

Versión 1.0

Última actualización: 25 de Octubre del 2021

certm:nd



Syllabus

Design Thinking

Practitioner

www.certmind.org



2021

Contenido

| | |
|---|----|
| • Descripción del Esquema | 3 |
| • Competencias requeridas y descripción del trabajo | 4 |
| • Evaluación de las competencias | 7 |
| • ¿Quién debería tomar este examen? | 9 |
| • Proceso de certificación | 10 |
| • Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom | 11 |
| • Renovación, vigilancia y retiro de la certificación | 12 |

Design Thinking

Nuestro objetivo en CertMind es certificar las habilidades de los profesionales que se desempeñan en el contexto de Tecnología. Para lograrlo, buscamos asegurar que los profesionales demuestren sus habilidades y conocimientos mediante la aplicación de un Examen de Certificación Internacional.

Categoría de la certificación

Categoría principal: Agile Frameworks

Subcategoría: Design Thinking



Alcance de la certificación

El propósito de la Certificación en Design Thinking es demostrar que el profesional tiene una comprensión práctica de los pasos del proceso de innovación propuesto por Design Thinking, de manera que el profesional pueda aplicarlo para la creación y/o mejora de productos y servicios o en la resolución de problemas empresariales, manteniendo el enfoque hacia el cliente / usuario.

Prerrequisitos

- Ser mayor de edad, según la edad mínima determinada por Ley (Según el Documento Nacional de Identidad que deberá ser subido a la plataforma).
- Tener conocimientos básicos de lectura, escritura y aritmética básica: suma, resta, multiplicación y división.
- Lectura y aceptación del Código de ética disponible en la plataforma antes de la presentación del examen de certificación.

Código de ética

Todos los profesionales certificados deben conocer, aceptar y acogerse al Código de ética que está disponible para su consulta en la plataforma.

Recomendaciones

- Es altamente recomendable que el profesional asista a una capacitación formal de Design Thinking de mínimo 16 horas, segmentado en 4 sesiones de 4 horas aproximadamente.



Competencias requeridas y descripción del trabajo

Con el fin de asegurar que el profesional cuenta con las competencias y conocimientos mínimos que pueden ser aplicados en un entorno real, en el examen se abordan los siguientes temas:

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|-----------------------------------|---|---|
| 1. Introducción a Design Thinking | Comprender los conceptos clave en el proceso creativo y de innovación de Design Thinking. | <ol style="list-style-type: none"> Beneficios y características de Design Thinking 10 caras de la innovación ¿Qué es Design Thinking? Perfil de un Design Thinker Resolución de problemas empresariales Flujo de trabajo propuesto por Design Thinking |
| 2. Empatizar | Comprender el concepto de empatizar como base del proceso de diseño. | <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo ser empático? <p>Técnicas y herramientas</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué? ¿Cómo? ¿Por qué? Entrevista para empatizar Mapa de empatía Mapa del presente, mapa del futuro Customer Journey Map |
| 3. Definir | Entender la guía de enfoque de la etapa definir y su importancia en el proceso de diseño. | <ol style="list-style-type: none"> Insights Claves de un Insight Foco de Acción (Point Of View) <p>Técnicas y herramientas</p> <ol style="list-style-type: none"> Matriz de motivaciones Satura y agrupa Definir el problema jugando Checklist de lectura crítica |

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|---------------|---|---|
| 4. Idear | Construir múltiples ideas que permitan explorar diversas soluciones para los Focos de Acción definidos, generar ideas y soluciones "Reto Creativo". | <ol style="list-style-type: none"> 1. El Reto Creativo 2. Visual Thinking Técnicas y herramientas <ol style="list-style-type: none"> 3. SCAMPER 4. 6 Sombreros para pensar 5. Storyboard 6. Product Canvas 7. Locos "8" 8. Selección N.U.F. 9. Tarjetas rojas y verdes 10. Recomendaciones finales |
| 5. Prototipar | Crear soluciones mediante los prototipos, generando el menor costo para la empresa. | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Por qué es importante prototipar? 2. Tipos de prototipos 3. Filtra ideas 4. Toma de decisiones 5. Recomendaciones para prototipar Técnicas y herramientas <ol style="list-style-type: none"> 6. LEGO® Serious Play® 7. Customer Journey 8. Mapa de impacto 9. Mock-up (Maqueta) |
| 6. Testear | Conocer, fomentar y ejecutar las mejores practicas de testeo, para tomar decisiones asertivas que generen valor en la empresa. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Relación con otras etapas 2. Prepara el entorno 3. Trae la información de anteriores etapas 4. Memorias del testeo 5. Tomar decisiones 6. Maximizar el aprendizaje Técnicas y herramientas <ol style="list-style-type: none"> 7. Elevator Pitch 8. Feedback Grid 9. Me gusta, Deseo, Qué pasaría si 10. ¿Qué sucede después? |

