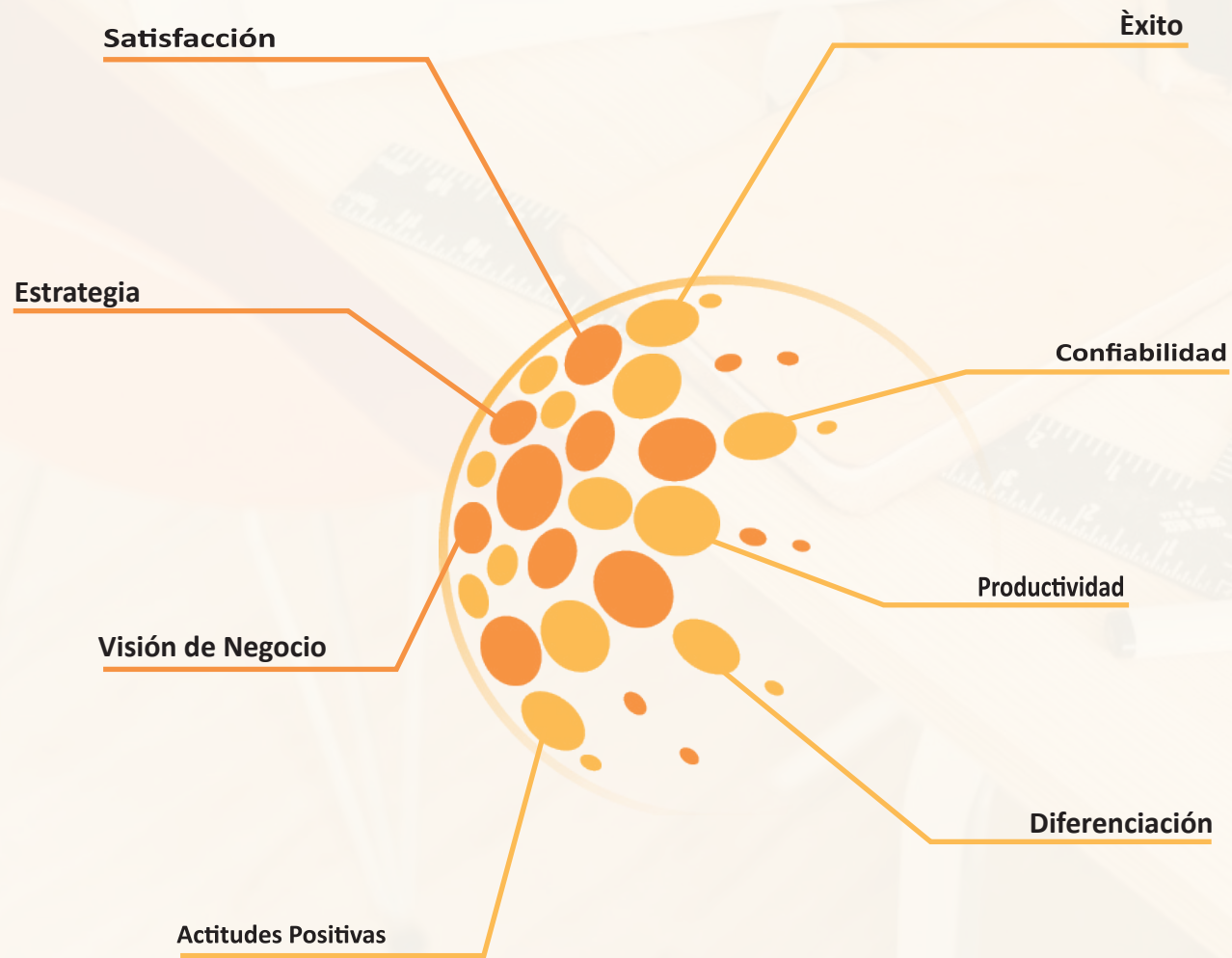


Guía de Servicios para el Valor y el Bienestar de tu organización





## Anatomía de lo esencial

## Negocio

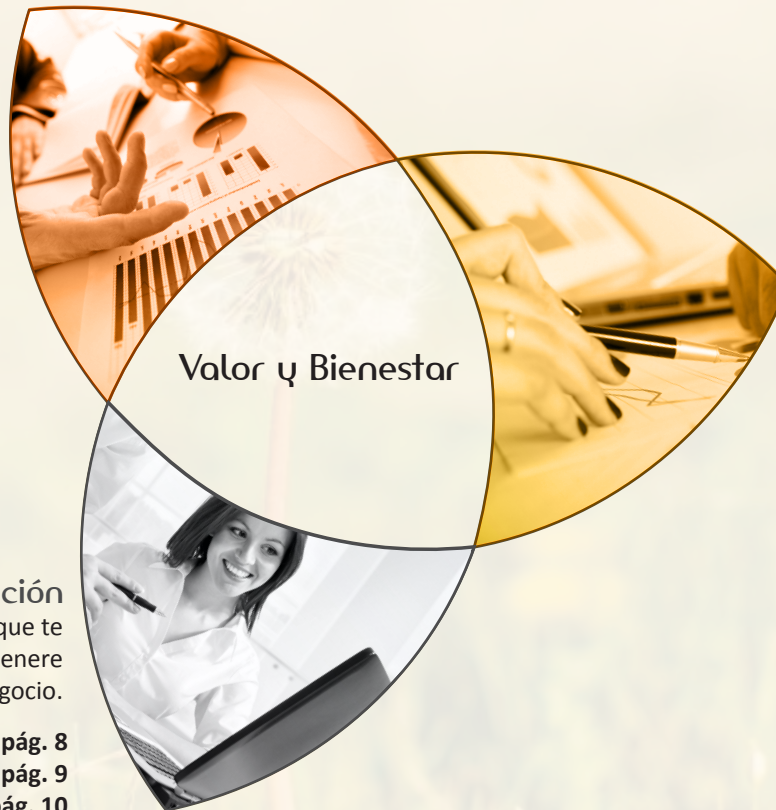
Generamos las mejoras que tu organización requiere para ser exitosa, en términos de organización y comunicación.

- **Estrategia** pág. 2
- **Procesos** pág. 3
- **Proyectos** pág. 4
- **Organización** pág. 5

## Tecnología de Información

Creamos las condiciones que te permitirán asegurar que la TI genere valor para el negocio.

- **Gobierno de la TI** pág. 8
- **Dirección** pág. 9
- **Administración** pág. 10
- **Control** pág. 11
- **Seguridad** pág. 12



## Gente

Potencializamos las capacidades de la gente en tu organización cubriendo sus necesidades de aprendizaje y asegurando su adecuada adaptación a los cambios a través de la transferencia de conocimientos y la formación de habilidades.

- **Capacitación** pág. 6
- **Manejo del cambio** pág. 7

## 2 Nuestros servicios de Estrategia

### Lo que hacemos:

- Conducimos la definición y puesta en marcha de tu Planeación Estratégica tomando como referencia el Balanced Scorecard.
- Implementamos un sistema de Gestión del Desempeño que te permitirá medir y mejorar el desempeño de la organización en línea con tus objetivos estratégicos.
- Identificamos y ponemos en marcha las iniciativas que te permitirán alcanzar tus objetivos.

### Te entregamos:

Planeación Estratégica, que incluye entre otros:

- Visión.
- Misión.
- Mapa Estratégico

(Perspectivas, Rutas Estratégicas y Objetivos Estratégicos Interrelacionados).

- Iniciativas Estratégicas.

Sistema de Gestión del Desempeño , que incluye entre otros:

- KGI (Indicadores clave de meta).
- KPI (Indicadores clave de desempeño).
- Metas.
- Fórmulas de medición.
- Responsables.

