

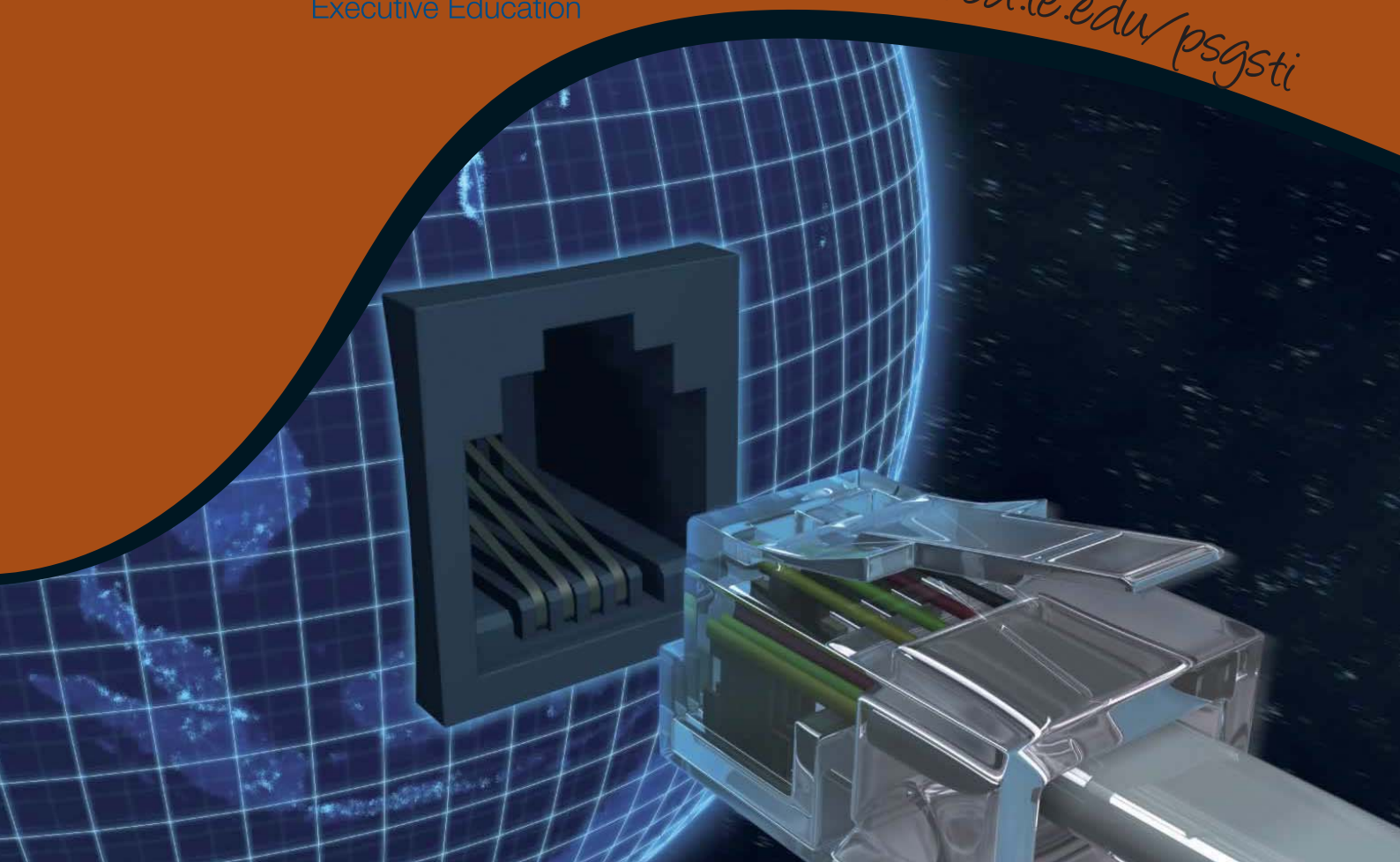
# PSuperior

M A D R I D  
NOVIEMBRE 2012  
M A Y O 2013

## Gestión de Servicios y Gobierno TI



*[www.execed.ie.edu/psgsti](http://www.execed.ie.edu/psgsti)*



**ACREDITACIONES EN:**





## Bienvenido a IE Business School

IE Business School es una comunidad de negocios de carácter privado, independiente y plural, fundada en 1973 por un grupo de profesionales y académicos de reconocido prestigio, muchos de los cuales componen hoy su Consejo Rector.