| Módulo | Descripción del trabajo | Competencias requeridas |
|---------------------------|---|---|
| 7. Sigüientes pasos | Saber como aplicar el Design Thinking en un proyecto de manera objetiva. | <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo iniciar? 2. Elementos clave 3. Importancia de la mentalidad, de los equipos multidisciplinares y del entorno 4. Customer Experience Design 5. Future Thinking |
| 8.Recomendaciones finales | Identificar las herramientas para gestionar el cambio de manera efectiva. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Modelo de Kotter: 8 pasos para el cambio 2. Resistencia al cambio, 9 maneras de combatir 3. Transformación hacia el cambio 4. Recomendaciones de Liderazgo 5. Estilos de liderazgo |

Evaluación de las competencias

CertMind realiza dos tipos de evaluación para garantizar que el profesional cuenta con las competencias requeridas:

1. Preguntas de opción múltiple con única respuesta: esta modalidad de evaluación consiste en preguntas teóricas de opción múltiple única respuesta que buscan medir el grado en el que el profesional ha comprendido los conceptos teóricos de la certificación.

2. Caso de estudio: su estructura es similar a la que tienen las preguntas de las que se habló en el numeral anterior, la diferencia radica en que, en lugar de preguntar por un concepto particular, se presenta la descripción de una situación que tiene lugar en el contexto real y que debe ser analizada por el profesional de tal manera que pueda en primer lugar identificar el problema y posteriormente evaluar cuál de las opciones presentadas refleja la mejor solución a dicha situación problema.

| Competencia | Preguntas (1) | Caso de estudio (2) |
|---|---------------|---------------------|
| Comprender los conceptos clave en el proceso creativo y de innovación de Design Thinking. | X | |
| Comprender el concepto de empatizar como base del proceso de diseño. | X | X |
| Entender la guía de enfoque de la etapa definir y su importancia en el proceso de diseño.. | X | X |
| Construir múltiples ideas que permitan explorar diversas soluciones para los Focos de Acción definidos, generar ideas y soluciones "Reto Creativo". | X | |
| Crear soluciones mediante los prototipos, generando el menor costo para la empresa. | X | X |

| Competencia | Preguntas (1) | Caso de estudio (2) |
|--|---------------|---------------------|
| Conocer, fomentar y ejecutar las mejores practicas de testeo, para tomar decisiones asertivas que generen valor en la empresa. | X | X |
| Saber como aplicar el Design Thinking en un proyecto de manera objetiva. | X | |
| Identificar las herramientas para gestionar el cambio de manera efectiva. | X | |