Herramientas tecnológicas para automatizar la construcción, monitoreo y seguimiento de la Planeación Estratégica del negocio.

### Solucionamos situaciones

#### como:

- La organización no cuenta con una estrategia formalmente definida o su estrategia ha cambiado.
- Los colaboradores no conocen la razón de ser de la organización y cuáles son los objetivos y metas.
- Necesito contar con algún mecanismo que me permita medir e informar el desempeño de la organización conforme a la estrategia.
- Necesito mostrar a los colaboradores cómo su trabajo contribuye al logro de los objetivos y metas de la organización.

### Podemos ayudarte a:

- Definir y enriquecer la estrategia de tu negocio para que su rumbo esté claramente definido.
- Contar con objetivos adecuados y medibles.
- Lograr tus objetivos.
- Medir y mejorar el desempeño de tu organización.

**¿Requiero definir y/o enriquecer la estrategia de mi negocio a fin de que su rumbo esté claramente definido?**

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Negocio

Ayudamos a la construcción, implementación y seguimiento de la Planeación Estratégica de tu Negocio u Organización.

# Nuestros servicios de Procesos

## Lo que hacemos:

- Diagnosticamos el Nivel de Madurez actual de tus procesos.
- Diseñamos y ponemos en marcha los procesos de tu negocio.
- Instrumentamos herramientas tecnológicas para automatizar la administración de tus procesos.
- Establecemos los mecanismos que aseguran la medición y mejora continua de los procesos implementados.
- Auditamos tus procesos para verificar el cumplimiento con lo establecido e identificar los riesgos que pueden afectar su efectividad.

## Te entregamos:

- Manuales de Procesos.
- Políticas.
- Hojas de Procesos y Procedimientos.
- Indicadores.
- Matriz RACI.
- Descriptivos de roles y responsabilidades.
- Formatos de Trabajo.
- Instructivos de Trabajo.
- Informe de Auditoría de Procesos.
- Informe de Nivel de Madurez de Procesos.
- Herramientas tecnológicas para automatizar la administración de los procesos.

## Podemos ayudarte a:

- Contar con las estructuras que te permitan dirigir y controlar a tu organización para asegurar el logro sostenido de sus objetivos.
- Administrar tu organización mediante un enfoque de procesos.
- Estandarizar y mejorar la eficiencia de la operación de tu negocio.

## Solucionamos situaciones como:

- Necesito mejorar la competitividad operativa de mi negocio y asegurar el logro sostenido de los objetivos.
- En la organización dependemos de “héroes” para desarrollar el trabajo.
- Las actividades no se realizan de forma estandarizada, obteniéndose resultados diferentes.
- Continuamente tenemos que enfrentar “Bomberazos”.



## ¿Necesito estandarizar y mejorar la eficiencia de la operación de mi negocio?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Negocio

Ponemos en marcha los procesos necesarios para transformar a tu organización encaminándola hacia el logro sostenido de sus objetivos.

# 4 Nuestros servicios de Proyectos

## Lo que hacemos:

- Diagnóstico del Nivel de Madurez de la Administración de Proyectos con base en el Modelo de Madurez OPM3.
- Implementamos tu Oficina de Administración de Proyectos con apego a las mejores prácticas sugeridas por el PMI.
- Definimos tu Metodología de Administración de Proyectos.
- Te ayudamos a administrar los proyectos estratégicos de tu organización.

## Te entregamos:

- Estructura, roles y responsabilidades de la Oficina de Administración de Proyectos.
- Metodología para la Administración de Proyectos.
- Formatos de Trabajo para la Administración de Proyectos.
- Criterios para la selección de proyectos.
- Informe de Auditoría de Proyectos.
- Informe de Nivel de Madurez de la Administración de Proyectos.
- Herramientas para la automatización de la Administración de Proyectos.