La labor de IE Business School se centra en la formación empresarial, jurídica y fiscal de los cuadros directivos de la comunidad empresarial, el fomento de riqueza colectiva a través de un apoyo constante a la creación de nuevas empresas y la actuación como foro de opinión de nuevas tendencias y acontecimientos dentro del mundo de los negocios.



IE Business School ha obtenido el reconocimiento de la comunidad internacional de negocios y se ha posicionado como uno de los líderes entre las grandes Escuelas de Negocios del mundo. Entre los factores que han permitido alcanzar la actual posición de liderazgo se encuentran el alto nivel del claustro docente, el alto grado de exigencia de los programas académicos, un proceso de selección y admisión riguroso y competitivo y el marcado carácter internacional que se refleja en el contenido de los programas académicos de IE Business School.



Nuestro compromiso con la excelencia ha sido reconocido por las tres organizaciones más prestigiosas de acreditación internacional, mediante un riguroso proceso de auditoria externa: AMBA (Association of MBAs), AACSB International (The Association to Advance Collegiate Schools of Business) y EFMD-EQUIS (European Quality Improvement Systems).

## Executive Education

IE Business School, a través de sus programas de Executive Education, ofrece soluciones innovadoras a directivos de empresas de todo el mundo. Nuestro enfoque desarrolla la visión, habilidades y capacidades de gestión necesarias para afrontar con éxito los retos a los que se enfrentan las organizaciones actuales.



El modelo de formación de nuestra Escuela impulsa el desarrollo profesional, personal e intelectual dentro de un marco global que refuerza la perspectiva internacional de los participantes.

EXECUTIVE EDUCATION	MBA	ONLINE
<p><b>AMÉRICA ECONOMÍA</b> Noviembre 2011 5ª posición mundial, 1ª de Europa</p> <p><b>BUSINESS WEEK</b> Noviembre 2011 1ª Europa y 5ª del mundo</p> <p><b>FINANCIAL TIMES</b> Mayo 2011 14ª del mundo</p>	<p><b>FINANCIAL TIMES</b> Enero 2012 8ª del mundo, 3ª de Europa y 1ª española</p> <p><b>THE WALL STREET JOURNAL</b> Septiembre 2010 1ª del mundo</p> <p><b>FORBES</b> Agosto 2011 3ª del mundo</p>	<p><b>THE ECONOMIST</b> Febrero 2010 1ª posición del mundo. Distance Learning International Executive MBA Ranking</p>

## Programa Superior

# Gestión de Servicios y Gobierno TI



**Silvia Leal Martín**  
Directora del Programa

Estamos viviendo un momento de inflexión, en el que las reglas del juego de los mercados se han transformado, obligando a las empresas a modificar su estrategia radicalmente para proporcionar a las nuevas tecnologías el papel protagonista que les corresponde. Más concretamente, nos encontramos con un escenario donde una óptima gestión de los servicios internos de tecnología se ha convertido en una necesidad y donde las externalizaciones son en muchas ocasiones un aliado estratégico para la supervivencia.

Esta transformación, sin duda, se ha visto reflejada en el mercado laboral, donde por cada puesto que desaparece en el entorno tradicional se crean casi tres puestos relacionados con la tecnología y los nuevos roles que ésta ha traído consigo. En particular, encontramos un renovado mercado en el que se demandan profesionales con sólidos conocimientos sobre la empresa y las nuevas tecnologías, pero que además entiendan y sean capaces de aplicar eficientemente las mejores prácticas existentes alrededor del gobierno de la tecnología interna, así como las disponibles a través de modelos de outsourcing.

