro de la organización. Gestiona las relaciones con las partes interesadas, garantizando que reciban la información que necesitan. Gestiona las revisiones del material de prueba.

Autoría del contenido de información: Nivel 5 Diseña planes globales de paquetes de información de respaldo. Gestiona equipos reducidos de autores, garantizando que estén al tanto de las normas aplicables y trabajen por su cumplimiento. Asesora acerca de los formatos de documentación adecuados y los sistemas de documentación para satisfacer los requisitos. Organiza revisiones del material de prueba.

Autoría del contenido de información: Nivel 4 Determina las necesidades de documentación de los usuarios. Diseña planes de documentación individuales. Crea borradores para la revisión del formato y el contenido de la información. Organiza la producción y distribución de documentos aprobados. Diseña el contenido y la apariencia de productos informativos complejos (por ejemplo, páginas web) con la ayuda de clientes y usuarios. Crea y comprueba productos complejos y bien diseñados con un contenido y una presentación concretos. Gestiona la configuración de documentos y archivos dentro de la propia área de responsabilidad.

Autoría del contenido de información: Nivel 3 Sirve de enlace con los clientes y usuarios para aclarar detalles sobre los requisitos. Diseña, crea y comprueba productos informativos moderadamente complejos y bien diseñados con un contenido y una presentación concretos. Gestiona la configuración de documentos y archivos dentro de la propia área de responsabilidad.

Autoría del contenido de información: Nivel 2 Desarrolla un amplio conocimiento de los conceptos, herramientas y métodos técnicos de publicación y la forma en la que estos se aplican. Desarrolla un conocimiento de las actividades de apoyo al desarrollo de publicaciones, como la recopilación de información, análisis de tareas de usuarios, creación de documentación de prueba, ilustración, impresión y publicación.

Trabaja con compañeros y clientes para crear nuevas secciones de documentación técnica a través de todas las fases del proceso de publicación, como apoyo a los textos.

Autoría del contenido de información: Nivel 1

Contribuye, siguiendo instrucciones, a la producción y distribución de documentos, a la comprobación del contenido y presentación de productos concretos y a la configuración de documentos y archivos.

Realización de pruebas TEST

La realización de pruebas abarca la planificación, el diseño, la gestión, la ejecución y la presentación de informes sobre pruebas mediante el uso de herramientas y técnicas apropiadas de realización de pruebas y conforme a las normas de procesos acordadas y a regulaciones industriales concretas. El objetivo de la realización de pruebas es garantizar que los sistemas, configuraciones, paquetes o servicios nuevos y modificados, junto con cualquier interfaz, se desarrollen tal como se especifican, y que los riesgos asociados a su implantación se conocen y documentan correctamente. La realización de pruebas incluye el proceso de realización, utilización y mantenimiento de testware (casos de pruebas, guiones de pruebas, informes de pruebas, planes de pruebas, etc.) para medir y mejorar la calidad del software que se está probando.

Realización de pruebas: Nivel 6 Determina la política de realización de pruebas y es propietario de los procesos de respaldo. Asume la responsabilidad de la gestión de todas las actividades de realización de pruebas dentro de un programa o proyecto de integración o desarrollo. Gestiona todos los riesgos asociados con la realización de pruebas y toma medidas preventivas cuando un riesgo se vuelve inaceptable. Evalúa y asesora sobre la viabilidad de las alternativas de procesos de pruebas. Inicia mejoras en los procesos de pruebas y dirige su aplicación. Evalúa las capacidades de realización de pruebas y desarrollo de los proveedores. Determina las normas de realización de pruebas del proyecto en todas las fases, influyendo en todas las partes para adherirse a dichas normas. Gestiona las relaciones con los clientes en relación a todas las cuestiones relacionadas con la realización de pruebas.

Realización de pruebas: Nivel 5 Coordina y gestiona la planificación del sistema y las pruebas de aceptación dentro de un proyecto o programa de integración o desarrollo. Asume la responsabilidad de la integridad de actividades de aceptación y realización de pruebas y coordina la ejecución de estas actividades. Proporciona orientación y asesoramiento autorizados sobre cualquier aspecto de la planificación y ejecución de la prueba. Define y comunica la estrategia de prueba para el proyecto. Gestiona todos los procesos de pruebas, incluyendo planes, recursos, costos, plazos, productos y

trazabilidad. Gestiona las relaciones con los clientes con respecto a todas las cuestiones relacionadas con las pruebas. Identifica mejoras de proceso, contribuye a las normas de realización de pruebas de las empresas y a la realización de prácticas.

Realización de pruebas: Nivel 4 Acepta la responsabilidad de la creación de casos de prueba utilizando el propio análisis técnico detallado de especificaciones funcionales y no funcionales (como la fiabilidad, eficiencia, usabilidad, mantenimiento y movilidad). Crea registros de trazabilidad, a partir de casos de pruebas referidos a requisitos. Crea guiones de pruebas, paquetes de pruebas de regresión y materiales para probar el software o los servicios nuevos y modificados. Especifica los requisitos para el entorno, los datos, los recursos y las herramientas. Interpreta, ejecuta y documenta guiones de pruebas complejos utilizando normas y métodos acordados. Registra y analiza acciones y resultados, y mantiene un registro de defectos. Revisa los resultados de las pruebas y las modifica si es necesario. Crea informes sobre los progresos, las anomalías, los riesgos y los problemas asociados con el proyecto global. Informa sobre la calidad del sistema y recopila cifras sobre los casos de pruebas. Ofrece asesoramiento experto para respaldar a otros.

Realización de pruebas: Nivel 3 Revisa los requisitos y las especificaciones, y define las condiciones de las pruebas. Diseña casos de pruebas y guiones de pruebas bajo la propia dirección, volviendo a asignar criterios predeterminados, registrando e informando sobre los resultados. Analiza e informa sobre actividades y resultados de pruebas. Identifica e informa sobre problemas y riesgos asociados con el propio trabajo.

Realización de pruebas: Nivel 2 Define las condiciones de las pruebas para determinados requisitos. Diseña casos de pruebas y crea guiones de pruebas y datos de apoyo, trabajando con las especificaciones establecidas. Interpreta, ejecuta y registra casos de pruebas de acuerdo con los planes de pruebas del proyecto. Analiza e informa sobre actividades y resultados de pruebas. Identifica e informa sobre problemas y riesgos.

Realización de pruebas: Nivel 1 Ejecuta determinados guiones de pruebas bajo supervisión. Registra resultados e informa sobre problemas. Desarrolla un conocimiento de la función de la realización de pruebas dentro del desarrollo del sistema, como herramienta para la mejora del diseño así como el proceso de validación.

Factores humanos**Subcategoría de Factores humanos****Análisis de la experiencia del usuario UNAN**

Se refiere al establecimiento, aclaración y comunicación de las percepciones y respuestas de los usuarios que resultan del uso o el uso previsto de un producto, sistema o servicio. El análisis de la experiencia del usuario, las características de los usuarios y sus tareas, y el entorno técnico, organizativo y físico en el que operarán los productos o sistemas.

Análisis de la experiencia del usuario: Nivel 5

Aconseja sobre herramientas y métodos que se deben utilizar y aclara y comunica la experiencia del usuario, sus características y tareas, y el entorno técnico, organizativo y físico en el que operarán los productos o sistemas.

Análisis de la experiencia del usuario: Nivel 4

Selecciona y utiliza herramientas y métodos para establecer, aclarar y comunicar la experiencia del usuario, sus características y tareas, e identifica el entorno técnico, organizativo y físico en el que operarán los productos o sistemas complejos.

Análisis de la experiencia del usuario: Nivel 3

Aplica herramientas y métodos para identificar la experiencia del usuario, sus características y tareas, y el entorno técnico, organizativo y físico en el que operará el producto o sistema.

Diseño ergonómico HCEV

Se refiere al desarrollo iterativo de interfaces para cumplir los requisitos del usuario, considerando la experiencia completa del usuario. Perfeccionamiento de las soluciones de diseño en respuesta a una evaluación y comentarios centrados en el usuario, y comunicación del diseño a aquellos responsables de la aplicación.

Diseño ergonómico: Nivel 6 Es responsable del compromiso organizativo respecto a altos estándares en factores humanos. Especifica las normas y métodos ergonómicos para satisfacer los objetivos de la organización.

Diseño ergonómico: Nivel 5 Asesora sobre qué herramientas y métodos ergonómicos deben utilizarse con el fin de desarrollar las tareas, interacción e interfaces de los usuarios para cumplir con los requisitos de los usuarios. En algunos casos esto incluye el diseño del entorno de trabajo y los puestos de trabajo de los usuarios.

Diseño ergonómico: Nivel 4 Especifica cómo utilizar herramientas y métodos ergonómicos para desarrollar tareas, interacción e interfaces de los usuarios para cumplir con los requisitos de los usuarios.

Diseño ergonómico: Nivel 3 Aplica herramientas y métodos ergonómicos para desarrollar

tareas, interacción e interfaces de los usuarios para cumplir con los requisitos de los usuarios.

Evaluación de la experiencia del usuario USEV

Evaluación de la efectividad, eficiencia, satisfacción del usuario, salud y seguridad, y accesibilidad para medir o mejorar la usabilidad de productos o servicios nuevos o existentes (incluidos los prototipos). Los métodos incluyen ensayos de usuarios, revisión de expertos, encuestas y análisis.

Evaluación de la experiencia del usuario:

Nivel 5 Asesora sobre qué evaluar y el tipo de evaluación. Garantiza que los resultados de las evaluaciones sean comprendidos por los desarrolladores de sistemas.

Evaluación de la experiencia del usuario:

Nivel 4 Planifica y realiza todo tipo de evaluaciones. Interpreta y presenta los resultados de las evaluaciones.

Evaluación de la experiencia del usuario:

Nivel 3 Realiza, analiza y documenta evaluaciones de acuerdo con un plan, excluyendo las revisiones de expertos.

Evaluación de la experiencia del usuario:

Nivel 2 Ayuda en las preparaciones de evaluaciones y en el funcionamiento del entorno de prueba. Mantiene el entorno de prueba.

Integración de factores humanos

HFIN

Se refiere a la obtención de niveles óptimos de usabilidad del producto o servicio, garantizando que las actividades empresariales y de proyectos tienen en cuenta la experiencia del usuario.

Integración de factores humanos: Nivel 7

Actúa para influir en la percepción de la organización, en relación con la ergonomía y la experiencia del usuario de productos y sistemas de TI aplicados, y para garantizar que esto se aborda en el futuro diseño.

Integración de factores humanos: Nivel 6 Es responsable de que el compromiso organizativo alcance altos estándares en todos los aspectos de la interacción entre los usuarios y la tecnología aplicada: la experiencia del usuario. Especifica normas y métodos ergonómicos para cumplir con los objetivos de la organización.

Integración de factores humanos: Nivel 5

Aconseja sobre la obtención de la usabilidad (incluida la salud, seguridad y accesibilidad) para productos y servicios de TI.

Instalación e integración

Subcategoría de Instalación e integración

Integración de sistemas SINT

La integración y realización de pruebas lógicas y gradual de componentes, subsistemas y sus interfaces con el fin de crear servicios operativos.

