



1. DATOS DA ACTIVIDADE

NOME: Áreas de proceso de ITIL e ferramentas de xestión dos procesos

GRUPO: Cursos TIC convenios AMTEGA

ÁREA: Tecnoloxías da información e comunicación (TIC)

CUALIFICACIÓN:	ASISTENCIA	PLAN:	F. FINALISTAS	HORAS:	20
ADMINISTRACIÓN:	AUTONÓMICA	ESTADO:	CONVOCADO	ANO:	2010
MOD.IMPARTICIÓN:	PRESENCIAL	TIPOLOXÍA:	ESPECÍFICO	EDICIÓNS:	1

DATA MATRÍCULA: Do 04/02/2010 - 08:00h ao 12/02/2010 - 14:00h

2. DESCRICIÓNS

DESCRINCIÓN CURSO

Formación en áreas de procesos de ITIL relacionadas cos grupos de soporte técnico das principais ferramentas institucionais.

DESTINATARIOS

Persoal funcionario da escala técnica auxiliar de informática (grupo C), escala de xestión de sistemas de informática (grupo B), escala de sistemas e tecnoloxías da información (grupo A), persoal laboral técnico especialista en informática (grupo III, categoría 91), técnico superior diplomado en informática (grupo II, categoría 27) e persoal licenciado informático (grupo I, categoría 18) da Xunta de Galicia.

PROGRAMA

Metodoloxía de traballo_ Prácticas de ITIL: Fluxos de traballo , Áreas de proceso de ITIL.

Ferramentas de Xestión dos procesos: Uso da ferramenta HP_ServiceCenter para a resolución de incidencias e peticións de servizo relacionadas coas ferramentas institucionais básicas.

Modelo de Relación_ Comunicación: Procedementos específicos relacionados coa implantación e mantemento das aplicacións-ferramentas institucionais, Ciclos de vida da Xestión de procesos ITIL , Relación entre os grupos de soporte.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

A selección efectuarase establecendo as seguintes prioridades:

1. Persoal da Xunta de Galicia que pertenza a un grupo de soporte técnico da implantación e do mantemento das principais ferramentas institucionais.
2. Resto do persoal informático seguindo os criterios de selección xerais da EGAP.

3. DATOS EDICIÓNS

SANTIAGO1

LOCALIDADE: SANTIAGO DE COMPOSTELA

INICIO / FIN: 03/05/2010 a 07/05/2010

NUM. PRAZAS: 20

ESTADO: NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

DATA EXAME:

DOCENTES NOMEADOS

MARCOS BREA HERNANDEZ