Por ello, en el IE Business School hemos decidido poner en marcha un programa dirigido a la formación de estos profesionales, buscando reducir el desajuste existente entre esta demanda del mercado y el capital humano disponible. Para ello, hemos decidido apalancarnos en importantes jugadores de este mercado como la APMG, Quint y CIONET.

En primer lugar, a través de una estrecha colaboración con la APMG, organización líder a nivel internacional en la acreditación y certificación de los profesionales en las mejores prácticas existentes en el gobierno y gestión de las tecnologías de la información. Asimismo, con el apoyo de Quint Wellington Redwood, firma internacional líder en este ámbito y una de las principales entidades acreditadas por la APMG, proporcionaremos a los participantes los conocimientos necesarios para aplicar con éxito estas prácticas de gestión y obtener tres de las certificaciones oficiales más valoradas por el mercado.

Adicionalmente, contaremos con la colaboración de CIONET, red internacional de CIOs a la que pertenece la primera línea de los profesionales del ámbito tecnológico, quienes compartirán con los asistentes sus experiencias y recomendaciones, en sesiones de debate y networking con los participantes.

De esta forma, como una de las principales Escuelas de Negocios del mundo, y en colaboración con nuestros socios, hemos puesto en marcha un programa dirigido a la formación de profesionales altamente cualificados en la gestión de los servicios de TI, profesionales formados incluso para reinventar las mejores prácticas existentes.

Por ello, si estás interesado en formar parte de este apasionante proyecto, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

**El Programa Superior en Gestión de Servicios y Gobierno TI es un programa pensado para aquellos profesionales que deseen especializarse y certificarse en estas funciones, por lo que proporcionará los conocimientos necesarios para que puedan obtener las tres acreditaciones en gestión de TI más reconocidas y demandadas actualmente en el mercado, a nivel nacional e internacional: Fundamentos de ITIL, Fundamentos de Lean IT y Fundamentos de Gobierno de Sourcing.**

---

### EMPRESAS COLABORADORAS:





# Objetivos y Beneficios

El **Programa Superior en Gestión de Servicios y Gobierno TI** es un programa pensado para aquellos profesionales que deseen especializarse y certificarse en funciones de dirección y gestión de las TI, aprendiendo las mejores prácticas y estándares internacionales para la gestión de los servicios de tecnología, tanto de áreas funcionales internas como de proveedores de servicio con sus clientes.

Más concretamente, el programa está orientado a la formación y acreditación de profesionales que deseen desempeñar estas funciones dentro de una empresa, así como de aquéllos que apuesten por las empresas proveedoras de servicios, organizaciones que en este renovado mercado laboral se han convertido en una atractiva opción sobre la que desarrollar una interesante carrera profesional, larga y ascendente.

De esta forma, los principales objetivos del programa son:

- Aprender a aplicar eficientemente las mejores prácticas de gestión sobre los servicios internos y externos relacionados con las tecnologías de la información.
- Adquirir los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para aprender a alinear la tecnología y el negocio, a través de una gestión eficiente de los servicios TI.
- Aprender a analizar la cadena de valor de las organizaciones, para poder evaluar la externalización de procesos concretos, así como los pasos a seguir.
- Conocer cómo liderar y gestionar la contratación de servicios dentro de las organizaciones, sabiendo adoptar y adaptar en cada caso el mejor modelo de relación.
- Certificar a los participantes en las tres titulaciones en gestión de TI más reconocidas y demandadas actualmente en el mercado, a nivel nacional e internacional: Fundamentos de ITIL, Fundamentos de Lean IT y Fundamentos de Gobierno de Sourcing.

Además ofreceremos una interesante visión sobre el mercado, sus mejores prácticas y tendencias, a través de un acuerdo de colaboración con CIONET mediante el que se llevarán a cabo conferencias especializadas y sesiones de networking, conociendo de primera mano a los principales miembros de la red de profesionales de tecnología más relevante existente en el mercado.