Integración de sistemas: Nivel 6 Establece normas y procedimientos a lo largo del ciclo de vida de los servicios de las TI (incluido el ciclo de vida del desarrollo) en las áreas de integración y realización de pruebas de sistemas y garantiza que los profesionales se adhieran a ellos. Gestiona recursos para garantizar que la función de integración de sistemas funcione con eficacia.

Integración de sistemas: Nivel 5 Diseña y construye componentes e interfaces de integración. Dirige el trabajo práctico de integración bajo la dirección técnica del diseñador del sistema o servicio. Puede contribuir al diseño global del servicio. Puede definir los criterios técnicos para la selección del componente o producto. Contribuye a las decisiones sobre herramientas, métodos y enfoques.

Integración de sistemas: Nivel 4 Define la construcción de la integración, acepta módulos de software de desarrolladores de software y produce construcciones de software para cargar en el entorno de destino. Configura el entorno del hardware, produce especificaciones de pruebas de integración y realiza pruebas, registrando información sobre todo tipo de fallas y realizando diagnósticos de fallas.

Integración de sistemas: Nivel 3 Define la construcción de la integración y produce una definición de construcción para la generación del software. Acepta módulos de software de desarrolladores de software y produce construcciones de software para cargar dentro del hardware objetivo a partir del código de fuente del software. Configura el entorno de hardware, produce especificaciones de pruebas de integración, lleva a cabo pruebas y registra los detalles de todo tipo de fallas. Lleva a cabo diagnósticos de fallas relacionadas con problemas moderadamente complejos e informa de ellos.

Integración de sistemas: Nivel 2 Realiza construcciones de software a partir del código fuente del software. Lleva a cabo pruebas, tal como se define en una especificación de pruebas de integración, registra la información sobre todo tipo de fallas y lleva a cabo un diagnóstico de errores relativos a fallas simples, informando de los resultados del diagnóstico de manera clara y concisa.

Integración de software o puertos

PORT

Corresponde a la integración de productos de software en entornos de software existentes para producir nuevas versiones de plataforma específicas de los productos de software.

Integración de software o puertos: Nivel 6

Garantiza la disponibilidad del hardware, software y recursos para la realización de pruebas de sistemas de versiones de plataformas específicas de uno o más productos de software. Define las configuraciones necesarias para realizar pruebas de acuerdo con las normas de realización de pruebas acordadas. Evalúa nuevos desarrollos en la organización y en la industria y asesora a los altos cargos administrativos sobre el potencial de crecimiento, las áreas problemáticas y las necesidades de recursos. Garantiza el cumplimiento de las normas acordadas y prácticas adecuadas.

Integración de software o puerto: Nivel 5

Dirige un equipo proporcionando conocimientos técnicos especializados en la realización de pruebas de sistemas de versiones de plataformas específicas de los productos de software, en diferentes plataformas. Proporciona orientación especializada, realización de pruebas de sistemas y funciones de garantía de calidad para ayudar a mejorar los procedimientos.

Integración de software o puerto: Nivel 4

Configura el software y el equipo, y realiza pruebas a las versiones de plataformas específicas de uno o más productos de software. Informa sobre los resultados de las pruebas e identifica las mejoras potenciales para el proceso y los productos de software de acuerdo con los diseños y las normas acordadas.

Integración de software o puerto: Nivel 3

Colabora en la configuración de software y equipos, y en la realización de pruebas a las versiones de plataformas específicas de uno o más productos de software. Documenta errores, aplica resoluciones y vuelve a realizar pruebas según las normas acordadas.

Instalación o clausura de sistemas

HSIN

Corresponde a la instalación, realización de pruebas, aplicación o clausura y la eliminación de cableados, instalaciones eléctricas, equipos, hardware y software correspondientes, siguiendo planes e instrucciones y de acuerdo con las normas acordadas. La realización de pruebas de componentes de hardware o software, la resolución de fallas encontradas y el registro de los resultados. La presentación de información sobre el hardware o el software instalados de manera que se puedan actualizar los registros de gestión de la configuración.

Instalación o clausura de sistemas: Nivel 5

Tiene la responsabilidad de los proyectos de instalación mediante la prestación de liderazgo de equipo eficaz, incluyendo el flujo de información desde y hacia el cliente durante el trabajo del proyecto. Desarrolla y aplica planes de calidad y listas de métodos. Supervisa la eficacia de las instalaciones y garantiza que se hagan recomendaciones apropiadas para que se realice el cambio.

Instalación o clausura de sistemas: Nivel 4

Realiza instalaciones y desinstalaciones rutinarias de elementos de hardware o software. Toma medidas para garantizar que se cumplan los objetivos dentro de los procedimientos de seguridad y calidad establecidos, incluyendo, de ser necesario, la entrega al cliente. Realiza pruebas de hardware y software utilizando procedimientos de pruebas y herramientas de diagnóstico provistas. Corrige errores de funcionamiento teniendo en cuenta a otros compañeros con experiencia y recursos externos si es necesario. Documenta información sobre todos los elementos de hardware y software que se han instalado y eliminado, de manera que se puedan actualizar los registros de gestión de configuración. Desarrolla procedimientos y normas de instalación, y programa el trabajo de instalación. Proporciona orientación y asesoramiento especializado a compañeros con menos experiencia para garantizar que se hace el mejor uso posible de los activos disponibles, y para mantener o mejorar el servicio de instalación.

Instalación o clausura de sistemas: Nivel 3

Instala o elimina hardware o software utilizando instrucciones y herramientas de instalación provistas, incluyendo, según de se necesario, la entrega al cliente. Realiza pruebas, corrige errores de funcionamiento y documenta resultados de acuerdo con los procedimientos acordados. Informa sobre todos los elementos de hardware y software que se han instalado y eliminado de manera que se puedan actualizar los registros de gestión de configuración. Ayuda a los usuarios de manera profesional, siguiendo los procedimientos acordados para brindar ayuda adicional o derivación a otro nivel. Mantiene registros exactos de las solicitudes de usuarios, datos de contacto y resultados. Contribuye al desarrollo de normas y procedimientos de instalación.

Instalación o clausura de sistemas: Nivel 2

Instala o elimina hardware y software y conexiones asociadas mediante el uso de instrucciones y herramientas de instalación provistas. Realiza pruebas y corrige fallas de funcionamiento con la ayuda de compañeros con más experiencia, si es necesario. Documenta resultados de acuerdo con los procedimientos acordados. Ayuda en la evaluación de solicitudes de cambio. Contribuye, en caso de ser necesario, con las investigaciones de problemas y fallas relacionados con la instala-

ción de hardware o software, y confirma el buen funcionamiento de las instalaciones.

Instalación o clausura de sistemas: Nivel 1

Siguiendo los procedimientos acordados, realiza instalaciones sencillas, sustituye artículos consumibles, controla el buen funcionamiento de las instalaciones y documenta e informa sobre el trabajo realizado.

Gestión de servicios

Categoría de Gestión de servicios

Estrategia del servicio

Subcategoría de Estrategia del servicio

Gestión de las TI ITMG

Corresponde a la gestión de la infraestructura y los recursos de las TI que se requieren para planificar, desarrollar, prestar y respaldar los servicios y productos de las TI para satisfacer las necesidades de una empresa. La preparación de los servicios nuevos o modificados, la gestión del proceso de cambio y el mantenimiento de normas profesionales, legales y reguladoras. La gestión del rendimiento de los sistemas y los servicios en relación con su contribución al rendimiento empresarial, sus costes financieros y su sostenibilidad. La gestión de servicios integrados. El desarrollo de planes de mejora de servicio continuo para garantizar que la infraestructura de las TI respalde adecuadamente las necesidades empresariales.

Gestión de las TI: Nivel 7 Establece estrategias de gestión de recursos, incluyendo funciones de telecomunicaciones de empresas, y promueve las oportunidades que la tecnología presenta a la organización de empleados, incluyendo la viabilidad del cambio y su probable impacto en el negocio. Autoriza la asignación de recursos para la planificación, el desarrollo y la prestación de todos los servicios y productos de los sistemas de información. Es responsable del incentivo de las TI. Autoriza que las políticas organizativas rijan la conducta de gestión de iniciativas y normas de cambio de la conducta profesional. Mantiene una visión global de la contribución de los programas al éxito organizativo. Inspira creatividad y flexibilidad en la gestión y aplicación de las TI. Establece estrategias para el seguimiento y la gestión del funcionamiento de los sistemas y servicios relacionados con las TI con respecto a su contribución al funcionamiento y a los beneficios para la empresa.

Gestión de las TI: Nivel 6 Identifica y administra los recursos necesarios para la planificación, el desarrollo y la prestación de información específica y servicios de sistemas de comunicación (incluyendo datos, voz, texto, audio e imágenes). Influye en los clientes con altos cargos administrativos y en los equipos de proyecto a través de iniciativas de gestión del cambio, garantizando que la infraestructura se gestione para facilitar los niveles acordados de integridad de datos y servicio. Asume plena responsabilidad en la fijación de presupuestos, estimación, planificación y fijación de objetivos. Planifica y administra la ejecución de procesos y procedimientos, herramientas y técnicas para supervisar y gestionar el funcionamiento de los sistemas y los servicios automatizados, con respecto a su contribución a los resultados empresariales y a los beneficios para la empresa, donde la medida del éxito depende de lograr metas financieras y comerciales y objetivos de funcionamiento claramente

establecidos. Supervisa el funcionamiento y toma medidas correctivas cuando es necesario.

Gestión de las TI: Nivel 5 Asume la responsabilidad del diseño, adquisición, instalación, rehabilitación, operación, control, mantenimiento (incluyendo el almacenamiento y comunicación de datos, voz, texto, audio e imágenes) y uso efectivo de los componentes de la infraestructura de las TI y supervisa su funcionamiento. Proporciona gestión técnica a una operación de las TI garantizando que se cumplan los niveles de servicio acordados y que se respeten todos los procedimientos pertinentes. Planifica y supervisa todo el trabajo de instalación y mantenimiento. Garantiza que se identifiquen y resuelvan los problemas operativos. Proporciona una información adecuada sobre la situación y otros informes a especialistas, usuarios y gestores. Garantiza que los procedimientos operacionales y las prácticas de trabajo sean aptos para el propósito y la cuenta.

Gestión financiera de las TI FMIT

Corresponde a la gestión financiera general, el control y la gestión de los activos de las TI y los recursos utilizados en la prestación de servicios de las TI, mediante la garantía del cumplimiento de todos los requisitos reguladores, legales y gubernamentales.

Gestión financiera de las TI: Nivel 6 Establece estrategias y desarrolla planes, políticas y procesos para la contabilidad, el presupuesto y, si procede, el cobro de recursos y servicios de las TI, incluyendo la definición de modelos de costos y modelos de cobro. Establece, negocia, acuerda y gestiona todos los presupuestos y objetivos financieros garantizando que exista una financiación adecuada para todos los objetivos y planes de las TI, especialmente para satisfacer las necesidades de capacidad y desarrollo.

Gestión financiera de las TI: Nivel 5 Supervisa y gestiona el gasto de las TI garantizando que se cumplen todos los objetivos financieros y examinando todas las áreas donde los presupuestos y los gastos exceden sus tolerancias acordadas. Colabora en la definición y el funcionamiento del control financiero y en la toma de decisiones eficaces, especialmente en las áreas de servicio, proyectos y modelos de costo de los componentes y la asignación y distribución de todos los costos incurridos de las TI.

