



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



## Curso en Gestión de Servicios





Elige aprender en la escuela  
**líder en formación online**

# ÍNDICE

**1 |** Sobre  
Euroinnova

**2 |** Alianza

**3 |** Rankings

**4 |** Alianzas y  
acreditaciones

**5 |** By EDUCA  
EDTECH  
Group

**6 |** Metodología

**7 |** Razones por  
las que elegir  
Euroinnova

**8 |** Financiación  
y Becas

**9 |** Metodos de  
pago

**10 |** Programa  
Formativo

**11 |** Temario

**12 |** Contacto

## SOMOS EUROINNOVA

---

**Euroinnova International Online Education** inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiandes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminetemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de  
**19**  
años de  
experiencia

Más de  
**300k**  
estudiantes  
formados

Hasta un  
**98%**  
tasa  
empleabilidad

Hasta un  
**100%**  
de financiación

Hasta un  
**50%**  
de los estudiantes  
repite

Hasta un  
**25%**  
de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,  
**Elige Euroinnova**

## ALIANZA EUROINNOVA Y CEUPE

La alianza entre **Euroinnova International Online Education** y **CEUPE** representa un hito significativo en el ámbito de la educación online. Al unir fuerzas, ambas instituciones consolidan un enfoque colaborativo e innovador, adaptado a las demandas cambiantes del mercado laboral y las necesidades individuales de los estudiantes. Además de priorizar la flexibilidad y la practicidad en la formación, esta alianza busca impulsar el desarrollo personal y profesional de cada estudiante, brindando un acceso más amplio a la educación de calidad, mediante el aprovechamiento de las últimas innovaciones tecnológicas.

Con un equipo docente altamente especializado y plataformas de aprendizaje que integran tecnología educativa de vanguardia, Euroinnova y CEUPE se comprometen a ofrecer una experiencia de aprendizaje única. Este enfoque dinámico y didáctico no solo facilita la retención de conocimientos, sino que también equipa a los estudiantes con las habilidades necesarias para adaptarse eficazmente a una sociedad en constante evolución. En conjunto, ambas instituciones comparten un objetivo común de democratizar la educación y llevarla a un nivel superior, asegurando así un futuro más prometedor.



[Ver en la web](#)

## RANKINGS DE EUROINNOVA

---

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



### ONLINE EDUCATION



Ver en la web

# METODOLOGÍA LXP

---

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



## 1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



## 2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



## 3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



## 4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



## 5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



## 6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas  
**PROPIOS**  
**UNIVERSITARIOS**  
**OFICIALES**

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

### 1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

### 2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

### 3. Nuestra Metodología



#### 100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



#### APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



#### EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



#### NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

## 4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



## 5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



## 6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

## MÉTODOS DE PAGO

---

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

## Curso en Gestión de Servicios



**DURACIÓN**  
200 horas



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**

## Titulación

---

Titulación de Curso en Gestión de Servicios con 200 horas expedida por el Centro Europeo de Postgrado-CEUPE

## Descripción

---

El curso Gestión de Servicios te ofrece una oportunidad única para adentrarte en un sector en constante crecimiento y con alta demanda laboral. Aprenderás a manejar herramientas clave como ITIL y a implementar estrategias de externalización, outsourcing y BPO, todas ellas esenciales para el éxito empresarial moderno. Con un enfoque en la definición de SLA y la gestión de servicios de calidad, te proporcionaremos las habilidades necesarias para optimizar procesos y mejorar continuamente los servicios ofrecidos. La formación abarca desde la introducción a la gestión de servicios hasta la mejora continua del servicio, garantizando una comprensión integral del ciclo de vida de los servicios. Este curso es ideal para aquellos que buscan destacar en un mercado competitivo, desarrollando competencias que son altamente valoradas por las empresas. Además, al ser completamente online, podrás acceder al contenido desde cualquier lugar, ajustándose a tus necesidades y horarios. No pierdas la oportunidad de impulsar tu carrera en un ámbito esencial para el desarrollo empresarial.

## Objetivos

---

- Comprender los principios básicos de la gestión de servicios para aplicarlos eficazmente.
- Analizar las ventajas y retos del outsourcing en la gestión de servicios.
- Implementar procesos de outsourcing asegurando eficiencia y calidad.

[Ver en la web](#)



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

- Definir SLA claros y efectivos en procesos de externalización de servicios.
- Implantar un sistema BPO optimizando recursos y procesos empresariales.
- Identificar estrategias de offshoring y multisourcing para servicios globales.
- Aplicar prácticas de ITIL para mejorar la calidad en la gestión de servicios.