# Metodología

El desarrollo del **Programa Superior en Gestión de Servicios y Gobierno TI** tendrá un enfoque eminentemente práctico, combinándose sesiones teóricas con discusiones sobre casos prácticos. La realización de un caso integral, permite a los alumnos consolidar los conocimientos adquiridos mediante una innovadora aplicación del Método del Caso. Además, como ventaja metodológica, a través de parejas de aprendizaje y el diario de aprendizaje se fomenta y promueve una reflexión individual y en grupo de lo aprendido en cada asignatura. Con ambos sistemas, el alumno puede incorporar como propios los conocimientos adquiridos por otros compañeros, lo que facilita la inmediata aplicación de los mismos en sus empresas.

Adicionalmente, a través de la colaboración de Quint, contaremos con sesiones dirigidas a profundizar sobre distintos casos de estudio, orientadas a la preparación de los asistentes para afrontar con éxito los exámenes de certificación de la APMG.

Además el Programa se complementará con un grupo amplio de conferencias, que llevaremos a cabo en colaboración con CIONET, donde personas del máximo nivel en este campo expondrán su visión sobre los temas de mayor interés para los participantes, en sesiones interactivas donde además será posible hacer networking.

## A quién va dirigido

El **Programa Superior en Gestión de Servicios y Gobierno TI** está dirigido entre otros a miembros de departamentos de tecnología como Directores o Gerentes de Departamento, Jefes de Proyecto, Analistas y Desarrolladores, a profesionales de empresas proveedoras de servicios como Consultores TI, Jefes de Proyecto o Gerentes y Comerciales de Cuenta, así como a profesionales del ámbito de la innovación y de la e-transformación.

En definitiva, a aquellos profesionales que deseen apalancar su carrera profesional en las nuevas tecnologías, a través de la excelencia en la gestión de los servicios internos y externos relacionados con las tecnologías de la información.



# Contenido del Programa

## Módulo I

### Estrategia y Planificación de Tecnología

Uno de los principales retos al que se enfrentan las empresas en la gestión de su tecnología es la alineación estratégica con el negocio. En este módulo aportaremos una completa y práctica visión sobre el diseño y la puesta en marcha de una estrategia tecnológica adecuadamente alineada con el mismo, enfocándonos además en los métodos y planes que deben ser desplegados para conseguir una exitosa planificación de sistemas.

Estrategia TI:

- El papel de la estrategia TI sobre la estrategia corporativa.
- La relación entre la estrategia TI y la innovación de la organización.
- Las claves para diseñar una estrategia tecnológica que aporte valor a la empresa.

Planificación de Sistemas:

- Elaborar y justificar un plan estratégico TI mediante el uso de un método integral.
- Presentar públicamente a nivel ejecutivo un plan estratégico TI.
- Entender, discutir y comparar planes estratégicos TI de tipología diversa.

## Módulo II

### IT Governance y Gestión de Servicios

Este módulo aborda la gestión corporativa de las TI, con especial énfasis en los procesos de gobierno y el rol de los distintos agentes que intervienen (internos y externos). Se analizarán igualmente las principales tendencias del sector, junto con su impacto sobre las mejores prácticas existentes, revisando los mayores retos a los que se enfrentarán los profesionales del ámbito tecnológico, en un entorno radicalmente cambiante, pero apasionante por su impacto sobre el negocio. Este módulo está diseñado igualmente como guía para liderar y saber gestionar la contratación de servicios dentro de las organizaciones, mostrando los modelos de relación y contratación existentes, buscando las eficiencias operativas, siendo necesario saber utilizar el mejor modelo de relación en cada tipología de servicio contratado. Se analizarán, entre otros, los motivos para el offshoring y el outsourcing, las mejores prácticas existentes, los modelos de negocio asociados al outsourcing, cómo implantar una externalización y la medición del retorno de la inversión y los riesgos del proceso.

IT Governance:

- Poner en contexto la Dirección de TI y su impacto en la empresa desde el punto de vista de organización y resultados.