Gestión financiera de las TI: Nivel 4 Supervisa y mantiene todos los registros financieros para el cumplimiento y la auditoría de todos los requisitos acordados. Colabora con todas las otras áreas de las TI en sus tareas financieras, especialmente en las áreas de identificación de proceso, servicio, proyecto y costos del componente y el cálculo, y la consiguiente reducción de todos los servicios, los proyectos, los componentes y las fallas de los procesos de las TI.

Diseño del servicio

Subcategoría de Diseño del servicio

Gestión de la capacidad CPMG

Se refiere a la gestión de la capacidad y funcionalidad de los componentes de los servicios (incluyendo hardware, software y red) para satisfacer las necesidades actuales y previstas de una manera rentable. Esto incluye hacer frente a cambios a largo plazo y variaciones a corto plazo a nivel de la demanda, y la aplicación, si procede, de técnicas para modificar la demanda de un recurso o servicio concreto.

Gestión de la capacidad: Nivel 6 Desarrolla estrategias para garantizar que todas las medidas de ejecución de todos los servicios de las TI satisfacen las necesidades de la empresa y de todos los requisitos de servicio o acuerdos de nivel de servicio que pueden estar establecidos. Asegura que la política y las normas de la gestión de la capacidad sean aptas para lograr el propósito, que sean actuales y que se apliquen correctamente. Revisa nuevas propuestas de negocio y proporciona asesoramiento especializado sobre problemas de capacidad y demanda.

Gestión de la capacidad: Nivel 5 Proyecta y mantiene las políticas, las normas y los procedimientos para la gestión de la capacidad del componente de servicio. Garantiza la correcta aplicación de normas y procedimientos. Revisa información en relación con acuerdos de nivel de servicio para identificar cualquier problema de capacidad y especifica todos los cambios necesarios. Trabaja con usuarios empresariales para llegar a un acuerdo y aplicar modificaciones en la demanda a corto y medio plazo.

Gestión de la capacidad: Nivel 4 Supervisa la capacidad del componente de servicio y toma medidas para resolver las deficiencias de acuerdo con los procedimientos acordados. Aplica técnicas para modificar la demanda de un recurso o servicio concreto.

Gestión de la disponibilidad AVMT

Corresponde a la definición, el análisis, la planificación, la medición y la mejora de todos los aspectos de la disponibilidad de servicios de las TI, incluyendo la disponibilidad de energía. El control y la gestión general de la disponibilidad del servicio para garantizar que el nivel de servicio prestado en todos los servicios sea similar o superior a las necesidades acordadas actuales y futuras de la empresa, y de manera rentable.

Gestión de la disponibilidad: Nivel 6 Establece estrategias y desarrolla planes, políticas y procesos para el diseño, el seguimiento, la medición, la presentación y la mejora continua de la disponibilidad del servicio y los componentes, incluyendo el desarrollo y la aplicación de nuevas técnicas y métodos de disponibilidad.

Gestión de la disponibilidad: Nivel 5 Proporciona asesoramiento, ayuda y liderazgo asociados con la planificación, el diseño y la mejora de la disponibilidad de los componentes y el servicio, incluyendo la investigación de todos los incumplimientos de los objetivos de disponibilidad y servicios no disponibles, junto con la incitación de actividades de recuperación. Planifica acuerdos para la recuperación de desastres, junto con procesos de apoyo, y administra las pruebas de tales planes.

Gestión de la disponibilidad: Nivel 4 Contribuye a los procesos de gestión de disponibilidad y a su funcionamiento, y realiza tareas definidas de gestión de la disponibilidad. Analiza la disponibilidad, la fiabilidad, el mantenimiento y la capacidad de los componentes y servicios. Garantiza que los servicios y los componentes satisfagan y sigan satisfaciendo todos sus objetivos y niveles de servicio acordados. Aplica disposiciones para la recuperación de desastres y documenta los procedimientos de recuperación. Realiza pruebas de procedimientos de recuperación.

Gestión del nivel de servicio SLMO

Corresponde a la planificación, la aplicación, el control, la revisión y la auditoría de la prestación de servicios para satisfacer los requisitos empresariales del cliente. Esto incluye la negociación, la aplicación y la supervisión de acuerdos de nivel de servicio, y la gestión continua de instalaciones operativas para proporcionar los niveles de servicio acordados mediante la búsqueda continua y proactiva para mejorar la prestación de servicios y los objetivos de sostenibilidad.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 7 Establece estrategias para la prestación de servicios que respalden las necesidades estratégicas de la organización del cliente. Autoriza la asignación de recursos para la supervisión de acuerdos de prestación de servicios. Proporciona liderazgo dentro de la industria acerca de la identificación de las futuras tendencias (por ejemplo, técnicas, mercantiles, industriales, socioeconómicas, legislativas). Desarrolla relaciones con los clientes al más alto nivel para identificar posibles áreas de mutuo interés comercial para el desarrollo futuro, mantiene una visión general de la contribución de los acuerdos de prestación de servicios para lograr el éxito de la organización.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 6 Garantiza que se crea y se mantiene un catálogo de servicios disponibles y de que los acuerdos de nivel de servicio sean completos y rentables. Garantiza la supervisión eficaz de la prestación de servicios y la aplicación de las acciones identificadas para mantener o mejorar los niveles de servicio. Garantiza la implantación, revisión y mantenimiento de métodos, procedimientos, instalaciones y herramientas operativas. Negocia con las partes interesadas sobre los trastornos y

las principales enmiendas para la prestación de servicios. Revisa la prestación de servicios para garantizar que se cumplan los objetivos acordados y prepara propuestas para satisfacer los cambios previstos en el nivel o tipo de servicio.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 5 Garantiza que la prestación de servicios cumple con los niveles de servicio acordados. Crea y mantiene un catálogo de servicios disponibles. Tras consultar con el cliente, negocia los requisitos del nivel de servicio y acuerda los niveles de servicio. Diagnóstica problemas en la prestación de servicios e inicia acciones para mantener o mejorar los niveles de servicio. Establece y mantiene métodos, procedimientos e instalaciones operativas en el área de responsabilidad asignada examina con regularidad su eficacia y eficiencia.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 4 Realiza tareas definidas para supervisar la prestación de servicios en relación a los acuerdos de nivel de servicio y mantiene registros de información pertinente. Analiza con regularidad los registros de servicio en relación los niveles de servicio acordados para identificar acciones necesarias para mantener o mejorar los niveles de servicio, e inicia o informa sobre estas acciones.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 3 Supervisa la medición del rendimiento de la prestación de servicios y se mantiene en contacto con los administradores y clientes para garantizar que no se infrinjan los acuerdos de nivel de servicio, sin que se les dé a los interesados la oportunidad de la planificar un deterioro en el servicio.

Gestión del nivel de servicio: Nivel 2 Supervisa y registra el servicio real prestado, en comparación con lo solicitado por los acuerdos de nivel de servicio.

Transición del servicio

Subcategoría de Transición del servicio

Aceptación del servicio SEAC

Se refiere a la obtención de una confirmación formal de que se han cumplido los criterios de aceptación, y de que el proveedor de servicios está preparado para hacer funcionar el nuevo servicio cuando este se ha aplicado. (Los criterios de aceptación se utilizan para garantizar que un servicio cumple con los requisitos definidos, incluyendo requisitos de funcionalidad, respaldo operativo y calidad).

Aceptación del servicio: Nivel 6 Posee el proceso de transición, desarrolla el enfoque de la organización y define los criterios de aceptación para la transición del servicio. Promueve y supervisa los resultados de calidad del proyecto para garantizar que se adecuan a los objetivos y al uso dentro del servicio operativo.

Se compromete activamente con los responsables de gestión de proyectos y diseño técnico para fomentar la concienciación y el cumplimiento de los planes y procesos de calidad de la transición del servicio. Acuerda los criterios de aceptación del servicio con los responsables de gestión del programa/proyecto.

Aceptación del servicio: Nivel 5 Se compromete con los responsables de gestión de proyectos y diseño técnico o el departamento de gestión de proyectos para garantizar que se elaboran productos correctos de forma oportuna. Evalúa la calidad de los resultados de los proyectos en relación a los criterios de aceptación acordados.

Aceptación del servicio: Nivel 4 Se compromete con la gestión de proyectos para confirmar que los productos desarrollados cumplen con los criterios de aceptación y las normas necesarias. Contribuye en los procesos de gestión de cambios.

Gestión de la configuración CFMG

Corresponde a la planificación del ciclo de vida, el control y la gestión de los activos de una organización (como la documentación, el software y los activos de servicio, incluyendo información acerca de dichos activos y sus relaciones). Esto implica la identificación, la clasificación y la especificación de todos los elementos de configuración (CI) y de las interfaces a otros procesos y datos. La información requerida está relacionada con el almacenaje, el acceso, las relaciones de servicio, las versiones, la realización de informes de problemas y el control de cambios de los CI. La aplicación de la justificación y la auditoría del estado, a menudo de conformidad con criterios externos reconocidos como la norma ISO 9000 y 20000, en todas las partes etapas del ciclo de

vida de los CI, incluyendo las etapas tempranas de desarrollo de sistemas.

Gestión de la configuración: Nivel 6 Gestiona el sistema de gestión de la configuración de la organización y defiende el valor empresarial y las políticas de la empresa relacionadas con el sistema de gestión de la configuración. Garantiza que existan procesos para la clasificación continua y la gestión de los CI, y para la verificación y la auditoría de registros de configuración. Contribuye firmemente al sistema de gestión del conocimiento del servicio empresarial. Gestiona la investigación y el desarrollo de herramientas, procesos y técnicas.

Gestión de la configuración: Nivel 5 Gestiona los CI y la información relacionada. Investiga y aplica los instrumentos, las técnicas y los procesos necesarios para gestionar los CI y verifica que la información relacionada sea completa, actualizada y precisa.

Gestión de la configuración: Nivel 4 Gestiona los CI y la información relacionada. Aplica y mantiene los instrumentos, las técnicas y los procesos para la identificación, la clasificación y el control de los CI, garantizando que la información relacionada sea completa, actualizada y precisa.

Gestión de la configuración: Nivel 3 Gestiona los CI y la información relacionada. Aplica instrumentos, técnicas y procesos para administrar los CI y la información relacionada, garantizando la protección de los activos y los componentes frente a un cambio no aprobado, la desviación y el uso inadecuado.

Gestión de la configuración: Nivel 2 Aplica instrumentos, técnicas y procesos para gestionar la información (como el seguimiento y el registro de componentes y cambios) relacionada con los CI.

Gestión de activos ASMG

Se refiere a la gestión del ciclo de vida de los activos del servicio (hardware, software, propiedad intelectual, licencias, garantías etc.), incluyendo el inventario, la conformidad, el uso y la enajenación, con el objetivo de optimizar el coste total de la propiedad y la sostenibilidad mediante la reducción de los costes operativos, la mejora de las decisiones de inversión y el aprovechamiento de las oportunidades potenciales. El conocimiento y el uso de normas internacionales para la gestión de activos de software, así como la integración estrecha con la gestión de cambios y configuraciones, son ejemplos de la mejora en el desarrollo de la gestión de activos.