## A quién va dirigido

---

El curso Gestión de Servicios está diseñado para profesionales y titulados del sector interesados en profundizar en la gestión de servicios de calidad, explorando temas como outsourcing, BPO, offshoring, multisourcing y las mejores prácticas ITIL. Ideal para quienes buscan optimizar procesos, definir SLA y mejorar la estrategia, diseño y operación de servicios en su organización.

## Para qué te prepara

---

El curso de Gestión de Servicios te capacita para optimizar procesos de externalización mediante el desarrollo de estrategias de outsourcing y offshoring. Aprenderás a definir y gestionar acuerdos de nivel de servicio (SLA) y a implantar sistemas BPO eficientes. Además, dominarás el marco ITIL para asegurar la calidad de servicios, abarcando desde la estrategia y diseño hasta la transición y mejora continua. Al finalizar, estarás preparado para supervisar y mejorar el ciclo de vida del servicio en tu organización.

## Salidas laborales

---

- Consultor de Gestión de Servicios - Responsable de Outsourcing - Especialista en SLA - Coordinador de Sistemas BPO - Gerente de Offshoring - Analista de ITIL - Experto en Multisourcing - Director de Calidad de Servicios - Jefe de Estrategia de Servicios - Asesor en Diseño y Transición de Servicios

## TEMARIO

---

### UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE SERVICIOS

1. La necesidad de la gestión de servicios
2. Contratación de servicios: outsourcing, offshoring, multisourcing
3. Gestión de servicios de calidad: ITIL
4. Aspectos de la gestión de servicios
5. Resumen del tema

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. OUTSOURCING Y SU DESARROLLO

1. Aspectos a considerar en el outsourcing
2. Definición de outsourcing
3. Qué se debe externalizar
  1. - Procesos y departamentos que se pueden externalizar
  2. - Área de la empresa que no se deben externalizar
4. Conceptos contractuales del outsourcing
5. ¿Por qué hacer outsourcing?
6. Puntos fuertes y débiles de la externalización
  1. - Puntos fuertes de la externalización
  2. - Puntos débiles de la externalización
7. ¿De qué hacer outsourcing?
8. ¿cuándo hacer outsourcing?
9. ¿Cómo hacer outsourcing?
  1. - Los 7 pasos del outsourcing
  2. - Factores que afectan el modo de hacer la externalización
  3. - Complejidad del reto
10. Tipos de outsourcing
11. Resumen del tema

### UNIDAD DIDÁCTICA 3. IMPLANTACIÓN DEL PROCESO DE OUTSOURCING

1. Implantación del proceso de outsourcing
2. Los 7 pasos de implantación de un servicio de outsourcing
3. Planificación iniciativas
  1. - Análisis de riesgos
  2. - Gestión del proyecto
  3. - Asesoría externa
  4. - Fijación de objetivos
4. Implicaciones estratégicas
  1. - Organizativas
  2. - Competencias core
  3. - Reestructuración
  4. - Alineamiento de outsourcing y estrategia
5. Análisis coste y rendimientos
  1. - Costes actuales y previstos

2. - Estándar de rendimientos
3. - Otras cuestiones financieras
6. Selección de proveedores
  1. - Proveedores
  2. - RFP
  3. - Evaluación de proveedores
  4. - Selección de proveedores
7. Términos y condiciones
  1. - Negociación
  2. - Contrato
8. Transición de recursos
  1. - Proceso de transición
9. Gestión de la relación
  1. - Monitorización del desempeño
  2. - Gestión de incidencias
10. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 4. DEFINICIÓN DE SLA EN PROCESOS DE EXTERNALIZACIÓN

1. Introducción de los niveles de servicio
2. ¿Qué son los niveles de servicio?
3. Modelos de relación del outsourcing
4. Definición de SLA
5. Modelos en 5 pasos de implantación de SLA
  1. - Definir los SLAs
  2. - Medir los SLAs
  3. - Analizar los SLAs
  4. - Corregir o aplicar las acciones correctoras de los SLAs
  5. - Guiar
6. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 5. DEFINICIÓN DE SLA EN PROCESOS DE EXTERNALIZACIÓN SERVICES PROV