- Análisis de las tendencias actuales del sector TI.
- Revisión de los principales retos generales y decisiones clave en la gestión de los sistemas de información.

Gestión de Servicios:

- Competencias clave de la gestión de servicios.
- Análisis de procesos externalizables.
- Procedimientos de gestión de los procesos de externalización.
- Requisitos, estrategias y modelos de outsourcing.
- Selección de proveedor de outsourcing.
- Análisis de riesgos, aspectos contractuales, propiedad intelectual.

## Módulo III

### Seguridad, Riesgos y Auditorías Tecnológicas

Siendo los sistemas y las tecnologías de la información una indudable fuente de valor para las organizaciones, este módulo preparará a los alumnos para que aprendan a gestionar los riesgos de seguridad basándose en estándares y técnicas de gobernabilidad de amplio reconocimiento, analizando igualmente las tendencias más recientes en este cambio a través de casos de estudio de máxima actualidad. De la misma forma, en este módulo conoceremos de primera mano la naturaleza y las distintas tipologías de auditorías tecnológicas existentes, tratándose de un proceso clave, dado que permite identificar las necesidades tecnológicas no cubiertas de la empresa, así como su potencial, encontrando capacidades nuevas o infrautilizadas, ofreciendo áreas de mejora y planes concretos para llevarlos a cabo.

Seguridad y Gestión de Riesgos:

- Amenazas a la seguridad de las empresas.
- Gestión de riesgos informáticos.
- Gestión de un ataque de seguridad.

Auditoría Tecnológica:

- Qué es una auditoría tecnológica y tipologías.
- Obstáculos y mejores prácticas para su ejecución.
- Resultados, y planes de acción.

## Módulo IV

### Web 2.0, Redes Sociales y Gestión de la Innovación TI

En este módulo presentaremos en primer lugar las nuevas tendencias y posibilidades existentes sobre webs sociales, de forma que el alumno sea capaz de gestionarlas para su propio desarrollo personal, profesional, así como del desarrollo de la empresa en la que se encuentre desarrollando sus funciones. Igualmente, en este módulo se tratarán los elementos que influyen sobre el proceso innovador, siendo las TI un claro líder entre los factores que

impulsan este proceso. Igualmente se presentarán las mejores prácticas existentes en torno a la gestión eficaz de la innovación.

Web 2.0 y Redes Sociales:

- Visión sobre las oportunidades ofrecidas por la Web 2.0.
- Web 2.0, redes sociales y el profesional.
- Web 2.0, redes sociales y la empresa.

Gestión de la Innovación TI:

- Papel de la tecnología en la innovación.
- Procesos de gestión, medición y comunicación en los procesos de innovación.
- Metodologías y modelos.
- Aprendizaje a través de casos de éxito y fracasos en la innovación.

## Módulo V

### Mejores Prácticas de Gestión TI

En los tiempos actuales, están cobrando cada vez mayor importancia las certificaciones de mejores prácticas en gestión de servicios de TI, destacándose entre ellas las tres que hemos incluido en el programa. De esta forma, en este módulo facilitaremos el conocimiento acerca de los tres conjuntos de mejores prácticas más demandadas, local e internacionalmente.

Por un lado, se tratarán los fundamentos de ITIL, como un estándar ampliamente reconocido y adoptado en la grande y mediana empresa. Más concretamente enfocaremos este apartado a lo siguiente:

- Mostrar a los participantes cómo se pueden aplicar las mejores prácticas de ITIL.
- Entender obstáculos que se presentan al uso de las mejores prácticas de ITIL.
- Entender cómo estas mejores prácticas pueden mejorar el rendimiento de TI y del negocio.
- Experimentar los diferentes roles a los que se enfrenta la organización de TI cuando se intentan cubrir las demandas de los clientes y cómo gestionarlos.

La segunda parte del módulo cubre las nociones fundamentales de Lean IT, doctrina que ha ido extendiéndose con cada vez mayor fuerza en el entorno tecnológico, como parte del proceso de industrialización de las tecnologías de la información. De esta forma este apartado se centrará en:

- Conocer las mejores prácticas Lean IT.
- Aprender a poner en marcha estas prácticas.
- Entender los aspectos más intangibles de Lean IT.
- Trabajar en un caso de estudio dinámico, diseñado para mejorar aún más la comprensión práctica de Lean IT.

