

# Curso Online de Gestión de la Externalización de Servicios TI

*Cómo implantar de forma óptima un proyecto de outsourcing de servicios TI.*

**ARGENTINA**  
(54) 1159839543

**BOLÍVIA**  
(591) 22427186

**COLOMBIA**  
(57) 15085369

**CHILE**  
(56) 225708571

**COSTA RICA**  
(34) 932721366

**EL SALVADOR**  
(503) 21366505

**MÉXICO**  
(52) 5546319899

  
Iniciativas Empresariales  
*| estrategias de formación*

  
MANAGER  
BUSINESS  
SCHOOL

atcliente@iniciativasempresariales.edu.es  
america.iniciativasempresariales.com  
Sede Central: BARCELONA - MADRID



Llamada Whatsapp  
(34) 601615098

**PERÚ**  
(51) 17007907

**PANAMÁ**  
(507) 8338513

**PUERTO RICO**  
(1) 7879457491

**REP. DOMINICANA**  
(1) 8299566921

**URUGUAY**  
(34) 932721366

**VENEZUELA**  
(34) 932721366

**ESPAÑA**  
(34) 932721366

## Presentación

*Cuando una compañía hace algo que otros pueden hacer de forma más eficiente, está sacrificando una ventaja competitiva (Harvard Business Review).*

Vivimos en un mundo complejo donde los cambios cada vez son más acelerados, la búsqueda de la flexibilidad y la eficiencia en el uso de los recursos es un reto constante al que se tienen que enfrentar las empresas, sin perder el propósito de su negocio. El outsourcing o externalización de servicios TI se ha convertido en la actualidad en una estrategia básica para dirigir los cambios imparables introducidos por las Tecnologías de la Información. En el contexto actual de globalización, las empresas deben dedicarse a innovar y concentrar sus recursos en el negocio principal. Tenemos que “desaprender” las formas habituales de trabajar y dar paso a nuevas reglas de negocio que nos permitan tomar decisiones inteligentes.

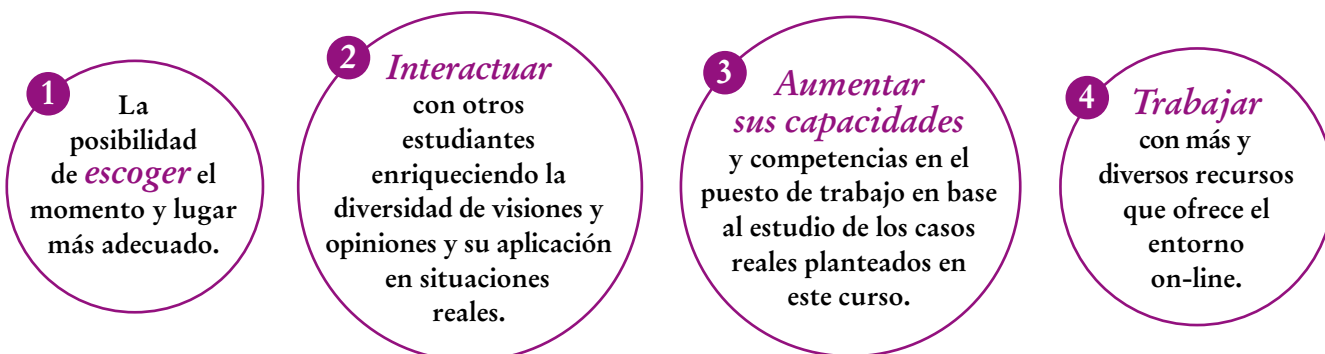
Este curso le permitirá tener una visión completa de las diferentes fases a desarrollar en la implantación de un proyecto de outsourcing de servicios TI proporcionándole puntos clave para:

- Saber determinar qué servicios TI conviene externalizar.
- Seleccionar adecuadamente una empresa de outsourcing de TI.
- Conocer los puntos imprescindibles de los contratos de outsourcing.
- Realizar el control y seguimiento de los servicios contratados.

## La Educación On-line

Con más de 25 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Los cursos e-learning de Iniciativas Empresariales le permitirán:



## Método de Enseñanza

El curso se realiza on-line a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite, si así lo desea, descargarse los módulos didácticos junto con los ejercicios prácticos de forma que pueda servirle posteriormente como un efectivo manual de consulta.