1. Introducción a la oferta
2. Conectividad de sedes a la red de services prov
  1. - Líneas principales
  2. - Líneas back-up
3. Conectividad VPN (tecnología MPLS)
  1. - Conectividad con internet
  2. - Dentro de la VPN
  3. - VPN de acceso remoto
  4. - Tecnología MPLS
  5. - Fortalezas de MPLS
  6. - QoS calidad de servicio en la red VPN MPLS
4. 3.6.1 Optimizar ancho de banda con QoS
  1. - ToIP dentro de la VPN
  2. - Implantación ToIP
5. Entorno Wireless en las sedes del cliente
  1. - Configuración de redes Wi-Fi en las sedes

2. - Implantación
6. Oferta económica
  1. - VPN + telefonía sin SRST (cuotas mensuales)
  2. - Centralita telefonía IP (cuotas mensuales)
7. Ventajas de comntratar Services Prov
8. Niveles de servicio
  1. - Definiciones y reglas de cálculo: disponibilidad
  2. - Calidad de red
  3. - Penalizaciones por incumplimiento del objetivo
  4. - Sustitución de equipamiento hardware
9. Condiciones generales de la oferta
10. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 6. IMPLANTAR UN SISTEMA BPO

1. Introducción a BPO: casos prácticos
  1. - BPO: eBookers
  2. - Caso selección de proveedores BPO: Walt Mart
2. 1.2.1 Razones para la externalización: BPO
3. 1.2.2 Pasos a dar para la externalización y aspectos a considerar
4. Conceptos básicos sobre BPO
5. Implantación de BPO en 10 pasos
  1. - ¿Qué significaba BPO?
  2. - ¿Cómo se va a implantar un proceso BPO?
  3. - Implantación de un proceso BPO en 10 pasos
6. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 7. OFFSHORING Y MULTISOURCING

1. Introducción al offshoring
2. Principales destinos para realizar offshoring
  1. - La India
  2. - Rusia
  3. - China
  4. - Europa central
3. Caso práctico de localización de offshore
  1. - Introducción al caso
  2. - Premisas de las necesidades para el estudio de offshoring para GeoTrans
  3. - Situación de Hungría
  4. - RRHH: capital humano
  5. - Infraestructuras
  6. - Operaciones y atractivo del país
  7. - Entorno económico
  8. - Conclusiones
4. Introducción al multisourcing
5. Cuatro perspectivas del multisourcing
6. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 8. GESTIÓN DE SERVICIOS DE CALIDAD: ITIL

1. Gestión de servicios de calidad: ITIL
2. Exámenes de certificaciones ITIL
3. Ciclo de vida del servicio
4. Procesos y funciones del servicio
5. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 9. CICLO DE VIDA. ESTRATEGIA Y DISEÑO: ITIL

1. Ciclo de vida de la estrategia del servicio
  1. - Introducción de la estrategia del servicio
  2. - Conceptos básicos de la estrategia del servicio
  3. - Procesos y otras actividades de la estrategia del servicio
  4. - Organización de la estrategia del servicio
  5. - Métodos, técnicas y herramientas de la estrategia del servicio
  6. - Implementación y operación de la estrategia del servicio
2. Ciclo de vida del diseño del servicio
  1. - Introducción al diseño del servicio
  2. - Conceptos básicos del diseño del servicio
  3. - Procesos y otras actividades del diseño del servicio
  4. - Organización de diseño del servicio
  5. - Métodos, técnicas y herramientas del diseño del servicio
  6. - Implementación y operación del diseño del servicio
3. Resumen del tema

#### UNIDAD DIDÁCTICA 10. CICLO DE VIDA. TRANSICIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO: ITIL

1. Ciclo de vida. Transición y mejora continua del servicio: ITIL
  1. - Introducción a la transición del servicio
  2. - Conceptos básicos de la transición del servicio
  3. - Procesos y otras actividades de la transición del servicio
  4. - Organización de la transición del servicio
  5. - Métodos, técnicas y herramientas de la transición del servicio
  6. - Implementación y operación de la transición del servicio
2. Ciclo de vida de la operación del servicio
  1. - Introducción a la operación del servicio
  2. - Conceptos básicos la operación del servicio
  3. - Procesos y otras actividades la operación del servicio
  4. - Organización de la operación del servicio
  5. - Métodos, técnicas y herramientas de la operación del servicio
  6. - Implementación y operación de la operación del servicio
3. Ciclo de vida de la mejora continua del servicio
  1. - Introducción a la mejora continua del servicio
  2. - Conceptos básicos la mejora continua del servicio
4. 3.2.1 Definición de factores crítico de éxito y KPIs
  1. - Procesos y otras actividades de la mejora continua del servicio
  2. - Organización de la mejora continua del servicio.
  3. - Métodos, técnicas y herramientas de la mejora continua del servicio
  4. - Implementación y operación de la mejora continua del servicio
5. Resumen del tema