Por último, el tercer aspecto cubierto por este módulo es el relativo a los Fundamentos del Gobierno de Sourcing. En este módulo analizaremos:

- Las mejores prácticas para afrontar un outsourcing con las máximas garantías de éxito, abordando su ciclo de vida de forma integral, desde las actividades previas a la firma final del acuerdo, al

marco de procesos necesarios para su gestión, sin olvidar la actitud y capacidades necesarias para crear y mantener una imprescindible relación de mutuo beneficio entre cliente y proveedor, en el día a día.

- Al igual que en el caso de ITIL y Lean IT, la preparación de este módulo permitirá afrontar con garantías de éxito una de las titulaciones más incipientes y crecientemente demandadas en el contexto internacional, los Fundamentos de Gobierno de Sourcing.

## Módulo VI

### Habilidades Directivas y Desarrollo Personal

El mercado laboral actual demanda profesionales con profundos conocimientos tecnológicos y de gestión, pero también exigen que tengan desarrolladas sus habilidades directivas (capacidad de liderazgo, negociación, creatividad, pensamiento crítico...) y que muestren un alto rendimiento profesional. Todas ellas se abordarán mediante talleres y conferencias en este módulo. También nos centraremos en las herramientas existentes (tradicionales y modernas) para desarrollar un alto rendimiento sostenible (mental y corporal) tanto en el ámbito personal como profesional, prestando atención a los recursos individuales disponibles (físicos, energéticos, mentales e interpersonales) para que puedan incorporar lo aprendido a su vida de forma integral.

Para finalizar, el programa incluye un conjunto de sesiones, teóricas y prácticas, sobre las herramientas más avanzadas para la gestión del estrés, donde incorporaremos el contenido del Programa de Reducción de Estrés (REBAP), diseñado en la Facultad de Medicina de la Universidad de Massachussets, lo que permitirá a los participantes experimentar y aprender técnicas para su aplicación individual, así como para la mejora de la eficiencia de sus equipos.

## Módulo VII

### Ciclo de Conferencias

Este módulo está dividido en conferencias, en las que prestigiosos profesionales del ámbito de las nuevas tecnologías colaborarán con este programa para transmitirnos sus conocimientos y experiencias concretas, así como para hacer networking con los alumnos, alrededor de distintas áreas como:

- Retos y oportunidades profesionales en la gestión de servicios.
- El mercado laboral alrededor de los servicios de tecnología.
- Los profesionales más valorados, conocimientos, experiencia y competencias.
- Propuestas de valor y presentación a la empresa.
- Nuevas tendencias alrededor de los servicios TI.
- Casos de éxito y fracaso alrededor de la gestión de servicios TI.
- Innovación: de la teoría a la realidad.
- Modelos de innovación: casos prácticos.

# Claustro de Profesores

**ARAGÓN, Salvador.** Master in Business Administration (MBA), IE Business School. Ingeniero Superior Industrial. Director General de Innovación, IE Business School. Director de Estudios y Consultoría, Infoempleo.com. Profesor de Área de SI/TI, IE Business School. Investigador del Information Management Research Center del IE Business School.

**ARENAS, Alvaro.** Doctor en Computación, Universidad de Oxford. Máster en Computación, Universidad de Oxford. Máster en Ingeniería de Sistemas, Universidad de los Andes, Colombia. Ingeniero de Sistemas y Computación, Universidad de los Andes, Colombia. Profesor de Sistemas de Información y Director del Área de Sistemas de Información y Tecnologías del IE. Ha sido coordinador de proyectos de investigación sobre seguridad en sistemas distribuidos, reputación en línea, y la gestión de la confianza en organizaciones virtuales, proyectos patrocinados por la Comisión Europea, y realizados en colaboración con empresas tales como HP, Microsoft, Telefónica y SAP. Sus principales resultados investigativos han sido publicados en revistas y congresos internacionales tales como IEEE Computer, Internet Computing, y Security and Communication Networks Journal, entre otros.