Gestión de activos: Nivel 6 Motiva la prestación continua económica y eficaz de servicios, garantizando que todos los cambios en los activos y los servicios sean controlados y registrados de manera apropiada y exacta. Proporciona información y asesoramiento en cuestiones

como la gestión de activos de hardware, la licitación de software, la protección de la propiedad intelectual y las obligaciones legales. Promueve la conciencia y el compromiso para controlar los activos, garantizando que se comprenden correctamente las consecuencias de las decisiones para obtener, cambiar, o continuar con la posesión o el uso de un activo, sistema o servicio.

Gestión de activos: Nivel 5 Gestiona y mantiene el cumplimiento del servicio de todos los activos de TI y de servicio según las exigencias comerciales y reguladoras que implican el conocimiento de procesos financieros y técnicos, herramientas y técnicas que garantizan los controles de activos, los equipos de infraestructura y las coordenadas comerciales, maximizando el valor, manteniendo el control y asegurando toda la conformidad legal necesaria.

Gestión de activos: Nivel 4 Controla los activos de las TI en una o varias áreas significativas, garantizando que se realice la administración de la adquisición, almacenaje, distribución, movimiento y enajenación de los activos. Produce y analiza registros e historiales de los activos autorizados (incluyendo copias maestras seguras de software, documentación, datos, licencias y acuerdos de suministro, garantía y mantenimiento), y verifica que todos estos activos estén localizados en un lugar conocido. Garantiza que no haya activos no autorizados, tales como copias no autorizadas de software.

Gestión de cambios CHMG

Se refiere a la gestión del cambio en la infraestructura del servicio, incluyendo los activos de servicio, los elementos de configuración y la documentación asociada, ya sea mediante una solicitud de cambio (RFC), cambios de emergencia, incidentes o problemas, proporcionando un control y un tratamiento eficaces del riesgo relacionado con la disponibilidad, rendimiento, seguridad y conformidad de los servicios comerciales afectados.

Gestión de cambios: Nivel 6 Establece la política de la organización para la gestión del cambio en los servicios activos y pruebas de entorno, y garantiza que la política se refleje en la práctica.

Gestión de cambios: Nivel 5 Desarrolla planes de aplicación para gestionar solicitudes de cambio más complejas, evalúa riesgos para la integridad de la infraestructura inherente a las aplicaciones propuestas, busca la autorización para dichas actividades, examina la eficacia de la aplicación del cambio, sugiere la mejora de los procedimientos organizativos que gobiernan la gestión del cambio. Dirige la evaluación, el análisis, el desarrollo, la documentación y la aplicación de los cambios basados en solicitudes de cambio.

Gestión de cambios: Nivel 4 Evalúa, analiza, desarrolla, documenta y aplica cambios basados en solicitudes de cambio.

Gestión de cambios: Nivel 3 Desarrolla, documenta y aplica cambios basados en solicitudes de cambio. Aplica procedimientos de control de cambios.

Gestión de cambios: Nivel 2 Documenta cambios basados en solicitudes de cambio. Aplica procedimientos de control de cambios.

Lanzamiento y aplicación RELM

Se refiere a la gestión de los procesos, sistemas y funciones para englobar, construir, probar y aplicar cambios y actualizaciones (que están vinculados como "lanzamientos") en un entorno activo, estableciendo o continuando el servicio especificado, para permitir la entrega controlada y efectiva al departamento de Operaciones y la comunidad de usuarios.

Lanzamiento y aplicación: Nivel 6 Establece la política de lanzamiento para la organización tanto en el contexto de desarrollo como en el de la producción u operaciones. Garantiza que los procesos, instrumentos, técnicas y personal de gestión estén preparados para garantizar que la transición, los componentes y los paquetes de servicio se planifiquen y cumplan con los parámetros requeridos y que la gestión de pruebas, validación y configuración estén coordinadas en todas actividades de lanzamiento y aplicación. Proporciona autorización para la actividad de lanzamiento clave y el punto de intensificación.

Lanzamiento y aplicación: Nivel 5 Dirige la evaluación, el análisis, la planificación y el diseño de paquetes de lanzamiento, incluyendo la evaluación de riesgos. Sirve de enlace entre los socios empresariales y de TI acerca de la planificación del lanzamiento y la comunicación del progreso. Lleva a cabo revisiones tras al lanzamiento. Garantiza la aplicación de procesos y procedimientos de lanzamiento.

Lanzamiento y aplicación: Nivel 4 Evalúa y analiza los componentes de lanzamiento. Proporciona información para la programación. Realiza las construcciones y pruebas, junto con probadores y especialistas de componentes, manteniendo y gestionando los instrumentos y métodos, manuales o automáticos, y garantiza, en la medida de lo posible, el intercambio de información con la gestión de la configuración. Garantiza que se mantengan los procesos y procedimientos de lanzamiento.

Lanzamiento y aplicación: Nivel 3 Utiliza las herramientas y técnicas para las áreas específicas de actividades de lanzamiento y aplicación. Gestiona el registro de actividades y resultados, y documenta la actividad técnica emprendida. Puede realizar actividades tempranas de soporte, como el asesoramiento a los usuarios iniciales.

Operación del servicio

Subcategoría de Operación del servicio

Gestión del almacenamiento STMG

Se refiere a la planificación, aplicación, configuración y adaptación del hardware y software de almacenamiento, que abarca el almacenamiento online (red de área de almacenamiento, almacenamiento conectado a la red, almacenamiento directo), almacenamiento offline (copia de seguridad, archivado), almacenamiento de datos remoto y fuera de las instalaciones (recuperación de desastres). También incorpora técnicas de almacenamiento, como el almacenamiento jerárquico o por niveles, reduplicación de datos, virtualización del almacenamiento, optimización, gestión de cupos, planificación de la capacidad futura y cumplimiento con las regulaciones de protección de datos y retención de datos.

Gestión del almacenamiento Nivel 6 Desarrolla estrategias para la gestión del almacenamiento y los datos en función del nivel de importancia de la información, gestionando el cumplimiento con los requisitos reguladores y de seguridad. Redacta y mantiene políticas y normas para la práctica del almacenamiento de datos corporativos y alinea inversiones en almacenamiento y políticas de gestión de datos para cumplir con los objetivos empresariales en función del valor de la información, la clasificación de los datos, el objetivo del punto de recuperación y el objetivo del tiempo de recuperación.

Gestión del almacenamiento Nivel 5 Gestiona los sistemas de almacenamiento y copias de seguridad para proporcionar los niveles de servicio acordados. Es responsable de la creación, mejora y respaldo de servicios de TI de calidad, con una utilización óptima de los recursos de almacenamiento, garantizando la seguridad de los datos, la disponibilidad y la integridad de los datos de la empresa. Redacta normas, procedimientos y directrices para la aplicación de la protección de datos y la funcionalidad de recuperación de desastres para todas las aplicaciones empresariales y datos de la empresa utilizando distintos dispositivos de almacenamiento online y offline.

Gestión del almacenamiento Nivel 4 Revisa la capacidad, el rendimiento, la disponibilidad y otras métricas operativas y toma las medidas adecuadas para garantizar un mantenimiento correctivo y proactivo de los sistemas de almacenamiento y copias de seguridad para respaldar los requisitos con el fin de proteger la información de la empresa. Crea informes y propuestas de mejora y contribuye a la planificación y aplicación de nuevas instalaciones, así como a cambios y mantenimientos programados dentro del sistema. Prepara y mantiene procedimientos operativos y ofrece experiencia técnica e información adecuada al departamento de gestión.

Gestión del almacenamiento Nivel 3 Realiza copias de seguridad flexibles y de alto rendimiento, establece reinicios en función de una programación y controla el almacenamiento fuera de las instalaciones. Lleva a cabo una configuración documentada para la asignación del almacenamiento, instalación y mantenimiento de sistemas de almacenamiento según el procedimiento operativo acordado. Identifica problemas operativos y contribuye a su resolución. Utiliza herramientas de gestión y elaboración de informes para recopilar e informar sobre la utilización del almacenamiento, el rendimiento y las estadísticas de copias de seguridad.

Software de sistema SYSP

La prestación de conocimiento especializado para facilitar y ejecutar la instalación y el mantenimiento del software de sistema, como sistemas operativos, productos de gestión de datos, productos de ofimática y otros software de utilidad.

Software de sistema: Nivel 5 Evalúa el nuevo software de sistema, examina las actualizaciones de software de sistema e identifica aquellos que justifican la adopción de medidas. Garantiza que el software de sistema se adapte para facilitar el logro de objetivos del servicio. Planifica la instalación y las pruebas de nuevas versiones de software de sistema. Investiga y coordina la solución de problemas potenciales y actuales del servicio. Garantiza que la documentación operacional para el software de sistema se adecue al objetivo. Asesora sobre el uso correcto y eficaz del software de sistema.

Software de sistema: Nivel 4 Revisa las actualizaciones del software de sistema e identifica aquellos que justifican la adopción de medidas. Adapta el software de sistema para maximizar la funcionalidad del hardware. Instala y prueba nuevas versiones del software de sistema. Investiga y coordina la resolución de problemas potenciales y actuales del servicio. Prepara y mantiene la documentación operacional para el software de sistema. Asesora sobre el uso correcto y eficaz del software de sistema.

Software de sistema: Nivel 3 Utiliza software e instrumentos de mantenimiento del sistema para recopilar estadísticas de rendimiento acordadas. Realiza tareas predefinidas para el mantenimiento del software de sistema.

Administración de seguridad SCAD

Corresponde a la autorización y control del acceso a las instalaciones e infraestructuras de TI según la política organizativa establecida. Incluye la investigación del acceso no autorizado, el cumplimiento con la legislación pertinente y con otros deberes administrativos acerca de la administración de seguridad.

Administración de seguridad: Nivel 6 Desarrolla estrategias para garantizar la seguridad, tanto física como electrónica, de los sistemas automatizados. Garantiza que la política y las normas de seguridad se adecuen al objetivo, estén actualizados y se apliquen correctamente. Estudia nuevas propuestas empresariales y proporciona asesoramiento especializado en temas e implicaciones de seguridad.

Administración de seguridad: Nivel 5 Esboza y mantiene la política, las normas, los procedimientos y la documentación para la seguridad. Supervisa la aplicación y el cumplimiento de procedimientos de operaciones de seguridad y revisa los sistemas de información por si hubiera violaciones reales o potenciales en materia de seguridad. Garantiza que todas las violaciones de seguridad identificadas sean investigadas rápidamente y en profundidad. Garantiza que se aplique cualquier cambio en el sistema necesario para mantener la seguridad. Garantiza que los registros de seguridad sean exactos y completos.

Administración de seguridad: Nivel 4 Investiga violaciones de seguridad identificadas conforme a los procedimientos establecidos y recomienda todas las acciones necesarias. Ayuda a los usuarios a definir sus privilegios de acceso, y administra los controles lógicos de acceso y los sistemas de seguridad. Mantiene documentación y registros de seguridad.

Administración de seguridad: Nivel 3 Investiga violaciones de seguridad menores conforme a los procedimientos establecidos. Ayuda a los usuarios a definir sus privilegios y pone en funcionamiento los controles lógicos de acceso y los sistemas de seguridad acordados. Mantiene documentación y los registros de seguridad acordados.