## Solucionamos situaciones como:

- Requiero reorganizar mi área.
- Una nueva área se está creando.
- Enfrentamos la fusión de áreas o empresas.
- Existe confusión y cuellos de botella en los flujos de información.
- No hay claridad en las líneas de autoridad y liderazgo.
- La gente no sabe qué hacer al iniciar el día.

## Podemos ayudarte a:

- Asegurar que los proyectos de tu organización logren sus objetivos en tiempo y forma.
- Justificar y priorizar de manera efectiva las iniciativas de la organización a fin de garantizar que se lleven a cabo proyectos que generan valor para tu negocio.
- Garantizar que los proyectos no exceden el costo planeado.

## ¿Debo asegurar que los proyectos de mi organización logren sus objetivos en tiempo y dentro del presupuesto?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Negocio

Ponemos en marcha la oficina y la metodología necesaria para asegurar el éxito de los proyectos.

# 5 Nuestros servicios de Organización

## Lo que hacemos:

- Clarificamos la estructura organizacional.
- Definimos los roles y responsabilidades.
- Establecemos medios de comunicación y tecnología necesarios para la organización del trabajo.
- Determinamos flujos de información y comunicación.

## Te entregamos:

- Diagnóstico de la situación y comunicación organizacional.
- Descripciones de puesto.
- Matriz de comunicación.
- Matriz de roles y funciones.

## Podemos ayudarte a:

- Analizar y clarificar la estructura orgánica, los roles y las responsabilidades de los colaboradores que integran la organización.
- Facilitar la asignación de responsabilidades y brindar certidumbre respecto a que la manera en que el personal está organizado y se comunica es la más apropiada para el negocio.
- Mejorar constantemente la identificación, comunicación y coordinación de los Recursos Humanos responsables de desempeñar funciones y actividades.

## Solucionamos situaciones como:

- Requero reorganizar mi área.
- Una nueva área se está creando.
- Enfrentamos la fusión de áreas o empresas.
- Existe confusión y cuellos de botella en los flujos de información.
- No hay claridad en las líneas de autoridad y liderazgo.
- La gente no sabe qué hacer al iniciar el día.

**¿Quiero clarificar la estructura orgánica, los roles y las responsabilidades de los colaboradores que integran la organización?**

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Negocio

Definimos la estructura de tu organización para mejorar la comunicación y coordinación de los Recursos Humanos responsables de desempeñar las funciones y actividades.



# 6 Nuestros servicios de Capacitación

## Lo que hacemos:

- Diseñamos cursos acorde a tus necesidades particulares.
- Diseñamos laboratorios que apoyan el desarrollo de las competencias que requieres para desempeñar tus funciones.
- Transmitimos conocimientos sobre las mejores prácticas y marcos de referencia más reconocidos en la industria (ITIL, COBIT, ISO 27000, ISO 20000, ISO 9000, eSCM, SOA, COSO, Project Management-PMI, BPM).
- Organizamos eventos que propicien vivencias que facilitan la adopción de esquemas de trabajo.

## Te entregamos:

- Diploma de participación con valor curricular.
- Material del curso.
- Casos prácticos.
- Certificaciones (en caso de que el aspirante apruebe el examen en cuestión).

## Podemos ayudarte a:

- Adquirir los conocimientos y entendimiento que requieres para realizar tus funciones.
- Obtener las certificaciones o grado de competencia que necesitas en un área específica.
- Habilitarte para transferir conocimientos a otras personas.

## Solucionamos situaciones como:

- Requiero contar con personal certificado para ganar un proyecto.
- Necesito que la gente se diferencie para poder competir en el mercado.
- Quiero que la organización adopte buenas prácticas, tecnologías, procesos, sistemas de gestión, etc.
- Necesito adquirir los elementos para tomar decisiones, realizar mi trabajo o dirigir de mejor manera.

**¿Requiero hacer que los colaboradores de la organización, adquieran los conocimientos necesarios para realizar mejor sus funciones?**

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Gente

Facilitamos el entendimiento claro y profundo de disciplinas, prácticas y estándares para la obtención de conocimientos aplicables al negocio.

