

Seminario: Gestión de Proveedores de Servicios.

CONTEXTUALIZACIÓN

OBJETO DE ESTUDIO

Entregar a las áreas responsables por la negociación, acuerdo, contratación, seguimiento y control de servicios prestados por terceros; una completa guía teórica y práctica para la ejecución de estas actividades según el ciclo de vida para la Gestión de Servicios, garantizando la maximización del valor pagado, alineando las perspectivas de ambas partes con el negocio, manteniendo una relación de confianza y duradera con los terceros (socios) convirtiéndolos en activos estratégicos bajo un marco de gobierno.

PROBLEMA

Las áreas de operación o de apoyo se enfrentan a necesidades y oportunidades para la mejora de sus servicios proporcionados al negocio con un alto grado de exigencia, expectativa y típicamente con un rigor financiero alto. Todas las compañías esperan que sus departamentos administrativos acompañen sus estrategias de negocios, las vuelvan más competitivas en el mercado y se apropien de la necesidad inmensa de reducir sus costos de operación, sus riesgos y de dar cumplimiento a las regulaciones externas e internas dentro de este contexto.

¿El medio y el mercado realmente han sabido leer esto, han aprendido y se han adaptado?

<p><b>OBJETIVO</b> (competencia, conocimiento, valor)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción y definición a la gestión de servicios</li> <li>• Principales problemáticas con los proveedores actuales y con el medio.</li> <li>• Proceso para la Gestión de Proveedores.</li> <li>• Gestión de terceros y el diseño de servicios.</li> <li>• Gestión de terceros y gestión de niveles de servicio. Relación entre Acuerdos de niveles de servicio (SLA) y los contratos con terceros (UC).</li> <li>• Gestión de terceros desde las fases de Transición, Operación y Mejora. Cómo plantear una adecuada salida a producción.</li> <li>• Conocer y entender el relacionamiento de la gestión de Proveedores con otros procesos del ciclo de vida</li> <li>• Política de proveedores. Multas, penalidades y recompensas.</li> <li>• Base de datos de proveedores y contratos.</li> <li>• Gestor de proveedores y demás roles involucrados.</li> <li>• Gestión de Riesgos. ¿Los riesgos de mi proveedor, son también mis riesgos? ¿Cuáles riesgos realmente debo gestionar?</li> <li>• Seguimiento y control a la contratación y al desempeño del proveedor.</li> <li>• Requisitos para una adecuada contratación: información, riesgos, TCO, ROI</li> <li>• Selección y estratificación de proveedores.</li> <li>• Gestión de relaciones con el proveedor: Satisfacción de ambas partes, quejas y auditoria. Como gestionar controversias.</li> <li>• Costo de la contratación y su reducción.</li> <li>• Caracterización de métricas para el control de TI (Cobit).</li> </ul>
<p><b>CONCEPTOS</b> (leyes, principios, teorías, escuelas)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL V3</li> <li>• Cobit</li> </ul>
<p><b>MÉTODO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clase magistral para la entrega de conceptos.</li> <li>• Talleres prácticos.</li> <li>• Casos de estudio.</li> </ul>
<p><b>BIBLIOGRAFÍA</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ITIL versión 3 (2011) / OGC</li> <li>• Cobit</li> </ul>	

TOTAL HORAS: 16

#### Título de Prácticas de laboratorio

- Sesión práctica para la construcción de un ANS alineado con los contratos con terceros.
- Mapa de riesgos y política de contratación.
- Caracterización de indicadores según Cobit y construcción de un tablero de control.
- Base de datos de proveedores y contratos, ciclo de vida de un contrato y actualización.

#### Requerimientos

- Salón
- Video bean
- Tablero
- Marcadores

#### Pre-requisitos del estudiante

- Conocimientos básicos en TIC.
- Conocimientos básicos en gestión por procesos y por indicadores.
- Conocimientos básicos en el marco legal y financiero para la gestión de terceros.
- Deseable fundamentos en ITIL v3 y Cobit.

#### Dirigido a:

- Gerentes de Operaciones de áreas de TI y/o de compañías de tercerización de servicios de TI.
- Responsables por las áreas de proveeduría o compras.
- Gestores de niveles de servicio
- Analistas o Coordinadores de Diseño del Servicio