Ingeniería de radiofrecuencia RFEN

Se refiere a la aplicación, integración, calibración, ajuste y mantenimiento de radiofrecuencia (RF) y elementos análogos de los sistemas informáticos.

Ingeniería de radiofrecuencia: Nivel 6 Especifica los requisitos del funcionamiento de los equipos de radiofrecuencia y establece la política de mantenimiento.

Ingeniería de radiofrecuencia: Nivel 5 Desarrolla calendarios y procedimientos de mantenimiento. Aprueba mejoras y modificaciones en el equipo. Supervisa el rendimiento del sistema, recomienda modificaciones en los equipos y cambios en los procedimientos operativos, métodos de mantenimiento y programaciones.

Ingeniería de radiofrecuencia: Nivel 4 Investiga y resuelve situaciones de falla en todo el sistema utilizando una amplia variedad de instrumentos y técnicas de diagnóstico. Configura nuevamente el equipo para evitar interrupciones temporales.

Ingeniería de radiofrecuencia: Nivel 3 Aplica, establece, afina y calibra la radiofrecuencia o elementos análogos según los programas de mantenimiento y utilizando instrumentos y equipos de prueba apropiados. Incorpora modificaciones de hardware o firmware. Interpreta indicaciones automáticas de fallas o funcionamiento y soluciona problemas hasta un nivel de componente discrecional o los sube de nivel según procedimientos predeterminados.

Ingeniería de radiofrecuencia: Nivel 2 Ayuda en el establecimiento, ajuste y comprobaciones funcionales de la radiofrecuencia o elementos análogos. Soluciona las fallas hasta un nivel de unidad de línea reemplazable (LRU) o los sube de nivel según procedimientos predeterminados. Realiza controles de confianza de usuario y resuelve las fallas según procedimientos predeterminados.

Soporte técnico para aplicaciones

ASUP

Corresponde a la prestación de servicios de soporte técnico y mantenimiento, ya sea directamente a los usuarios de los sistemas o a las funciones de prestación de servicios. El soporte técnico normalmente incluye la investigación y resolución de problemas, y también puede incluir la supervisión del rendimiento. Los problemas se pueden resolver proporcionando consejos o formación a los usuarios, creando correcciones (permanentes o temporales) para las fallas, realizando modificaciones generales o específicas, actualizando la documentación, gestionando datos o definiendo mejoras. A menudo el soporte técnico implica una estrecha colaboración con los desarrolladores del sistema y con compañeros especializados en distintas áreas, como la administración de bases de datos o el soporte de red.

Soporte técnico para aplicaciones: Nivel 5

Esboza y mantiene los procedimientos y la documentación para el soporte técnico para aplicaciones. Gestiona mejoras de aplicación para mejorar el rendimiento empresarial. Garantiza que todas las solicitudes de soporte sean tratadas conforme a normas y procedimientos predeterminados.

Soporte técnico para aplicaciones: Nivel 4

Mantiene los procesos de soporte técnico para aplicaciones, y comprueba que todas las solicitudes de soporte sean tratadas conforme a procedimientos acordados. Utiliza software e instrumentos de gestión de aplicaciones para examinar problemas, reunir estadísticas de rendimiento y generar informes.

Soporte técnico para aplicaciones: Nivel 3

Identifica y soluciona problemas en las aplicaciones, según procedimientos acordados. Utiliza software e instrumentos de gestión de aplicacio-

nes para reunir estadísticas de rendimiento acordadas. Realiza tareas de mantenimiento de aplicaciones acordadas.

Soporte técnico para aplicaciones: Nivel 2

Ayuda en la investigación y resolución de problemas relacionados con aplicaciones. Ayuda con procedimientos de mantenimiento específicos.

Operaciones de las TI ITOP

Corresponde a la operación y el control de la infraestructura de las TI, generalmente el hardware, el software, los datos almacenados en varios medios y todos los equipos dentro de las redes locales o de área amplia necesarios para prestar y respaldar correctamente los servicios y productos de las TI para satisfacer las necesidades de la empresa. Incluye la preparación para servicios nuevos o modificados, el funcionamiento del proceso de modificación, el mantenimiento de estándares reguladores, legales y profesionales, y el control del rendimiento de los sistemas y servicios en relación con su contribución al rendimiento comercial, su seguridad y su sostenibilidad.

Operaciones de las TI: Nivel 4 Proporciona conocimiento técnico para permitir la correcta aplicación de procedimientos operacionales. Utiliza herramientas de gestión de redes para determinar las estadísticas de rendimiento y carga de red. Contribuye a la planificación y realización de trabajos de instalación y mantenimiento. Identifica problemas operacionales y contribuye a su solución, comprobando que se gestionan conforme a los estándares y procedimientos acordados. Proporciona informes y propuestas de mejora a especialistas, usuarios y gerentes.

Operaciones de las TI: Nivel 3 Realiza procedimientos operativos acordados, incluyendo la configuración, instalación y mantenimiento de red. Utiliza herramientas de gestión de redes para recopilar e informar sobre las estadísticas de rendimiento y carga de red. Contribuye a la realización de trabajos de instalación y mantenimiento. Utiliza procedimientos y herramientas estándar para realizar copias de seguridad definidas del sistema, restableciendo los datos si es necesario. Identifica problemas operacionales y contribuye a su solución.

Operaciones de las TI: Nivel 2 Realiza procedimientos operativos rutinarios acordados. Contribuye al mantenimiento, la instalación y la solución de problemas.

Operaciones de las TI: Nivel 1 Contribuye, siguiendo instrucciones, al funcionamiento del sistema.

Administración de bases de datos

DBAD

Corresponde a la instalación, configuración, actualización, administración, control y mantenimiento de bases de datos físicas.

Administración de bases de datos: Nivel 5

Planifica y mantiene los procedimientos y la documentación de bases de datos. Gestiona la configuración de bases de datos, incluyendo la instalación y la actualización de software y el mantenimiento de la documentación pertinente. Contribuye al establecimiento de normas para los objetos de bases de datos y garantiza la conformidad con dichas normas. Supervisa la actividad de bases de datos y la utilización de recursos. Optimiza el rendimiento de bases de datos y planifica los pronósticos relacionados con las necesidades de recursos.

Administración de bases de datos: Nivel 4

Utiliza software y herramientas de sistemas de administración de bases de datos para investigar problemas, reunir estadísticas de rendimiento y generar informes. Realiza configuraciones e instalaciones rutinarias y la reconfiguración de bases de datos y productos relacionados.

Administración de bases de datos: Nivel 3

Utiliza software y herramientas de sistema de administración de bases de datos para reunir estadísticas de rendimiento acordadas. Lleva a cabo tareas acordadas de mantenimiento y administración de bases de datos.

Administración de bases de datos: Nivel 2

Colabora en actividades de soporte técnico para bases de datos.

Soporte técnico de red NTAS

Corresponde a la prestación de servicios de soporte técnico y mantenimiento. El soporte puede prestarse tanto a los usuarios de los sistemas como a las funciones de prestación de servicios. El soporte técnico normalmente es en forma de investigación y resolución de problemas, y la facilitación de información sobre los sistemas. También puede incluir el control del rendimiento. Los problemas se pueden resolver proporcionando consejos o formación a los usuarios acerca de la funcionalidad, el funcionamiento correcto y las limitaciones de red, ideando atajos, corrigiendo fallas o realizando modificaciones generales o específicas.

Soporte técnico de red: Nivel 5 Esboza y mantiene los procedimientos y la documentación para el soporte técnico de red. Contribuye significativamente a la investigación, diagnóstico y resolución de problemas de red. Garantiza que todas las solicitudes de soporte sean tratadas conforme a normas y procedimientos predeterminados.

Soporte técnico de red: Nivel 4 Mantiene los procesos de soporte técnico de red y comprueba que todas las solicitudes de soporte sean tratadas conforme a procedimientos acordados.

Utiliza software e instrumentos de gestión de red para investigar y diagnosticar problemas de red, reunir estadísticas de rendimiento y generar informes, trabajando con usuarios, otros trabajadores y proveedores según sea necesario.

Soporte técnico de red: Nivel 3 Identifica y soluciona problemas de red, según procedimientos acordados. Utiliza software e instrumentos de gestión de red para reunir estadísticas de rendimiento acordadas. Realiza tareas de mantenimiento de red.

Soporte técnico de red: Nivel 2 Ayuda en la investigación y resolución de problemas de red. Ayuda con procedimientos de mantenimiento especificados.

Gestión de problemas PBMG

Se refiere a la resolución (tanto reactiva como proactiva) de problemas en todo el ciclo de vida del sistema informático, incluyendo la clasificación, la priorización y la aplicación de medidas, la documentación de las causas originales y la aplicación de soluciones para evitar futuros incidentes.

Gestión de problemas: Nivel 5 Garantiza que se tomen medidas adecuadas para anticipar, investigar y solucionar problemas en sistemas y servicios. Garantiza que tales problemas se documenten por completo dentro del sistema o los sistemas de elaboración de informes correspondientes. Coordina la aplicación de soluciones y medidas preventivas acordadas. Analiza pautas y tendencias.

Gestión de problemas: Nivel 4 Aplica y supervisa acciones para investigar y solucionar problemas en sistemas y servicios. Colabora en la aplicación de soluciones y medidas preventivas acordadas.

Gestión de problemas: Nivel 3 Examina problemas en sistemas y servicios. Colabora en la aplicación de soluciones y medidas preventivas acordadas.

Departamento de servicios y gestión de incidentes USUP

Corresponde a la tramitación y coordinación de respuestas apropiadas y oportunas a los informes de incidentes, incluyendo la canalización de solicitudes de ayuda a las funciones correspondientes para su resolución, la supervisión de la actividad de resolución y la información a los clientes acerca del progreso en el restablecimiento del servicio.

Departamento de servicios y gestión de incidentes: Nivel 5

Garantiza que el inventario de componentes sobre los que se ofrece el soporte técnico esté completo y actualizado. Esboza y mantiene la política, normas y procedimientos para el departamento de servicios y la gestión de incidentes. Programa el trabajo del personal del departamento de servicios para obtener los niveles de servicio acordados.

Departamento de servicios y gestión de incidentes: Nivel 4

Garantiza que los incidentes y las solicitudes se gestionan según procedimientos acordados. Garantiza que la documentación de los componentes sobre los que se ofrece el soporte técnico esté disponible y sea apropiada para aquellos que proporcionan el soporte técnico. Crea y gestiona la documentación de para el soporte técnico.

Departamento de servicios y gestión de incidentes: Nivel 3

Recibe y gestiona solicitudes de soporte técnico según los procedimientos acordados. Responde a las solicitudes de soporte técnico proporcionando la información necesaria para permitir la resolución de incidentes y asigna rápidamente las llamadas no resueltas según sea necesario. Mantiene registros e informa a las personas pertinentes sobre las acciones tomadas.

Departamento de servicios y gestión de incidentes: Nivel 2

Recibe y gestiona solicitudes de soporte técnico según los procedimientos acordados. Responde a las solicitudes comunes de soporte técnico proporcionando la información necesaria para permitir la resolución y asigna rápidamente las llamadas no resueltas según sea necesario. Mantiene registros e informa a las personas pertinentes sobre las acciones tomadas.