# 7 Nuestros servicios de Manejo del Cambio

## Lo que hacemos:

- Averiguamos cómo la organización puede tener los medios para aprender (qué la limita y qué la alienta).
- Definimos estrategias que establecen rutas de acción para llevar a cabo esta habilitación en la organización.
- Acompañamos los esfuerzos de cambio de una manera en la que hacemos a la gente consciente de los retos que existen y de lo que genera valor al negocio.

## Te entregamos:

- Diagnóstico del cambio e identificación de los promotores del cambio.
- Estrategia del cambio y comunicación.
- Reporte del cambio efectuado.
- Medios de comunicación que facilitan el cambio planeado.

## Podemos ayudarte a:

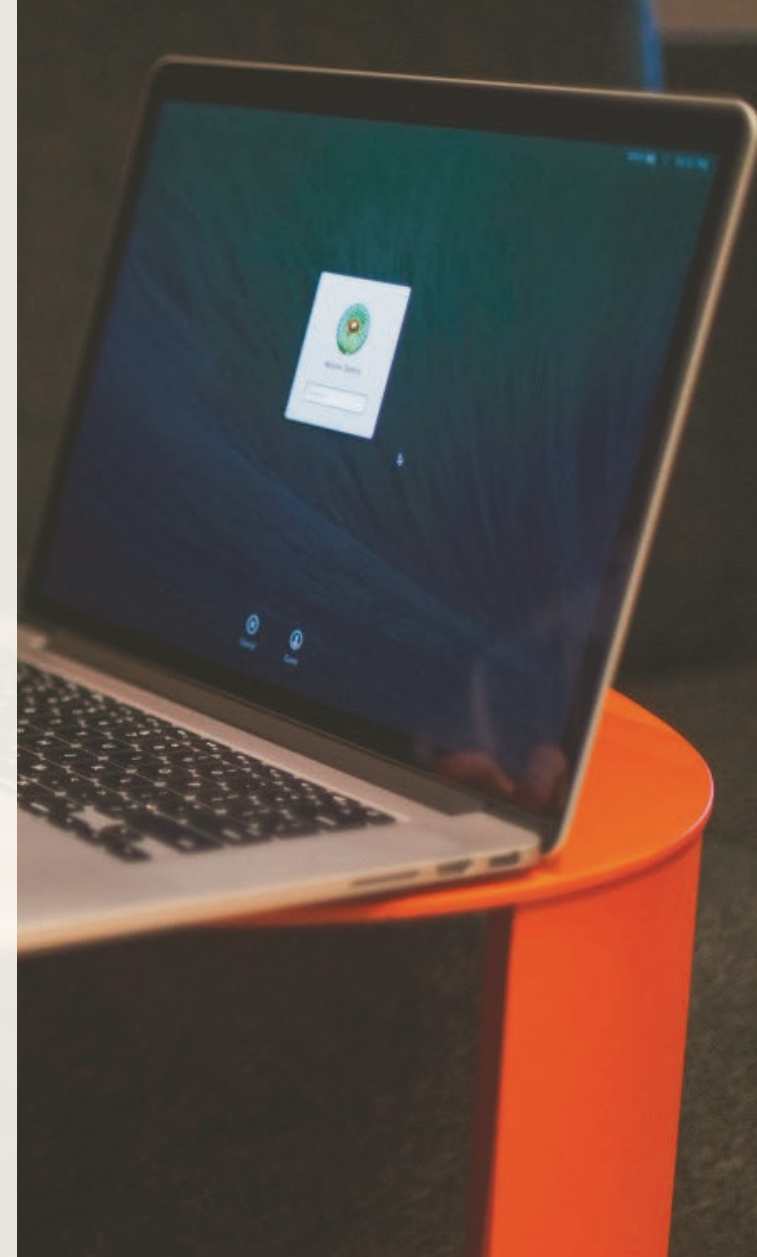
- Entender cómo se pueden manejar los cambios y que herramientas utilizar para que éstos funcionen y para que haya un eventual retorno de inversión.
- Disuadir las barreras que limitan a la organización para adoptar nuevos esquemas de trabajo y aprendizaje.
- Alentar a que tu organización esté dispuesta al aprendizaje y sea capaz de innovar continuamente.