## UNIDAD DIDÁCTICA 11. FUNCIONES Y PROCESOS DE LA ESTRATEGIA DEL SERVICIO

1. Funciones y procesos de la estrategia del servicio
2. Gestión financiera
  1. - Introducción a la gestión financiera
  2. - Conceptos básicos a la gestión financiera
  3. - Actividades a la gestión financiera
  4. - Entradas/salidas a la gestión financiera
3. Gestión de la cartera de servicios
  1. - Introducción a la cartera de servicios
  2. - Conceptos básicos de la cartera de servicios
  3. - Actividades de la cartera de servicios
  4. - Entradas/salidas de la cartera de servicios
4. Gestión de la demanda
  1. - Introducción a la gestión de la demanda
  2. - Conceptos básicos de la gestión de la demanda
  3. - Actividades de la gestión de la demanda
  4. - Entradas/salidas de la gestión de la demanda
5. Resumen del tema

## UNIDAD DIDÁCTICA 12. FUNCIONES Y PROCESOS DEL DISEÑO DEL SERVICIO

1. Gestión del catálogo de servicios
  1. - Introducción a la gestión del catálogo de servicios
  2. - Conceptos de la gestión del catálogo de servicios
  3. - Actividades de la gestión del catálogo de servicios
  4. - Entradas/salidas la gestión del catálogo de servicios
2. Gestión de los niveles del servicio
  1. - Introducción a la gestión de los niveles del servicio
  2. - Conceptos de la gestión de los niveles del servicio
  3. - Actividades de la gestión de los niveles del servicio
  4. - Entradas/salidas de la gestión de los niveles del servicio
3. Gestión de la capacidad
  1. - Introducción a la gestión de la capacidad
  2. - Conceptos de la gestión de la capacidad
  3. - Actividades de la gestión de la capacidad
  4. - Entradas/salidas de la gestión de la capacidad
4. Gestión de la disponibilidad
  1. - Introducción a la gestión de la disponibilidad
  2. - Conceptos de la gestión de la disponibilidad
  3. - Actividades de la gestión de la disponibilidad
  4. - Entradas/salidas de la gestión de la disponibilidad
5. Gestión de la continuidad de los servicios de sistemas tecnológicos y de información
  1. - Introducción a la gestión de la continuidad de los servicios de sistemas tecnológicos y de información
  2. - Conceptos de la gestión de la continuidad de los servicios de sistemas tecnológicos y de información
  3. - Actividades de la gestión de la continuidad de los servicios de sistemas tecnológicos y de información

- 4. - Entradas/salidas de la gestión de la continuidad de los servicios de sistemas tecnológicos y de información
- 6. Gestión de la seguridad de la información
  - 1. - Introducción a la gestión de la seguridad de la información
  - 2. - Conceptos de la gestión de la seguridad de la información
  - 3. - Actividades de la gestión de la seguridad de la información
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de la seguridad de la información
- 7. Gestión de terceros
  - 1. - Introducción a la gestión de terceros
  - 2. - Conceptos de la gestión de terceros
  - 3. - Actividades de la gestión de terceros
  - 4. - Entradas/salidas de la coordinación de suministradores
- 8. Resumen del tema

## UNIDAD DIDÁCTICA 13. FUNCIONES Y PROCESOS DE TRANSICIÓN DEL SERVICIO

- 1. Planificación y soporte de la transición
  - 1. - Introducción a la planificación y soporte de la transición
  - 2. - Conceptos de planificación y soporte de la transición
  - 3. - Actividades de la planificación y soporte de la transición
  - 4. - Entradas/salidas de la planificación y soporte de la transición
- 2. Gestión de cambios
  - 1. - Introducción a la gestión de cambios
  - 2. - Conceptos de la gestión de cambios
  - 3. - Actividades de la gestión de cambios
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de cambios
- 3. Gestión de la configuración y activos del servicio
  - 1. - Introducción a la gestión de la configuración y activos del servicio
  - 2. - Conceptos de la gestión de la configuración y activos del servicio
  - 3. - Actividades de la gestión de la configuración y activos del servicio
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de la configuración y activos del servicio
- 4. Gestión de entregas y despliegues
  - 1. - Introducción de la gestión de entregas y despliegues
  - 2. - Conceptos de la gestión de entregas y despliegues
  - 3. - Actividades de la gestión de entregas y despliegues
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de entregas y despliegues
- 5. Validación y pruebas del servicio
  - 1. - Introducción a la validación y las pruebas del servicio
  - 2. - Conceptos de la validación y las pruebas del servicio
  - 3. - Actividades de la validación y las pruebas del servicio
  - 4. - Entradas/salidas de la validación y pruebas del servicio
- 6. Evaluación
  - 1. - Introducción a la evaluación
  - 2. - Conceptos de evaluación
  - 3. - Actividades de evaluación
  - 4. - Entradas/salidas de evaluación
- 7. Gestión del conocimiento
  - 1. - Introducción a la gestión del conocimiento
  - 2. - Conceptos de la gestión del conocimiento