Departamento de servicios y gestión de incidentes: Nivel 1

Recibe y gestiona solicitudes de soporte técnico según los procedimientos acordados. Asigna rápidamente las llamadas según sea necesario. Mantiene registros pertinentes.

cas. Desarrolla estrategias para garantizar que los requisitos futuros del espacio del centro de datos pueden preverse y cumplirse. Asume la responsabilidad global del cumplimiento de las regulaciones sobre salud y seguridad y la política de seguridad eléctrica. Busca y garantiza el uso de las mejores prácticas industriales con objeto de garantizar que los planes futuros estén en consonancia para cumplir con los objetivos corporativos de sostenibilidad.

Gestión de parques informáticos: Nivel 5

Desarrolla y mantiene las normas, procesos y documentación para los centros de datos. Optimiza la eficiencia en el llenado del espacio del centro de datos. Garantiza el cumplimiento de todas las políticas y procesos correspondientes. Utiliza herramientas de gestión del centro de datos para planificar, registrar y gestionar los tipos de infraestructuras instaladas y las capacidades de potencia, espacio y enfriamiento asociadas, el uso y las acciones para cumplir con los objetivos corporativos de sostenibilidad.

Gestión de parques informáticos: Nivel 4

Utiliza herramientas de gestión del centro de datos para producir información de gestión sobre la potencia, el enfriamiento y el espacio, e investiga problemas si es necesario. Realiza auditorías y comprobaciones rutinarias para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos. Facilita la aplicación de pruebas de seguridad eléctrica obligatorias.

Gestión de parques informáticos: Nivel 3

Supervisa el cumplimiento en relación a los procesos acordados e investiga, evalúa y resuelve incidentes de no cumplimiento, derivándolos a un nivel superior si es necesario. Otorga a los usuarios el acceso físico necesario y supervisa e informa sobre el control global de acceso.

Gestión de parques informáticos

DCMA

Corresponde a la planificación, control y gestión de todas las instalaciones que, colectivamente, componen el parque informático. Esto implica la prestación y gestión del entorno físico, incluyendo la asignación de espacio y potencia y la supervisión del entorno para proporcionar estadísticas sobre el uso de energía. Abarca el control del acceso físico y el cumplimiento de todas las políticas y regulaciones obligatorias en relación a la salud y la seguridad en el trabajo.

Gestión de parques informáticos: Nivel 6

Establece la política de la organización para la gestión del parque informático y garantiza que esta política se refleje en el uso de buenas prácticas.

Soporte técnico de gestión y adquisición

Categoría de Soporte técnico de gestión y adquisición

Gestión de la adquisición

Subcategoría de Gestión de la adquisición

Adquisición PROC

Se refiere a la gestión de normas internas y asesoramiento para la adquisición de bienes y servicios, así como a la prestación de políticas.

Adquisición: Nivel 7 Determina las políticas de adquisición para la organización, incluyendo los criterios de "crear o comprar". Determina la política de la organización y los procedimientos que abarcan la selección de proveedores, la licitación y la adquisición. Es responsable de la implantación y revisión de procesos de adquisición y de la negociación de los contratos principales.

Adquisición: Nivel 6 Establece la estrategia, las normas, los métodos y las prácticas de gestión de la adquisición que garantizan el cumplimiento con la legislación y las regulaciones. Establece servicios que respaldan a la empresa mediante la prestación de una adquisición rentable de productos y servicios. Revisa e influye en los términos y condiciones para garantizar su armonía con la legislación y políticas vigentes.

Dirige el proceso de adquisición, desde la clarificación de requisitos hasta el establecimiento, la supervisión y la rescisión de contratos. Identifica y aplica oportunidades para la mejora comercial.

Adquisición: Nivel 5 Realiza análisis estratégicos, incluyendo averiguaciones sobre los proveedores, los mercados y las categorías de los productos y servicios, para informar y desarrollar planes de abastecimiento y estrategia comercial. Asesora sobre políticas y procedimientos que aborden la selección de proveedores, la licitación y la adquisición. Dirige las adquisiciones, gestionando los equipos multidisciplinarios según sea necesario. Clarifica las especificaciones para los productos y los servicios clave. Garantiza que los proveedores sean aprobados según la empresa. Por lo general, como parte de un equipo comercial y legal más amplio, aplica una estrategia comercial y la ley correspondiente de adquisición y propiedad intelectual y colabora con las negociaciones con proveedores elegidos, redactando contratos y programaciones técnicas, y desarrollando procedimientos y criterios de aceptación. Gestiona el proceso de licitación, evaluación y adquisición con la ayuda de expertos según sea necesario, y cierra contratos.

Adquisición: Nivel 4 Organiza los requisitos en categorías adecuadas. Asesora acerca de las diferentes rutas de adquisición de servicios y productos. Recopila información y utiliza técnicas adecuadas para evaluar los beneficios y opciones, y tomar decisiones acerca de la ruta de adquisición más adecuada, por ejemplo, mercado abierto o marco colaborativo. Utiliza el conocimiento sobre los mercados de proveedo-

res para comunicar especificaciones. Evalúa y selecciona a los proveedores según criterios de especificación y evaluación. Adapta términos y condiciones para reflejar el nivel del requisito y fomentar un buen rendimiento. Recopila y coteja datos para respaldar la colaboración.

Gestión de las relaciones con proveedores SURE

Como parte de la coordinación de clientes, se refiere a la identificación y gestión de proveedores externos para garantizar la prestación satisfactoria de servicios y productos y necesarios para la empresa.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 7 Determina la estrategia global de gestión de proveedores, adoptando relaciones operativas y de gestión efectivas a todos los niveles.

Establece un marco para supervisar el servicio prestado y garantizar una buena relación calidad precio a lo largo del tiempo que dure el contrato. Establece y asume la responsabilidad global del cumplimiento de la legislación, la gestión de la cadena de suministro, la gobernanza comercial y políticas de selección de proveedores y elaboración de evaluaciones comparativas sobre su rendimiento. Representa a la empresa en cualquier disputa grave en la que estén involucrados los proveedores.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 6 Influye en la política y los procedimientos que abarcan la selección de proveedores, licitaciones y adquisiciones, fomentando buenas prácticas de gestión de terceros en relación a la seguridad de la información. Aplica habilidades comerciales muy desarrolladas para identificar a socios externos, comprometiéndose con profesionales en otras disciplinas afines (por ejemplo, especialistas en adquisición, abogados, etc.) según sea necesario. Es responsable de definir las comunicaciones comerciales y de gestionar y mantener la relación entre la organización y el proveedor. Mide la percepción acerca de cómo se prestan los servicios, cómo influye esto en el rendimiento del proveedor y su percepción del rendimiento de la propia organización. Garantiza que se establezcan procesos y herramientas para realizar evaluaciones comparativas. Realiza análisis de proveedores y evalúa la efectividad en la cadena de suministro. Fomenta buenas prácticas en relación a la seguridad de la información de terceros.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 5 Tiene un amplio conocimiento del entorno comercial de las TI, sobre cómo la organización localiza, emplea y gestiona a socios externos, y sobre cuándo es apropiado usar recursos internos. Desarrolla y gestiona contratos con proveedores para cumplir con los indicadores claves de rendimiento y objetivos acordados, teniendo en cuenta la seguridad de la información de terceros. Es responsable del enlace entre

la organización y el proveedor o proveedores designados. Realiza evaluaciones comparativas y utiliza información sobre el rendimiento del proveedor para garantizar que este se supervisa y examina con regularidad. Es responsable de la gestión y aplicación de acciones y programas de mejora del servicio del proveedor. Puede ser responsable de la gestión de una función o servicio de TI específico en un entorno con varios proveedores.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 4 Recopila información sobre el rendimiento e investiga problemas. Supervisa e informa sobre el rendimiento del proveedor, la satisfacción del cliente y la inteligencia comercial. Soluciona o deriva problemas. Aplica acciones y programas de mejora del servicio del proveedor. Supervisa el rendimiento.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 3 Actúa como punto habitual de contacto entre la organización y el proveedor. Recopila información e informa sobre el rendimiento.

Gestión de las relaciones con proveedores:

Nivel 2 Colabora en la recopilación y presentación de información sobre el rendimiento del proveedor. Colabora en la comunicación diaria y rutinaria entre la organización y los proveedores.

Gestión de contratos ITCM

Corresponde a la gestión y el control globales del funcionamiento de los contratos formales entre la propia organización y los proveedores, para el suministro de productos y servicios.

Gestión de contratos: Nivel 6 Negocia y resuelve problemas con el contrato, incluyendo el incumplimiento de las obligaciones contractuales. Fomenta procesos de control de cambios y dirige negociaciones sobre variaciones, de ser necesario. Apoya programas continuados de mejora con los proveedores, desarrollando conjuntamente estrategias e incentivos para mejorar el rendimiento. Realiza evaluaciones financieras exhaustivas. Garantiza un comportamiento no discriminatorio y el cumplimiento de la ley. Garantiza que las lecciones aprendidas en las revisiones se documentan y promueven entre compañeros, partes interesadas y la organización. Desarrolla amplios credenciales de categoría/industria como defensor de "buenas prácticas".

Gestión de contratos: Nivel 5 Supervisa y mide el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Utiliza indicadores de rendimiento clave (KPI) para supervisar y probar el rendimiento del proveedor e identificar oportunidades de mejora continua. Desarrolla estrategias para abordar problemas de bajo rendimiento e incumplimiento, incluyendo la aplicación de los términos del contrato. Identifica los lugares donde se necesitan cambios, evalúa el impacto y asesora a las partes interesadas sobre las implicaciones y

consecuencias para la empresa o el elemento adquirido de los programas o proyectos. Respaldar activamente y se compromete con expertos y partes interesadas para garantizar que se identifican mejoras continuas mediante procesos de revisión y evaluación comparativa.

Gestión de contratos: Nivel 4 Localiza y recopila información sobre el rendimiento del contrato (como precio y coste de la cadena de suministro) y supervisa el rendimiento en relación a los KPI. Identifica e informa sobre un rendimiento bajo y desarrolla oportunidades de mejora. Supervisa el cumplimiento de los términos y condiciones y toma medidas adecuadas para abordar el incumplimiento. Supervisa el progreso en relación a objetivos empresariales especificados en el caso empresarial. Identifica los lugares donde se necesitan cambios y planifica variaciones. En consulta con miembros del equipo, proveedores y clientes, garantiza que se apliquen protocolos de gestión de cambios.

Calidad y conformidad

Subcategoría de Calidad y conformidad

Gestión de la calidad QUMG

Se refiere a la aplicación de técnicas para controlar y mejorar la calidad en cualquier aspecto de una función o proceso. Conseguir y mantener el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales, así como de las políticas internas, incluyendo aquellas relacionadas con la sostenibilidad y la seguridad.

Gestión de la calidad: Nivel 7 Establece la estrategia de calidad que debe ser adoptada y aprobada por la gestión comercial. Mide el grado en el que la política de calidad satisface las necesidades y los objetivos de la organización y la revisa si es necesario. Planifica, asigna recursos (directamente o indirectamente) y supervisa el programa interno de auditoría de calidad. Define y examina los sistemas de calidad y medioambiente. Garantiza que esté disponible una tecnología, unos procedimientos y unos recursos adecuados para respaldar al sistema de calidad.