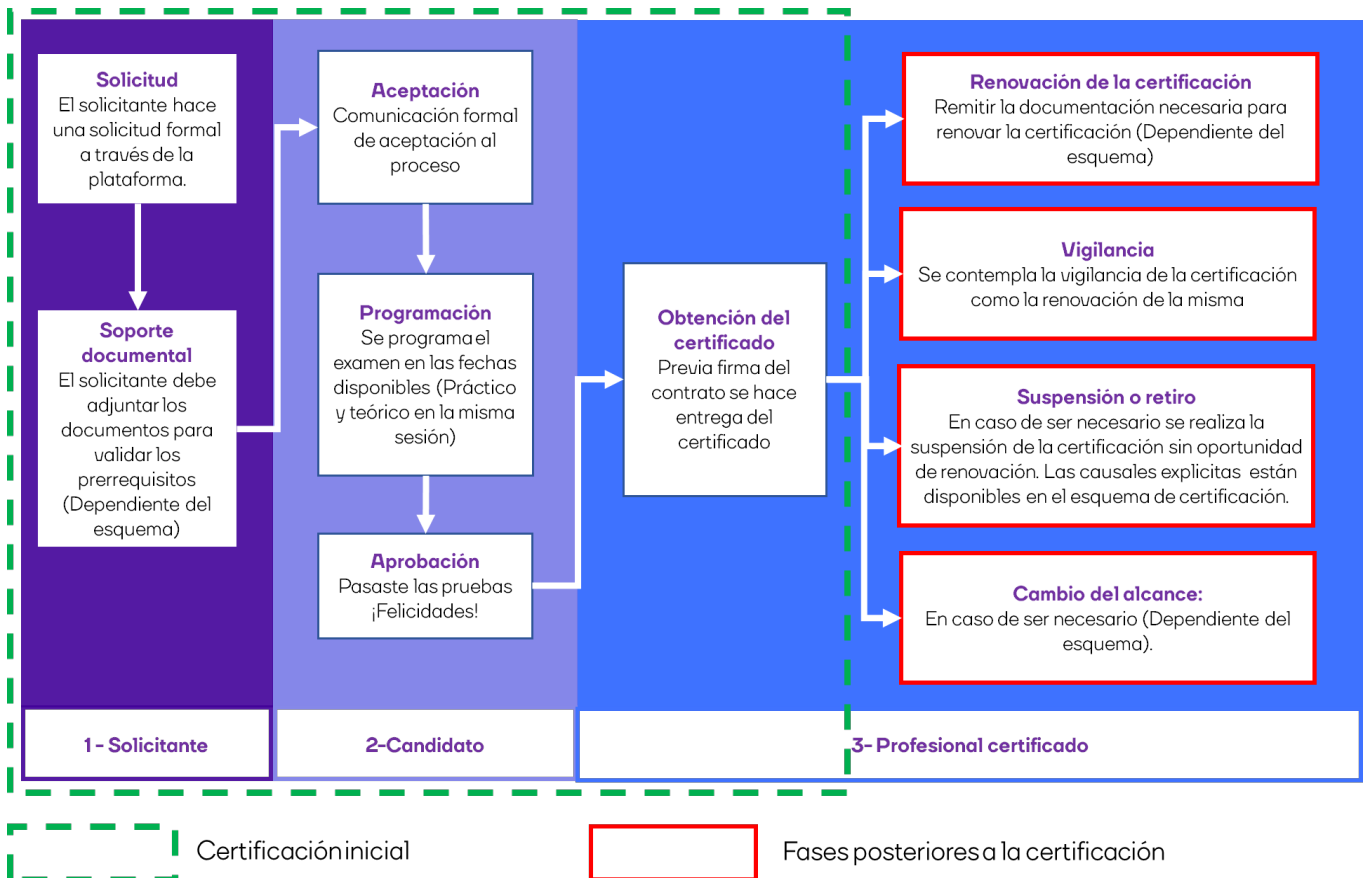
¿Quién debería tomar este examen?

Este examen es ideal para personas o equipos interesados en aprovechar las capacidades de innovación, creatividad y transformación digital para la creación de productos y servicios enfocados al usuario final.

Roles como: empresarios y gerentes de negocio, gerentes de mercadeo y ventas, gerentes de líneas de negocio o unidades estratégicas, gestores / líderes de proyecto, entre otros.

Proceso de certificación

El siguiente gráfico, presenta el ciclo de vida general para la obtención de una certificación:



Proceso de certificación

A continuación, se describe cada una de las fases para la obtención de la certificación por primera vez, las fases posteriores a la obtención del certificado (recuadros de borde rojo) serán explicadas más adelante.

1. Solicitud de certificación: el solicitante remite su solicitud de certificación, en la plataforma QuizLab o a través de la empresa aliada (donde el solicitante haya tomado su capacitación). Una vez aprobada la solicitud se procede a la creación del perfil del solicitante en CertMind.

2. Soporte documental: el solicitante debe adjuntar en la plataforma de CertMind su documento de identidad y adicionalmente completar el registro de su hoja de vida.

3. Verificación y aceptación: la plataforma verifica el cumplimiento de los prerequisites del solicitante, una vez verificados es aceptada la solicitud el postulante y se convierte en candidato para el proceso de certificación.