## ¿En mi organización requerimos adoptar nuevas formas de trabajo o una nueva tecnología y la gente se resiste al cambio?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Solucionamos situaciones como:

- Ha llegado la hora de que enfrente el reto de cambiar.
- Necesito promover un cambio para asegurar el éxito de alguna iniciativa.
- Debemos adoptar nuevas formas de trabajo o una nueva tecnología.
- Requiero entender mejor a la gente y saber qué personas pueden impulsar un cambio.
- Tengo la responsabilidad de conducir a la gente hacia un punto determinado.



## Gente

Facilitamos el que la organización vaya de un punto hacia otro y habilitamos a la gente que es protagonista de esa transición.

# 8 Nuestros servicios de Gobierno de TI

## Lo que hacemos:

- Implementamos tu Modelo de Gobierno de TI con base en los estándares, mejores prácticas y marcos de referencia más reconocidos en la industria.
- Definimos la arquitectura de TI de tu organización con base en los marcos de referencia aplicables de arquitectura empresarial.

## Te entregamos:

- Modelo de Gobierno de TI.
- Procesos incluidos en el Modelo de Gobierno de TI.
- Controles Internos necesarios para la Administración de los Riesgos.
- Herramientas automatizadas para el establecimiento del Gobierno de TI.

Nota.- Los procesos y controles listados en los servicios Administración, Dirección, Control y Seguridad pueden ser entregados como parte del Modelo de Gobierno de TI.

## Podemos ayudarte a:

- Asegurar y demostrar que la TI genera valor para el negocio.
- Alinear la estrategia de TI a la del negocio.
- Administrar los riesgos que afectan el desempeño de la TI.

## Solucionamos situaciones

### como:

- Quiero establecer los mecanismos para dirigir y controlar a la TI de manera que ésta y el negocio compartan una sola visión.
- El área de TI está desorganizada y no es visible el valor que está generando al negocio.
- Existen riesgos que pueden afectar la continuidad de los servicios de TI y por ende al negocio.

¿Resulta indispensable establecer los mecanismos para dirigir y controlar a la TI de manera que ésta y el negocio compartan una sola visión?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Tecnologías de la Información

Definimos la estructura de procesos y controles que te permitirán alinear tu estrategia de TI a la del negocio, al tiempo que se genera valor y se administran los riesgos.

# 9 Nuestros servicios de Administración de TI

## Lo que hacemos:

- Definimos tu sistema de Gestión de Calidad en cumplimiento con ISO 9000.
- Ponemos en marcha tu Sistema de Gestión de Servicios en cumplimiento con ISO 20000 e ITIL.
- Implementamos los procesos que te permitirán administrar a tus proveedores con base en el modelo de madurez eSCM.
- Definimos la metodología e instauramos la Oficina para Administración de los Proyectos de tu organización con apego a lo definido por el PMI.
- Generamos los artefactos necesarios para la construcción y administración de software con base en el modelo de madurez CMMI.
- Definimos la arquitectura de TI de tu organización con base en los marcos de referencia aplicables de arquitectura empresarial.
- Realizamos Diagnósticos de Madurez de ITIL, CMMI, eSCM y OPM3.
- Realizamos Auditorías de cumplimiento con ISO 9000 e ISO 20000.
- Armamos y conducimos los procesos necesarios para la identificación, selección y control de proveedores.
- Definimos la arquitectura de TI de tu organización con base en los marcos de referencia aplicables de arquitectura empresarial.

