

## Día 1

---

- 1) Sesión de formación práctica Control IT (consultar ficha adjunta)
  - a) Exposición de la metodología de la sesión
  - b) Introducción al juego Control IT
  - c) Ronda 1 del juego – “El Caos”
    - i) Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
    - ii) Service Desk, Gestión de Configuración, y Gestión de Incidencias
    - iii) Preparación estrategia ronda 2 – cómo aplicamos la teoría al caso práctico
  - d) Ronda 2 del juego – “Empezando a organizarnos”
    - i) Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
    - ii) Gestión de Problemas, Gestión de Cambios y Gestión de Versiones
    - iii) Preparación estrategia ronda 3 – cómo aplicamos la teoría al caso práctico
  - e) Ronda 3 del juego – “Obteniendo resultados”
    - i) Ejecución de la ronda y análisis de los resultados: ¿qué ha pasado?
    - ii) Gestión del Nivel del Servicio, Gestión de Disponibilidad y Gestión Financiera
    - iii) Preparación estrategia ronda 3 – cómo aplicamos la teoría al caso práctico
  - f) Resumen final: ¿qué hemos aprendido?

## Día 2

---

- 2) Introducción a la gestión de servicios
  - a) Importancia de la gestión de servicios
  - b) Definición de un servicio y de la gestión de servicios
  - c) Necesidad de una cultura del servicio
  - d) Gestión de servicios como práctica
- 3) Ciclo de vida del servicio
  - a) Objetivos y valor de negocio de cada fase del ciclo
    - i) Estrategia del servicio
    - ii) Diseño del servicio
    - iii) Transición del servicio
    - iv) Funcionamiento del servicio
    - v) Mejora continua del servicio

- 4) Principios y modelos clave de la gestión de servicios TI
  - a) Tipos de proveedores de servicios
  - b) Los cinco aspectos básicos del diseño del servicio
  - c) Modelo V de servicio
  - d) Modelo de mejora continua del servicio

## Día 3

---

- 5) Procesos y funciones
  - a) Definición de las características de un proceso
  - b) Objetivos, valor de negocio, conceptos, funciones e interfaces de:
    - i) Gestión de la cartera de servicios
    - ii) Gestión del nivel de servicio
    - iii) Gestión de incidencias
    - iv) Gestión de cambios
  - c) Objetivos y conceptos básicos de:
    - i) Gestión de la demanda
    - ii) Gestión financiera
    - iii) Gestión del catálogo de servicios
    - iv) Gestión de la disponibilidad
    - v) Gestión de la capacidad
    - vi) Gestión de proveedores
    - vii) Gestión de la seguridad de la información
    - viii) Gestión de continuidad de servicios TI
    - ix) Gestión de configuraciones y activos
    - x) Gestión de versiones y despliegue
    - xi) Gestión de sucesos
    - xii) Gestión de problemas
    - xiii) Cumplimiento de las solicitudes
    - xiv) Gestión de accesos
    - xv) Proceso de mejora en siete pasos

## Día 4

---

- d) Explicación de las funciones:
    - i) Service Desk
    - ii) Gestión de aplicaciones
    - iii) Gestión de operaciones
    - iv) Gestión técnica
  - e) Estructura organizativa y funciones claves
    - i) Modelo RACI
  - f) Tecnología y arquitectura
    - i) Requisito genérico para un conjunto integrado de la tecnología ITSM
- 6) Ruegos y preguntas.
- 7) Repaso generalizado.
- 8) Examen de certificación.

Huesca, julio 2009.

**Inscripción gratuita (plazas limitadas).**

Más **información e inscripciones** en [www.delarioja.net](http://www.delarioja.net)