A cada alumno se le asignará un tutor que le apoyará y dará seguimiento durante el curso, así como un consultor especializado que atenderá y resolverá todas las consultas que pueda tener sobre el material docente.

El curso incluye:



## Contenido y Duración del Curso

El curso tiene una duración de **50 horas** distribuidas en 9 módulos de formación práctica.

El material didáctico consta de:

### Manual de Estudio

Los 9 módulos contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales expertos en la materia.

### Material Complementario

Cada uno de los módulos contiene material complementario que ayudará al alumno en la comprensión de los temas tratados. Encontrará también ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

# Gestión de la Externalización de Servicios TI

## Este curso le permitirá saber y conocer:

---

- Cómo establecer los criterios que determinen el alcance de lo que se está considerando externalizar.
- Cuáles son los servicios de TI que más activamente se consideran como candidatos al outsourcing.
- Cómo evaluar de forma efectiva la necesidad de externalizar parcial o totalmente los servicios del área de TI.
- Criterios para la selección de un proveedor de outsourcing.
- Cómo llevar a cabo la negociación en la contratación o externalización de un servicio TI.
- Qué condiciones debe incluir un contrato de externalización de TI.
- Cómo elaborar un Plan de Seguridad que sirva de guía a todos los procesos.
- Cuáles son los factores críticos de más éxito al externalizar.
- Cómo se estructura el ciclo de vida de un outsourcing informático.
- Cómo se lleva a cabo un control y seguimiento continuo de los servicios contratados.

“Gestione de manera eficaz los contratos, proveedores y la calidad de los servicios externalizados de TI”

## Dirigido a:

---

Directores y Responsables de los Departamentos de Informática y TI, Compras, Programadores, Consultores, Analistas y Técnicos de TI y, en general, a todas aquellas personas que gestionan contratos y proveedores de servicios de TI.



## Contenido del Curso

### MÓDULO 1. Introducción al Outsourcing de los sistemas de información

5 horas

- 1.1. Concepto, orígenes y evolución.
- 1.2. Características.
- 1.3. Enfoques.
- 1.4. Modalidades.
- 1.5. Tipos de outsourcing.
- 1.6. Ciclos de vida de un outsourcing.
- 1.7. Outsourcing y Cloud Computing:
  - 1.7.1. Servicios habituales en Cloud.
  - 1.7.2. El nuevo rol del outsourcing en el entorno Cloud.

### MÓDULO 2. Outsourcing ¿Si o No?

7 horas

La firma de un contrato de Outsourcing no tiene que suponer la pérdida de control sobre la información de la empresa, más bien debe suponer disponer de mejor información, más actual y mejor estructurada. En este módulo podremos identificar las razones más importantes por las que una empresa adopta el outsourcing, así como los beneficios y riesgos que adquiere al hacerlo.

- 2.1. Síntomas de una empresa que requiera outsourcing.
- 2.2. Razones más importantes para adoptar outsourcing.
- 2.3. Evaluación de la necesidad:
  - 2.3.1. Beneficios.
  - 2.3.2. Riesgos.
  - 2.3.3. Resumen de ventajas / desventajas.
- 2.4. Factores de éxito:
  - 2.4.1. Pautas a aplicar.

## MÓDULO 3. Plan de actuación

7 horas

Lo primero que debemos tener en cuenta es que la externalización de servicios de TI es un proceso continuo y que debe realizarse en varias fases. Este módulo nos ayudará a plantear el comienzo de un proceso de Outsourcing, las claves principales para seleccionar un proveedor y cómo evaluar sus ofertas.

- 3.1. Metodología.
- 3.2. Proceso a seguir.
- 3.3. Selección del proveedor:
  - 3.3.1. Claves para seleccionar un proveedor.
  - 3.3.2. Solicitud de oferta.
  - 3.3.3. Evaluación de ofertas.

## MÓDULO 4. El contrato

6 horas

Uno de los problemas de este tipo de contratos es adecuar su desarrollo a las necesidades reales del medio y largo plazo. Firmar un contrato de Outsourcing implica un conocimiento exacto del negocio, no sólo en las condiciones presentes, sino, más importante, las posibilidades de crecimiento futuro. Este módulo muestra las características y contenidos principales que debe tener un contrato de Outsourcing para garantizar su sostenibilidad hasta el vencimiento del mismo.

