



**Curso**

**Gestión Avanzada de  
Servicios TI basado en el  
modelo ITIL®**

**20 Horas**

A Coruña, 13, 14, 20 y 21 de Abril de  
2018

---

[www.vitaedigital.com](http://www.vitaedigital.com)



**Vitae**

## **Introducción:**

Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) son fundamentales para el éxito de los negocios y los responsables de estas tecnologías deben considerarse prestadores de un servicio como soporte del negocio al que le deben aportar valor.

Compatibilizar la reducción de costes a que se ven obligadas las empresas en la situación actual de los mercados con la calidad en los servicios de Tecnologías de la Información, requiere que estos servicios estén soportados por procesos eficientes.

La eficiencia en los procesos TIC y la aportación de valor al Negocio se consigue implementando procesos basados en un modelo de buenas prácticas estándares del mercado (como por ejemplo ITIL®)

Estas buenas prácticas nos garantizarán unos servicios de calidad, una atención a los clientes adecuada a sus expectativas, y un control del servicio que nos permita aplicar la mejora continua.

## **Objetivos:**

El curso proporciona los conocimientos básicos sobre el ciclo de vida de los servicios y sobre cómo se consigue aportar valor al negocio desde la óptima Gestión de los Servicios.

Los asistentes realizarán un ejercicio práctico ambientado en las TIC con el que podrán aprender a:

- ✔ Identificar los procesos en cada etapa del ciclo de vida
- ✔ Conocer las funciones básicas a implementar en la prestación de los servicios

- ✔ Tener en cuenta los procesos importantes para atender al usuario y los importantes para garantizar la calidad de los servicios
- ✔ Conocer los pasos para la mejora continua de los servicios a través de la medición
- ✔ Practicar los aspectos clave de cada proceso

#### **Dirigido a :**

- ✔ Directores, Gerentes y Jefes de Proyecto de TIC
- ✔ Responsables de cualquier área o función de TIC
- ✔ Administradores de la Infraestructura TIC
- ✔ Responsables de la prestación de servicios o de parte de ellos
- ✔ Service manager y responsables del Service Desk
- ✔ Consultores y responsables del Cuadro de Mando

#### **Requisitos:**

Haber trabajado en labores de consultoría, desarrollo, operación, soporte, control o provisión de servicios.

#### **Metodología:**

Al inicio del curso se hace una detección de las expectativas y áreas de interés de los participantes para adaptar el mensaje a las necesidades y cultura del cliente.

El curso es eminentemente práctico y en cada módulo, tras la explicación teórica necesaria, se realizan los ejercicios necesarios para afianzar lo aprendido y aplicar las herramientas o técnicas descritas.

Los ejercicios se desarrollan sobre un caso real no identificable que sirve de hilo conductor de principio a fin.

Los ejercicios se realizan en grupo. Las soluciones propuestas por cada grupo son presentadas por el ponente elegido del grupo para discusión y mejora.

Donde procede, se realizan ejercicios de role play que se corresponden con situaciones reales en las que ensayar las actitudes y habilidades necesarias resultando simulaciones muy próximas al entorno real de los participantes.

## TEMARIO

### ✓ 1. Introducción y Conceptos generales

- Introducción y principios claves para la Gestión de Servicios TI.
- El ciclo de vida del Servicio: de la teoría a la práctica.

### ✓ 2. Estrategia de TI y de los servicios

- Creación de valor al negocio a través del servicio.
- Gestión de la cartera, de la Demanda y Financiera: El Plan de Sistemas.

### ✓ 3. Diseño del servicio: Garantizando la calidad de los servicios

- Gestión de Niveles de Servicio, Catálogo de servicio, Disponibilidad.
- Gestión de la Capacidad y de los Proveedores.
- Gestión de la Seguridad de la Información, Continuidad del Servicio de TI.

### ✓ 4. Generación y puesta en marcha del servicio

- Gestión de Cambios, de la Configuración, Versiones y Despliegue
- Transferencia de Conocimiento

### ✓ 5. Operación del servicio: La atención a los usuarios

- Gestión de Incidencias, Problemas, Eventos.
- Gestión de Peticiones de Servicio, Accesos.
- El Centro de Servicio.
- Gestión de las aplicaciones, Gestión de Operaciones, Gestión Técnica.

### ✓ 6. Mejora Continua del Servicio

- Modelo PDCA.
- Métricas y cuadro de mando.

## INFORMACIÓN DEL CURSO

 Duración	20 Horas Lectivas
 Lugar	A Coruña
 Fechas	13, 14, 20 y 21 de Abril de 2018
 Horario	Viernes de 16:00 a 21:00 y Sábados de 9:00 a 14:00 h.
 Donde	Hotel Attica 21 Coruña C/ Enrique Mariñas, 34 Tel: 981 179 299 Parking Gratuito en el mismo Hotel

## FORMADOR

José Luis Benito



**Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid**

Acumula más de 35 años de experiencia en relación con las comunicaciones y las Tecnologías de Información. En esta área ha desarrollado su trabajo tanto en labores de Desarrollo e integración de sistemas como en las de Explotación y en las de Organización, Planificación, Estrategia y Calidad.

Ha desempeñado responsabilidades en el desarrollo de grandes proyectos, la operación, la planificación estratégica y la gestión de servicios, habiendo desarrollado metodologías y cuadros de mando, siendo además uno de los pioneros en el establecimiento de SLA en España. Ha trabajado largo tiempo en Telefónica.

Han recibido su formación y asesoramiento en consultoría empresas como: Everis, Accenture, Fujitsu, Ministerio de Educación, Ministerio de Defensa, Instituto de Crédito Oficial, Comisión Nacional de la Energía, Bull, Cepsa, Tragega, Cardif, Enterasys. Telefónica Internacional. Telefónica Andorra, Repsol España, Repsol Perú, Repsol Houston, Metro de Madrid, Delaware, Banco de Costa Rica, Telefónica de España, Oficina de Cooperación Universitaria, Aviva seguros, Banco de España, Enagas, Caja Madrid, AXA Seguros, Correos, etc...

## CONDICIONES ECONÓMICAS



**Tarifa por Asistente**

**290 €**

**(Cuota Bonificable por la  
Fundación Tripartita)**



**Tarifa por asistente a partir  
de dos personas de la misma  
empresa u organización**

**260 €**

**(Cuota Bonificable por la  
Fundación Tripartita)**

**Forma de Pago:**

**Por transferencia al finalizar el  
curso a la recepción de la  
factura**

**Se añadirá el 21 % de IVA**

**Inscripción:**

**Marcos Carbonell  
marcos@vitaedigital.com  
Tlf : 986 47 21 01  
637 82 02 57**

**Plazas limitadas, reserva de plazas por riguroso orden de inscripción**