4. Programación: se procede a realizar la convocatoria para la presentación del examen, directamente en la plataforma o a través de su representante. El formato del examen se explica a continuación:

- **Tipo:** Examen en línea de 40 preguntas, opción múltiple y única respuesta.
- **Duración:** 60 minutos.
- **Nota mínima para aprobar:** 28/40 o 70%.
- **Tiempo adicional:** Si el profesional no presenta el examen en su idioma nativo, contará con 15 minutos adicionales y además se le permite utilizar un diccionario.
- **Supervisión:** CertMind realiza el monitoreo de los exámenes asegurando que se realizan de manera correcta y transparente a través de Invigilator Program (también conocido como "Proctor"). Para conocer más sobre este mecanismo de vigilancia consultar la página web www.certmind.org
- **Libro abierto:** No.
- **Modalidad:** Disponible únicamente en línea en la plataforma de CertMind.
- **Vigencia:** 3 Años.
- **Otros:** Se requiere a todos los postulantes la lectura y aceptación del código de ética de la compañía y términos y condiciones.

Niveles de dificultad: Taxonomía de Bloom

La Taxonomía de Bloom es una teoría conocida en el sector educativo porque muchos docentes la consideran idónea para evaluar el nivel cognitivo adquirido en una asignatura. El objetivo de esta teoría es que después de realizar un proceso de aprendizaje, el aprendiente adquiera nuevas habilidades y conocimientos. La siguiente tabla presenta una descripción de las categorías de la taxonomía de Bloom presentes en el examen de certificación, así como el porcentaje de cada tipo de pregunta dentro del examen.

| Módulo | Nivel 1 | Nivel 2 | Nivel 3 |
|---|---|--|---|
| Descripción | Conocimiento. Este puede comprender, recordar una amplia gama de elementos, desde datos específicos, hasta teoría completa. Pero todo lo que se necesita es traer a la mente la información apropiada. | Compresión. Esto se puede demostrar pasando o traduciendo, material de una forma a otra (palabras a números), interpretar el material (explicar o resumir), y estimando tendencias futuras (prediciendo consecuencias o efectos). | Aplicación. Hace referencia a la habilidad o capacidad de utilizar el material aprendido en situaciones concretas, nuevas. |
| Porcentaje de preguntas presente en el examen | 22% | 65% | 13% |

Nota: Para obtener más información sobre el sistema de supervisión visita nuestro sitio web <https://certmind.org>

5. Obtención del certificado: una vez aprobado en examen y aceptado el contrato de términos y condiciones se hace entrega de la certificación.

Renovación, vigilancia y retiro de la certificación

Esta fase se da luego de que el profesional ha obtenido su certificación. La renovación hace referencia a la reexpedición de la certificación una vez la vigencia de la misma ha llegado a su fin. La vigilancia se refiere a la supervisión que realiza CertMind al desempeño que realiza el profesional durante el período transcurrido entre la certificación y la recertificación para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en el presente esquema de certificación. A continuación, se describen las actividades que debe realizar el profesional certificado con el objetivo de obtener su recertificación:

1. Solicitud de recertificación: antes de que la certificación pierda su vigencia, el profesional certificado remite su solicitud de recertificación, en la plataforma QuizLab. En caso de que la certificación pierda su vigencia, el profesional debe realizar el proceso de certificación nuevamente.

2. Registro de PUC's: se requiere que el profesional certificado registre 10 PUC's cada 3 años para la renovación de la certificación.

Para obtener más información sobre el sistema de Créditos de Actualización Profesional (PUC) visita nuestro sitio web <https://certmind.org>. El profesional certificado debe adjuntar los soportes que acreditan las PUC's en la plataforma CertMind.

3. Validación de la documentación: la plataforma verifica el cumplimiento de las PUC's del profesional certificado, una vez verificados es aceptada la solicitud de recertificación.

4. Obtención de la recertificación: una vez validados los documentos se hace entrega de la nueva certificación.

Criterios para la suspensión o retiro de la certificación

La certificación le será retirada al profesional en los siguientes casos:

1. El incumplimiento al código de ética.
2. No cumplir con los requisitos del esquema.
3. Resultados insatisfactorios del proceso de vigilancia.
4. Incapacidad para cumplir de forma continuada los requisitos de competencia del esquema.

Cambios al esquema de certificación

El esquema de certificación Design Thinking no contempla cambios en el alcance pues actualmente no aplican ampliaciones o reducciones en el alcance o nivel de la misma.



certm:nd



www.certmind.org

 b2b@certmind.org – partner@certmind.org

CertMind is a registered trademark of CertMind - Netherlands