- 4.1. Principios generales para la negociación.
- 4.2. Características del contrato de outsourcing.
- 4.3. Modelo económico.
- 4.4. El Benchmarking.
- 4.5. Auditorías.
- 4.6. Plan de Retorno.

## MÓDULO 5. Los servicios

6 horas

Si contamos con un catálogo de servicios TI en nuestra empresa podremos identificar cuáles de ellos son *core* y cuáles se pueden externalizar. Una vez identificados éstos últimos debemos determinar un conjunto de medidas para aceptar los servicios que nos preste el proveedor.

- 5.1. Actividades a externalizar:
  - 5.1.1. Cómo decidimos lo que se puede externalizar.

## Gestión de la Externalización de Servicios TI

5.1.2. Actividades que se externalizan con más frecuencia.

5.1.3. Datos sobre servicios.

**5.2. Especificaciones de un servicio.**

**5.3. Acuerdos de Nivel de Servicio:**

5.3.1. Objetivos.

5.3.2. Pasos básicos para un SLA.

5.3.3. Indicadores de servicios.

5.3.4. Ejemplo.

**5.4. Modelos de referencia.**

**5.5. Recomendaciones.**

### MÓDULO 6. Transferencia del personal

4 horas

Cuando se toma la decisión de afrontar un proyecto de Outsourcing, uno de los problemas más complejos de resolver es “qué hacer con el personal informático”. El tema de la transferencia de personal es a veces lo que impulsa fuertemente la determinación de contratar el servicio, pero en algunos casos es el factor que lo frena.

Los empleados deben saber qué es lo que les espera ya que si no están satisfechos pueden entorpecer el proceso.

6.1. Opciones de traspaso.

6.2. Plan de transición del personal informático.

6.3. A tener en cuenta.

6.4. El pseudo-outsourcing.

### MÓDULO 7. La seguridad

4 horas

La gestión de la seguridad está relacionada con prácticamente todos los procesos de TI y necesita la colaboración por parte de la organización. La externalización de servicios TI de una empresa no significa que ésta se desligue de la responsabilidad de la seguridad de la información sobre dicho proceso.

**7.1. Gestión de la seguridad:**

7.1.1. Aplicación de medidas de seguridad.

7.1.2. Evaluación y mantenimiento.

## 7.2. Protección de datos de carácter personal:

- 7.2.1. Qué podemos extraer de la ley.
- 7.2.2. Transferencias internacionales.
- 7.2.3. Enlaces de interés.

## MÓDULO 8. Etapa final

5 horas

Esta etapa engloba todas aquellas actuaciones necesarias para el traspaso de responsabilidades en relación con el proceso o actividad objeto de externalización. Aprenderemos a identificar los pasos para la transformación de los servicios y cómo realizar el seguimiento y control una vez traspasados al proveedor.

### 8.1. Transición:

- 8.1.1. Aspectos internos destacables.
- 8.1.2. Actuaciones con relevancia jurídica.

### 8.2. Transformación de servicios.

### 8.3. Seguimiento y control:

- 8.3.1. Criterios de categorización y seguimiento.
- 8.3.2. Análisis “post mortem” del proyecto.

### 8.4. Finalización del contrato.

## MÓDULO 9. Conclusiones y reflexiones

6 horas

- 9.1. Síntesis para no fracasar en un proyecto de outsourcing.
- 9.2. Datos sobre outsourcing.
- 9.3. Reflexiones.
- 9.4. Principales empresas que ofrecen servicios de outsourcing en España.
- 9.5. Algunos acuerdos.



# Gestión de la Externalización de Servicios TI

## Autor

El contenido y las herramientas pedagógicas del curso han sido elaboradas por un equipo de especialistas dirigidos por:



### Mercedes Sánchez

Profesional de TI en funciones de dirección del área. Responsable del Departamento de TI y especialista en gestión de servicios, colabora con empresas de consultoría en diferentes proyectos tecnológicos.

La autora y su equipo de colaboradores estarán a disposición de los alumnos para resolver sus dudas y ayudarles en el seguimiento del curso y el logro de objetivos.

## Titulación

Una vez finalizado el curso de forma satisfactoria, el alumno recibirá un diploma acreditando la realización del curso **GESTIÓN DE LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS TI**.