## Podemos ayudarte a:

- Mejorar la calidad de los servicios de TI.
- Obtener el cumplimiento y beneficios de los proveedores al menor costo posible.
- Reducir el costo e incrementar el aprovechamiento de los productos y servicios de TI.
- Asegurar que los proyectos se logran en tiempo y forma.

## Solucionamos situaciones como:

- Los usuarios y clientes de TI están inconformes respecto a la calidad de los servicios entregados y no creen en el valor generado.
- Quiero poder medir y mejorar los servicios que TI ofrece al negocio.
- Estoy tercerizando algunos servicios de TI y necesito mantener el control de mis proveedores.
- Necesito mejorar la comunicación entre TI y el negocio.
- Tengo muchos proyectos y no sé cómo priorizarlos y de qué manera administrarlos para que se cumplan en tiempo y forma.
- Necesito seleccionar la mejor solución y/o proveedor que satisfaga los requerimientos del negocio.

## Te entregamos:

- Manuales de Calidad.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Indicadores de Procesos.
- Matriz RACI.
- Descriptivos de roles y responsabilidades.
- Formatos de Trabajo
- Catálogo de Servicios, Acuerdos de Niveles de Servicio (SLA), Acuerdos Operacionales (OLA) y Contratos Subyacentes (UC).
- Informe de Auditoría de Sistemas de Gestión.
- Informe de Auditoría de Proveedores.
- Informe de Auditoría de Proyectos.
- Informe de Nivel de Madurez.
- Metodología para la Administración de Proyectos.
- Criterios para la selección de proyectos.
- Herramientas para la automatización de procesos y la administración de proyectos.

## ¿Aspiro a mejorar la calidad de los servicios de TI y reducir su costo?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Tecnologías de la Información

Ponemos en marcha los procesos necesarios para mejorar la calidad de los productos y servicios de TI, reduciendo su costo y mejorando su aprovechamiento por parte de los usuarios.

# 10 Nuestros servicios de Dirección de TI

## Lo que hacemos:

- Conducimos con base en Balanced Scorecard, la definición y puesta en marcha de tu Planeación Estratégica de TI.
- Implementamos un sistema de Gestión del Desempeño que te permitirá medir y mejorar el desempeño de la TI en línea con los objetivos estratégicos.

## Podemos ayudarte a:

- Alinear la estrategia de TI a la del negocio.
- Identificar y poner en marcha las iniciativas que te permitirán alcanzar los Objetivos Estratégicos de TI.
- Medir y mejorar el desempeño de la TI.

## Solucionamos situaciones como:

- El negocio no percibe el valor que entrega TI.
- La organización no tiene una razón de ser formalmente definida y no han sido establecidos los Objetivos Estratégicos.
- Necesito contar con algún mecanismo que me permita medir e informar el desempeño de TI a la luz de su estrategia.
- Necesito justificar las inversiones realizadas en TI.

## Te entregamos:

Planeación Estratégica de TI, que incluye entre otros:

- Visión.
- Misión.
- Mapa Estratégico (Perspectivas, Rutas Estratégicas y Objetivos Estratégicos Interrelacionado).
- Iniciativas Estratégicas.

Sistema de Gestión del Desempeño de TI, que incluye entre otros:

- KGI (Indicadores clave de meta).
- KPI (Indicadores clave de desempeño).
- Metas.
- Fórmulas de medición.
- Responsables.

Herramientas tecnológicas para automatizar la construcción, monitoreo y seguimiento de la Planeación Estratégica de TI.

**¿Me interesa alinear la estrategia de TI a la del negocio y mostrar el valor generado?**

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Tecnologías de la Información

Ayudamos a la construcción, implementación y seguimiento de su Planeación Estratégica de TI en línea con la Planeación Estratégica del Negocio.