Administración de calidad: Nivel 6 Da prioridad a las áreas para mejorar la calidad y el medioambiente según la estrategia, los objetivos comerciales más amplios, los resultados de auditorías externas e internas, y los consejos de los compañeros. Aplica técnicas apropiadas de gestión de la calidad en estas áreas. Aplica mejoras en los procesos modificando enfoques y prácticas de trabajo, utilizando, por lo general, modelos reconocidos. Consigue y mantiene el cumplimiento de las normas nacionales e internacionales. Identifica y planifica la acción sistemática correctiva para reducir errores y mejorar la calidad de los sistemas y servicios, examinando el origen de las causas de los problemas.

Gestión de la calidad: Nivel 5 Asesora sobre la aplicación de técnicas adecuadas de gestión de la calidad y el medioambiente. Facilita la mejora de procesos por medio del cambio de enfoques y prácticas de trabajo, utilizando, por lo general, modelos reconocidos.

Garantía de calidad QUAS

Corresponde al proceso de garantizar que se respeten las normas de seguridad acordadas dentro de una organización y que se promulguen las mejores prácticas dentro de la misma.

Garantía de calidad: Nivel 6 Desarrolla el compromiso organizativo actual de calidad y de mejora del entorno garantizando que el proceso de garantía de calidad sea sólido y esté basado en las mejores prácticas industriales. Considera implicaciones de desarrollo tecnológico emergente, tendencias económicas y sociales, etc. Planifica y asigna recursos para auditorías periódicas de garantía de calidad. Realiza o gestiona

auditorías de requisitos de calidad y analiza sus resultados, para garantizar que existan normas de calidad y definiciones operativas adecuadas. Prepara y presenta informes formales de auditoría.

Garantía de calidad: Nivel 5 Utiliza normas de calidad para examinar el rendimiento pasado y planificar actividades futuras. Lleva a cabo auditorías de requisitos de calidad y produce informes de auditorías. Supervisa e informa sobre los resultados de los procesos de auditoría y garantía de calidad.

Garantía de calidad: Nivel 4 Investiga y documenta el control interno de aspectos específicos de los procesos total o parcialmente automatizados, y evalúa el cumplimiento de la norma pertinente.

Garantía de calidad: Nivel 3 Utiliza métodos e instrumentos apropiados para el desarrollo, mantenimiento, control y distribución de calidad y de normas del entorno. Hace cambios técnicos en las normas de calidad y del entorno según los procedimientos documentados. Distribuye normas nuevas y corregidas.

Normas de calidad QUST

Se refiere al desarrollo, mantenimiento, control y distribución de normas de calidad.

Normas de calidad: Nivel 5 Es responsable del control, actualización y distribución de normas de calidad, y aconseja sobre su uso.

Normas de calidad: Nivel 4 Controla, actualiza y distribuye normas de calidad nuevas y corregidas, incluyendo cambios técnicos.

Normas de calidad: Nivel 3 Controla, actualiza y distribuye normas de calidad nuevas y corregidas.

Normas de calidad: Nivel 2 Distribuye normas de calidad nuevas y corregidas y mantiene documentación grupal de división y de calidad.

Examen de conformidad CORE

Corresponde a la evaluación independiente de la conformidad de cualquier actividad, proceso, entrega, producto o servicio con los criterios de las normas especificadas, como la norma ISO 27001, normas locales, prácticas adecuadas u otros requisitos documentados. Puede estar relacionado, por ejemplo, con la gestión de activos, instrumentos de seguridad de red, cortafuegos y seguridad de Internet, sostenibilidad, sistemas en tiempo real y diseños de aplicación.

Examen de conformidad: Nivel 6 Especifica los procedimientos organizativos para la evaluación de una actividad, proceso, producto o servicio por parte de terceros o de manera interna, según criterios reconocidos, como el BS EN ISO 9000/14000. Desarrolla proyectos para la revisión de sistemas de tecnología, incluyendo la

revisión de la aplicación y el uso de normas, y la eficacia de los controles operativos y de procesos. Puede gestionar la revisión, llevar a cabo la revisión o gestionar la revisión por parte de terceros. Identifica áreas de riesgo y especifica programas de interrogación. Recomienda mejoras en los procesos y los procedimientos de control. Proporciona asesoramiento e indicaciones. Aprueba la emisión de informes formales para gestionar el grado de conformidad de los sistemas con las normas, las regulaciones o la legislación.

Examen de conformidad: Nivel 5 Evalúa y valora de forma independiente el control interno de procesos empresariales automatizados, basándose en pruebas de investigación y en evaluaciones emprendidas por sí mismo o por el equipo. Garantiza que las valoraciones independientes sigan el procedimiento acordado y aconseja a otros sobre el proceso de revisión. Proporciona asesoramiento al departamento de gestión sobre las formas de mejorar la eficacia y la eficiencia de sus mecanismos de control. Identifica y evalúa los riesgos asociados y cómo pueden reducirse.

Examen de conformidad: Nivel 4 Planifica programas para examinar actividades, procesos, productos o servicios. Recopila, coteja y examina registros como parte de las estrategias de comprobación especificadas para verificar la conformidad con las directivas de gestión o la identificación de acontecimientos anómalos. Analiza pruebas cotejadas y esboza total o parcialmente los informes formales que tratan sobre la conformidad verificada en la parte revisada de un entorno de sistemas de información.

Examen de conformidad: Nivel 3 Recopila y coteja pruebas como parte de una revisión de actividades, procesos, productos o servicios llevados a cabo y planificados de manera formal. Examina registros como parte de las estrategias de comprobación especificadas para verificar la conformidad con las directivas de gestión o la identificación de acontecimientos anómalos.

Evaluación de la seguridad SFAS

Corresponde a la evaluación de sistemas de software relacionados con la seguridad para determinar el cumplimiento de acuerdo con las normas y niveles requeridos para la integridad de la seguridad. Esto implica juzgar profesionalmente enfoques de ingeniería de software, incluyendo la conveniencia de diseño, realización de pruebas, validación y métodos de verificación, así como la identificación y evaluación de riesgos y los medios por los cuales estos se pueden reducir. El establecimiento, mantenimiento y gestión de un marco de evaluación y de prácticas.

Evaluación de la seguridad: Nivel 6 Lleva a cabo evaluaciones hasta el nivel 4 de Integridad de Seguridad IEC 61508 (u otra norma equiva-

lente) o participa en cualquier nivel de la evaluación. Determina métodos de evaluación, técnicas y herramientas que deben utilizarse de forma adecuada para los niveles de integridad de las evaluaciones emprendidas.

Evaluación de la seguridad: Nivel 5 Participa en evaluaciones hasta el nivel 3 de Integridad de Seguridad IEC 61508 (u otra norma equivalente), y emprende análisis de seguridad en diseños iniciales utilizando HAZOPS, FMEA o métodos similares.

Auditoría de tecnología TAUD

La evaluación independiente y basada en el riesgo de la adecuación e integridad de los controles en los sistemas de procesamiento de información, incluyendo el hardware, las soluciones de software, los sistemas de tratamiento de información, los sistemas y herramientas de seguridad y las tecnologías de comunicación, tanto las físicas como las basadas en la web. El análisis estructurado de los riesgos para obtener los objetivos comerciales, incluyendo el riesgo que la organización no realice un uso eficaz de la nueva tecnología para mejorar la prestación y la eficacia interna. Evaluación del nivel que se ha alcanzado en el uso de las técnicas y herramientas para lograr la sostenibilidad y la continuidad empresarial.

Auditoría de tecnología: Nivel 7 Garantiza que exista una cobertura planificada de auditoría a lo largo de la organización, y trabaja en conjunto con los ejecutivos para asegurar que esta cobertura sea importante y entendida. Dirige el uso del análisis de riesgo para identificar áreas sobre las que debe realizarse una revisión detallada. Evalúa la eficacia de la gobernanza y estrategia de TI corporativa y hace recomendaciones sobre el desarrollo. Acuerda los términos de referencia para auditorías con clientes. Planifica ciclos de auditoría y dirige y gestiona la función de auditoría. Determina la necesidad de utilizar eficazmente expertos informáticos adicionales, y gestiona dichos recursos. Informa a los directivos de nivel superior sobre las conclusiones, la importancia y las recomendaciones de mejora. Representa la función de auditoría en el Comité de Auditoría de la organización.

Auditoría de tecnología: Nivel 6 Especifica procedimientos organizativos para la evaluación de una actividad, proceso, producto o servicio, según criterios reconocidos, como la norma ISO 27001. Desarrolla proyectos de cobertura de auditoría de sistemas tecnológicos basados en el riesgo para incluirlos en la planificación de la auditoría y utiliza la experiencia para poder asegurar que la cobertura de auditoría sea suficiente para cerciorarse de la adecuación e integridad del negocio. Conduce y gestiona auditorías técnicas complejas, gestionando a los especialistas contratados para que contribuyan con conocimiento técnico y experiencia alta-

mente especializada. Identifica áreas de riesgo y especifica programas de interrogación. Recomienda cambios de procesos y procedimientos de control basándose en las conclusiones de auditoría, incluyendo, según sea necesario, la evaluación de sistemas de software relacionados con la seguridad para así determinar la conformidad con las normas y los niveles requeridos de integridad en materia de seguridad. Proporciona asesoramiento general y específico, y aprueba la emisión de informes formales para la gestión de la eficacia y eficiencia de los mecanismos de control.

Auditoría de tecnología: Nivel 5 Gestiona la auditoría basada en el riesgo de los sistemas tecnológicos existentes y previstos. Identifica áreas de riesgo y evalúa la adecuación y la eficacia del enfoque de la organización en relación al uso de las TI. Evalúa y comunica los riesgos asociados de naturaleza compleja a directivos de medio y alto nivel. Recomienda cambios de procesos y procedimientos de control basándose en conclusiones de auditoría. Proporciona asesoramiento general y específico. Coteja conclusiones y recomendaciones, y presenta conclusiones de auditoría al departamento de gestión en relación a la eficacia y eficiencia de los mecanismos de control en los sistemas de información. Se relaciona con otros proveedores de garantía de las TI en materias como auditorías de conformidad, funciones de garantía de calidad y otros especialistas técnicos.

Auditoría de tecnología: Nivel 4 Contribuye a la auditoría basada en el riesgo de los sistemas tecnológicos existentes o previstos. Identifica detalladamente el riesgo de las TI, evalúa y prueba la eficacia de las medidas de control y elabora informes formales a fin de proporcionar una garantía independiente acerca de la seguridad, la integridad y la resistencia de la información de una organización.

Interfaz de cliente

Categoría de Interfaz de cliente

Marketing y ventas

Subcategoría de Marketing y ventas

Marketing MKTG

Se refiere a la investigación, análisis y estímulo de mercados potenciales o existentes para las TI, productos y servicios relacionados, tanto para proporcionar una base sólida para el desarrollo comercial como para generar un flujo satisfactorio de consultas de ventas.