**BIEGSTRAATEN, Mona.** Directora General y fundadora de CIONET. Experta en Service Management y IT Governance. Profesora y consultora en Gestión de Servicios TIC desde 2002. Emprendedora.

**CARBONELL, Ignacio.** Ingeniero Superior de Minas por la Universidad Politécnica de Madrid. Licenciado en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid. Conferenciante en el Master ejecutivo de Sistemas de Información del IE. PDD IESE, PDF ESADE. Ex profesor de estadística e investigación operativa de la ETSI de Minas de Madrid. Más de 30 años de experiencia en el sector TIC y como CIO en Enagas, GasNatural y Repsol. Socio consejero de Blueline Advanced Services. Consejero de TICJOB. Neurostrategy consultant y Advisory Board en BKM.

**CORDERO, Santiago.** Ingeniero Superior de Telecomunicaciones. Amplia experiencia en sectores público, industriales, constructores y utilities, tanto a niveles técnicos como comerciales, participando en grandes proyectos de implantación y transformación de servicios tecnológicos. Participación habitual en ponencias y artículos. Responsable en T-Systems Iberia de la venta de soluciones horizontales de la compañía, entre ellos de Cloud Computing, Gestión avanzada del puesto de trabajo, soluciones de comunicaciones empresariales, así como del Departamento de prevención o creación de ofertas.

**CRESPO, Antonio.** Vicepresidente Ejecutivo mundial de Quint Wellington Redwood y socio responsable y fundador de la firma para España, Portugal y Latinoamérica. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por ICADE. Ha sido Director Financiero y de Operaciones de HP Servicios para España y Portugal, así como Director de los Servicios de Formación de HP. Cuenta con una dilatada experiencia en el sector de tecnologías de la información, y es especialista en las áreas de estrategia, planificación, consultoría, desarrollo de negocio y gobierno corporativo. Autor del libro "El Consejo de Administración", publicado por Planeta-Deusto (1997). Actualmente, compagina su actividad con la VicePresidencia de la European Outsourcing Association (EOA) y la presidencia del capítulo local de la International Association of Outsourcing Professionals (IAOP).

**DANS, Enrique.** Doctor en Management (Sistemas de Información), Anderson School, UCLA. MBA, IE Business School. Licenciado en Ciencias Biológicas, Universidad de Santiago de Compostela. Post-doctoral studies, Harvard Business School. Profesor de Sistemas y Tecnologías de la Información, IE Business School. Consultor en el campo de las Tecnologías de la Información. Blogger y colaborador en diversas publicaciones.

**DUARTE, José.** Master en Liderazgo por INSEAD. Corporate Officer, SAP AG. Presidente de Global Services, en SAP. Ha sido presidente de EMEA y la India, así como Presidente de Latino America.

**ESTEVEZ, José.** Profesor del área de Sistemas de Información en el IE Business School desde el año 2004. José Esteves fue director de la cátedra Software AG – SUMAQ en e-government, y fue director de la cátedra GMV-Oracle de riesgos y seguridad de la información. Es Doctor (PhD) en Software, especialidad en Sistemas de Información por la Universidad Politécnica de Catalunya (UPC), Barcelona, Master en sistemas de información por la Universidad do Minho (UM) en Portugal, DBA por Instituto Superior de Tecnología Empresarial, Porto, Portugal, y ingeniero en sistemas e informática. Es autor de varios estudios sobre sistemas ERP y gestión de riesgos publicados en revistas y congresos internacionales. Sus intereses se centran en el campo de implantación y uso de sistemas ERP, impacto de los sistemas de información en las empresas y satisfacción de los usuarios, beneficios de los sistemas de información para las empresas, enterprise risk management, innovación tecnológica, social media, gestión de conocimiento y su uso a nivel organizacional.