- 3. - Actividades de la gestión del conocimiento
- 4. - Entradas/salidas de la coordinación de suministradores
- 8. Resumen del tema

## UNIDAD DIDÁCTICA 14. FUNCIONES Y PROCESOS DE OPERACIÓN Y MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

- 1. Gestión de eventos
  - 1. - Introducción a la gestión de eventos
  - 2. - Conceptos de la gestión de eventos
  - 3. - Actividades de la gestión de eventos
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de eventos
- 2. Gestión de incidencias
  - 1. - Introducción de la gestión de incidencias
  - 2. - Conceptos de la gestión de incidencias
  - 3. - Actividades de la gestión de incidencias
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de incidencias
- 3. Gestión de peticiones
  - 1. - Introducción a la gestión de peticiones
  - 2. - Conceptos de la gestión de peticiones
  - 3. - Actividades de la gestión de peticiones
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de peticiones
- 4. Gestión de problemas
  - 1. - Introducción a la gestión de problemas
  - 2. - Conceptos de la gestión de problemas
  - 3. - Actividades de la gestión de problemas
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de problemas
- 5. Gestión de accesos
  - 1. - Introducción a la gestión de accesos
  - 2. - Conceptos de la gestión de accesos
  - 3. - Actividades de la gestión de accesos
  - 4. - Entradas/salidas de la gestión de accesos
- 6. Monitorización y control
  - 1. - Introducción a la monitorización y control
  - 2. - Conceptos de monitorización y control
  - 3. - Actividades de monitorización y control
  - 4. - Entradas/salidas de monitorización y control
- 7. Operaciones de TI
  - 1. - Introducción a las operaciones de TI
  - 2. - Conceptos operaciones de TI
  - 3. - Actividades de operaciones de TI
  - 4. - Entradas/salidas operaciones de TI
- 8. Centro de servicio al usuario
  - 1. - Introducción al centro de servicio al usuario
  - 2. - Conceptos del centro de servicio al usuario
  - 3. - Actividades del centro de servicio al usuario
  - 4. - Entradas/salidas de centro de servicio al usuario
- 9. Proceso de mejora en 7 pasos
  - 1. - Introducción al proceso de mejora en 7 pasos

- 2. - Conceptos del proceso de mejora en 7 pasos
  - 3. - Actividades del proceso de mejora en 7 pasos
  - 4. - Entradas/salidas proceso de mejora en 7 pasos
10. Informes de servicio
- 1. - Introducción a los informes de servicio
  - 2. - Conceptos de los informes de servicio
  - 3. - Actividades de los informes de servicio
  - 4. - Entradas/salidas de los informes de servicio
11. Resumen del tema

## Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

### Telefonos de contacto

|                    |                                                                                   |                         |                             |                                                                                     |                         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| <b>España</b>      |  | <b>+34 900 831 200</b>  | <b>Argentina</b>            |  | <b>54-(11)52391339</b>  |
| <b>Bolivia</b>     |  | <b>+591 50154035</b>    | <b>Estados Unidos</b>       |  | <b>1-(2)022220068</b>   |
| <b>Chile</b>       |  | <b>56-(2)25652888</b>   | <b>Guatemala</b>            |  | <b>+502 22681261</b>    |
| <b>Colombia</b>    |  | <b>+57 601 50885563</b> | <b>Mexico</b>               |  | <b>+52-(55)11689600</b> |
| <b>Costa Rica</b>  |  | <b>+506 40014497</b>    | <b>Panamá</b>               |  | <b>+507 8355891</b>     |
| <b>Ecuador</b>     |  | <b>+593 24016142</b>    | <b>Perú</b>                 |  | <b>+51 1 17075761</b>   |
| <b>El Salvador</b> |  | <b>+503 21130481</b>    | <b>República Dominicana</b> |  | <b>+1 8299463963</b>    |

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,  
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

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

### Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By  
**EDUCA EDTECH**  
Group