Marketing: Nivel 6 Toma decisiones estratégicas en cuanto a planes de marketing y el proceso de planificación. Determina y supervisa la estrategia global de marketing para la organización con objeto de lograr sus objetivos comerciales. Esto incluye estrategias para la segmentación de mercado y para atraer y retener clientes.

Marketing: Nivel 5 Gestiona campañas de marketing según los presupuestos fijados para lograr objetivos concretos. Desarrolla y mantiene relaciones empresariales internas y externas acertadas. Gestiona y supervisa el estudio del mercado, el análisis y el proceso de planificación de marketing. Es completamente responsable de la producción de materiales de marketing y de la organización de eventos. Encuentra soluciones innovadoras a los problemas de marketing. Utiliza la experiencia para hacer recomendaciones fundamentadas a los altos cargos de gestión. Esto incluye el enfoque en la segmentación de mercado e iniciativas para atraer y retener clientes.

Marketing: Nivel 4 Mantiene relaciones empresariales internas y externas eficaces. Planifica y lleva a cabo estudios de mercado. Investiga y analiza la dinámica del cliente y utiliza la investigación para informar sobre planes de marketing, incluyendo la planificación para lograr la lealtad del cliente. Crea puntos de ventas únicos y mensajes claves para el material de marketing. Esboza material de apoyo de marketing, como folletos y correos. Organiza y participa activamente en eventos de marketing.

Marketing: Nivel 3 Trabaja con representantes de clientes técnicos y no técnicos o con informes para identificar tendencias de mercado, necesidades y oportunidades de ventas. Selecciona y utiliza herramientas apropiadas de marketing para un proyecto. Mantiene una base de datos de información de marketing, incluyendo lecciones aprendidas en proyectos anteriores. Realiza estudios de mercado. Contribuye con la planificación de marketing. Crea puntos de ventas únicos y mensajes claves para el material de marketing. Realiza presentaciones en eventos de marketing.

Ventas SALE

Se refiere a la identificación de perspectivas de ventas y su calificación, al desarrollo del interés del cliente y a la preparación (incluyendo la gestión del proceso de oferta), ejecución y control de la venta de cualquier producto de TI o producto o servicio relacionado en un mercado externo o interno.

Ventas: Nivel 6 Supervisa las actividades de ventas de la organización para garantizar que estén en consonancia con los objetivos corporativos de marketing. Aprueba objetivos y ofertas de ventas. Negocia con representantes de clientes al más alto nivel, tanto en cuestiones técnicas como en comerciales. Desarrolla y aplica la política y la estrategia de ventas organizativas, y contribuye considerablemente al desarrollo de la estrategia de marketing. Inicia el desarrollo y el cambio de servicios, productos y sistemas.

Ventas: Nivel 5 Diseña e implementa estrategias de ventas y trabaja con la gestión de alto nivel para aplicar proyectos de ventas. Planifica, supervisa y controla el trabajo de los equipos de ventas. Desarrolla y mantiene relaciones eficaces con los clientes a niveles ejecutivos y clasifica las nuevas oportunidades de venta. Dirige el proceso de oferta dentro de la organización, manteniendo el contacto con el cliente durante y después del mismo para garantizar la satisfacción de cliente. Contribuye al desarrollo y la formación de equipos de ventas y al desarrollo de productos o servicios.

Ventas: Nivel 4 Recopila y utiliza la información de mercado a fin de lograr objetivos de ventas. Responde a oportunidades existentes de ventas e identifica nuevas perspectivas con miras al desarrollo de una cartera de oportunidades potenciales. Desarrolla y fomenta las relaciones con el cliente, antes, durante y después de la conclusión de acuerdos de ventas. Las tareas clave también pueden incluir la gestión de la oferta, la negociación y la presentación. Supervisa e informa sobre el rendimiento, la satisfacción del cliente, la inteligencia del mercado y la competencia.

Atención al cliente

Subcategoría de Atención al cliente

Gestión de cuentas ACMG

En nombre de una organización que proporciona productos y servicios relacionados con las TI, incluyendo sistemas comerciales, industriales, científicos, de entretenimiento y juegos, la coordinación de todas las actividades promocionales a uno o más clientes para lograr su satisfacción y un retorno aceptable para el proveedor; ayuda al cliente para garantizar que obtenga el máximo beneficio de los productos y servicios suministrados.

Gestión de cuentas: Nivel 6 Construye relaciones estratégicas y a largo plazo con las organizaciones de clientes (internas o externas) más importantes. Mantiene un principio profundo conocimiento de la industria y la estrategia del cliente. Estimula y ayuda a los clientes en la formación de estrategias de TI, proporcionándoles acceso a expertos de cuestiones y de gestión de alto nivel en la organización de suministro y en otras.

Actúa para garantizar que los clientes reciben ofertas de productos y servicios de acuerdo con la estrategia. Guía a los compañeros en sus negociaciones con clientes y aplica procedimientos para mejorar el servicio y las relaciones con los clientes. Supervisa la gestión y la planificación de oportunidades empresariales. Influye en el desarrollo y la mejora de servicios, productos y sistemas.

Gestión de cuentas: Nivel 5 Supervisa las actividades de venta y promoción de la organización con uno o más clientes, para asegurar que dichas actividades estén en consonancia con los objetivos corporativos de marketing. Aprueba propuestas medianas a clientes. Negocia con los representantes del cliente a altos niveles en asuntos tanto técnicos como comerciales. Garantiza que la política y la estrategia de la organización se cumplen. Ofrece observaciones que contribuyen a la estrategia promocional y al desarrollo de productos.

Asistencia en ventas SSUP

Se refiere al asesoramiento y ayuda técnicos al personal de ventas, agentes de ventas, personal de venta o distribución, y a clientes existentes o potenciales, tanto en la ayuda al desarrollo del cliente o de la actividad de ventas como en el logro de objetivos de ventas.

Asistencia en ventas: Nivel 6 Dirige las actividades de servicio del cliente de la organización para garantizar que cumplan con los objetivos y la política corporativos. Aprueba ofertas y aplica la actividad de desarrollo en los servicios y sistemas del cliente.

Asistencia en ventas: Nivel 5 Trabaja estrechamente con el equipo de ventas para garantizar que se asesore y ayude correctamente a los clientes. Garantiza que se lleven a cabo estimaciones fiables del costo, el esfuerzo y el riesgo y la planificación de proyectos. Gestiona todas las actividades de asistencia en ventas, asumiendo total responsabilidad del contenido técnico de las ofertas y propuestas de venta. Establece estadísticas para proporcionar datos sobre el rendimiento y colabora en la mejora continua de las actividades de asistencia en ventas.

Asistencia en ventas: Nivel 4 Trabaja estrechamente con el equipo de ventas para ayudar a clientes potenciales a identificar sus necesidades y requisitos; idea soluciones y evalúa su viabilidad y factibilidad. Muestra viabilidad técnica utilizando modelos físicos o simulados. Produce estimaciones de costo y riesgo y planificación inicial de proyectos para informar sobre propuestas de ventas. Resuelve problemas técnicos.

Asistencia en ventas: Nivel 3 Proporciona servicio de atención al cliente, incluyendo el asesoramiento técnico e indicaciones en todas las cuestiones relacionadas con el uso correcto de productos y servicios complejos. Ayuda a los clientes a identificar sus requisitos; documenta las conclusiones alcanzadas y contribuye a preparar y asistir en las ofertas y propuestas de ventas.

Asistencia en ventas: Nivel 2 Se comunica de manera eficiente con los clientes por teléfono y en persona. Ayuda en la prestación de servicio de atención al cliente, incluyendo el asesoramiento técnico e indicaciones en cuestiones relacionadas con el uso correcto de productos y servicios. Colabora en la creación de soluciones para satisfacer los requisitos del cliente y soluciona problemas sencillos.

Asistencia en ventas: Nivel 1 Es capaz de comunicarse con eficacia con clientes por teléfono y proporcionar información sobre productos y servicios. Busca la ayuda de compañeros para resolver preguntas y quejas más complejas de los clientes. Puede usar bases de datos para recuperar e introducir datos.

Gestión de servicios al cliente CSMG

Se refiere a la gestión y el control de una o varias funciones de servicios al cliente, incluyendo la estrategia, la ayuda al desarrollo empresarial, la calidad del servicio y las operaciones.

Gestión de servicios al cliente: Nivel 6 Establece la dirección estratégica y es responsable de todo el abanico de funciones de servicio al cliente, incluyendo marcos organizativos para quejas, normas de servicio y acuerdos operativos. Define niveles de servicio, normas y el proceso de supervisión para el personal del servicio al cliente. Otorga el mando técnico al perso-

nal de operaciones, y es responsable de la continuidad empresarial y el cumplimiento legal.

Gestión de servicios al cliente: Nivel 5 Realiza la gestión cotidiana de la función de servicios al cliente. Define niveles de servicio para el personal de servicios al cliente y supervisa el funcionamiento. Es responsable de la especificación, acuerdo y aplicación de normas de servicios al cliente y de la resolución de los problemas de servicios al cliente.

Gestión de servicios al cliente: Nivel 4 Supervisa la función de servicios al cliente y recopila información sobre el rendimiento. Ayuda en la especificación, desarrollo, investigación y evaluación de las normas de servicios al cliente. Aplica dichas normas para resolver o derivar problemas del servicio al cliente y proporciona informes a los miembros del personal.

Gestión de servicios para el cliente: Nivel 3

Actúa como el punto de contacto habitual. Ayuda en el desarrollo de normas de servicios al cliente y las aplica para resolver o derivar problemas del servicio al cliente.

SFIA Foundation

Copyright SFIA Foundation 2011

La marca comercial SFIA está protegida en más de 35 países de todo el mundo.

El SFIA es un producto de la industria informática y su uso está muy extendido en la actualidad por todo el mundo. Se ha desarrollado y se revisa con regularidad mediante un procedimiento de consulta abierto. El resultado es un marco moderno y práctico que compone un idioma común de habilidades profesionales necesarias en las TI.

El SFIA es propiedad intelectual de la SFIA Foundation, una organización sin ánimo de lucro que existe únicamente para poseer, actualizar y promover el SFIA. El nombre, logotipo y contenido del SFIA están protegidos en muchos países de todo el mundo.

Si una organización desea utilizar el SFIA únicamente para la gestión interna de su personal, puede obtener una licencia de usuario final de forma gratuita al descargar la información del SFIA desde la página web del SFIA.

La fundación prohíbe cualquier uso no autorizado del SFIA, incluyendo: la distribución o reproducción del SFIA, el desarrollo de cualquier producto comercial, servicio o publicación basado en el SFIA; el uso del SFIA como apoyo a la asesoría, formación u otros servicios; la traducción del SFIA a otros idiomas.

Puede imprimir esta publicación, pero si lo hace, deberá imprimirla sin realizar ningún tipo de modificación, a menos que la SFIA Foundation le haya autorizado expresamente para ello.

Cualquier persona u organización que desee utilizar el SFIA con cualquier finalidad que no sea la gestión interna de su propio personal, deberá ponerse en contacto con la SFIA Foundation para obtener la licencia correspondiente sujeta al pago de derechos.

www.sfia.org.uk

Publicado por SFIA Foundation

Título de la publicación: Trabajar con el SFIA 5 (Español)

Referencia: sfia_ref_es_5.0