# 11 Nuestros servicios de Control de TI

## Lo que hacemos:

- Establecemos un sistema de control interno de TI con base en los objetivos de control de COBIT.
- Implementamos los controles necesarios para cumplir con SOX o cualquier otra regulación de TI aplicable.
- Establecemos un sistema de administración de riesgos en cumplimiento con ISO 31000.
- Realizamos Diagnósticos de Madurez de COBIT.
- Desarrollamos auditorías de Control Interno de TI.

## Podemos ayudarte a:

- Mitigar los riesgos asociados a TI.
- Garantizar la continuidad de los servicios de TI.
- Asegurar el cumplimiento con los requerimientos regulatorios.

## Solucionamos situaciones como:

- Necesito mitigar los riesgos de TI que pueden afectar a mi negocio.
- Requero demostrar a un tercero que cumpla con los requerimientos regulatorios.
- Se realizó una auditoría y necesito remediar los hallazgos.

## Te entregamos:

- Análisis de riesgos.
- Marco de Control Interno de TI, incluyendo los Objetivos de Control que lo delimitan.
- Controles Internos de TI necesarios para alcanzar los Objetivos de Control (incluyendo cualquier procedimiento, política, herramienta, estructura, formato de trabajo o mejor práctica implementada para mitigar los riesgos que pueden afectar a los servicios de TI).
- Controles Internos de TI necesarios para asegurar el cumplimiento regulatorio.
- Informe de Auditoría de Control Interno de TI.
- Informe de Auditoría de Cumplimiento Regulatorio.
- Informe de Nivel de Madurez de COBIT.
- Herramientas para la automatización del Control Interno de TI.

## ¿Deseo mitigar los riesgos de TI que pueden afectar al negocio?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Tecnologías de la Información

Identificamos y ponemos en marcha los controles internos de TI necesarios para la mitigación de los riesgos que pueden impedir el logro de sus Objetivos Estratégicos y deteriorar la calidad de sus servicios.

# 12 Nuestros servicios de Seguridad de TI

## Lo que hacemos:

- Definimos tu Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información en cumplimiento con ISO 27000.
- Realizamos Auditorías de Cumplimiento con ISO 27000.
- Ejecutamos pruebas de penetración y realizamos análisis de vulnerabilidades.

## Podemos ayudarte a:

- Evitar el robo de información confidencial.
- Asegurar que la información de su negocio se mantiene exacta e inalterada.
- Garantizar la disponibilidad de la información necesaria para la continuidad del negocio y para la adecuada toma de decisiones.

## Solucionamos situaciones como:

- Me han robado información confidencial.
- Requiero demostrar ante terceros que el manejo de la información en mi organización es seguro.
- La información de mi negocio no es confiable y con frecuencia se encuentra alterada.
- La operación del negocio se ve afectada con frecuencia debido a la no disponibilidad de la información.

## Te entregamos:

- Análisis de Impacto al Negocio.
- Análisis de riesgos.
- Declaración de Aplicabilidad (SOA).
- Objetivos de Control en materia de seguridad de la información.
- Controles Internos de TI necesarios para alcanzar los Objetivos de Control en materia de seguridad de la información (incluyendo cualquier procedimiento, política, herramienta, estructura, formato de trabajo o mejor práctica implementada para mitigar los riesgos que pueden afectar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información).
- Informe de Auditoría de Cumplimiento.
- Análisis de vulnerabilidades.
- Pruebas de Penetración.

## ¿Necesito proteger la información de la organización evitando su robo y/o alteración?

Si la respuesta fue afirmativa, ponte en contacto con nosotros y te ayudaremos a solucionar tu situación

## Tecnologías de la Información

Instrumentamos los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de tu empresa.

## Para nosotros:

Otorgarte a ti y a tu organización beneficios, asegurar que experimenten satisfacción y contribuir a que adquieran una clara visión en pro de su propio desarrollo...

**...es nuestra misión.**

Contacto: [soluciones@valuglobal.com](mailto:soluciones@valuglobal.com)  
[www.valuglobal.com](http://www.valuglobal.com)