**FLÓREZ, Federico.** Ingeniero Naval. Máster en Dirección de empresas y dirección de informática. PAD en el IESE. Programa Advanced Management Program en el INSEAD. Cursos de alta dirección en HARVARD, CRANFIELD y MIT. En la actualidad Director General de Sistemas de Información e Innovación de Ferrovial, miembro del Comité de Dirección del grupo Ferrovial y Responsable de Compras Globales. Miembro del Board de Energía en el MIT. Previamente fue Director de Proyectos en IBM, CIO en Alcatel, CIO en Telefónica Data y miembro de su comité de Dirección y CIO en el Banco de España, miembro del Comité de Tecnología del Banco Central Europeo y Secretario General de la Asociación XBRL. Ponente en diversas escuelas de negocio internacionalmente, congresos y eventos. Artículos y publicaciones en varios medios nacionales e internacionales.

**GÓMEZ, Jesús.** Director de Servicios de Formación en Quint Wellington Redwood. Ingeniero Informático y actualmente está estudiando Psicología. Más de 20 años de experiencia en consultoría y formación para grandes empresas. Experto reconocido en Gestión, Gobernanza, Lean Management y Responsabilidad Social Corporativa. Ponente y profesor en diversas universidades y Escuelas de Negocio (UPM, UCM, Universidad San Jorge, ICADE). Asimismo lleva años participando como conferenciante en los principales foros internacionales relacionados con el ámbito de las nuevas tecnologías.



**GUERRA, Leila.** Executive Master in Business Administration por IE Business School, Beca Lidera para mujeres líder. Master en Comercio Exterior y Licenciada en Derecho. Actualmente Directora de Innovación y Desarrollo en IE Business School, ha trabajado anteriormente de Directora de Productos de Consumo West Mediterranean Region en Bureau Veritas, Productos de Consumo y de Export Manager. Autor de varias publicaciones sobre desarrollo de negocio e innovación, y conferenciante.

**INCHAUSTI, José Manuel.** Licenciado en Derecho y en Ciencias del Seguro. Director General del Área de Tecnologías y Procedimientos de MAPFRE, S.A., cargo que ostenta en la actualidad. En 2010 fue nombrado vocal del Comité de Dirección de la División de Seguros Directo de España, del Comité de Dirección División de Negocios Globales y del Comité de Dirección División de Seguro Directo Internacional. Anteriormente ha ocupado cargos en la compañía como Director Operacional en Mapfre Brasil, Vera Cruz Vida e Previdencia, Director General de MAPFRE Seguros Generales de Colombia, Presidente de la Comisión Territorial en Cataluña y Director General Territorial de Cataluña.

**LASO, Enrique.** Dr. Ingeniero Industrial. Exec. MBA por IE Business School. Amplia experiencia en puestos de responsabilidad en Departamentos de TI de grandes empresas. Actualmente CTO de Mapfre.

**LÓPEZ COSTA, Javier.** Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid. PAD por el IESE. En el pasado Director de Consultoría Internacional de Soluziona y Director General de Soluziona Management Consulting (Grupo Unión Fenosa). Fue Director de Estudios Estratégicos de Unión Fenosa. Desde 2009 es CIO corporativo del Grupo FCC.

**MARQUÉS, José.** Doctor Ingeniero Industrial, con honores, por la Universidad de Cantabria y eMBA por ICAI/ICADE. Más de 15 años de experiencia tanto dentro del sector TIC como en otros sectores de actividad, vinculados al mundo industrial. Ha ejercido varios años la docencia universitaria en titulaciones técnicas del área Industrial, además de haber impartido numerosas ponencias técnicas en congresos nacionales e internacionales. Experto reconocido en el ámbito de la Gestión de Servicios de TI (ITIL e ISO20000). También ha colaborado como asesor externo para el grupo parlamentario de uno de los principales partidos políticos nacionales, en áreas relativas a la Gestión del Conocimiento y el Gobierno de las TIC. Actualmente compagina la labor comercial, dentro de la firma especializada Quint Wellington Redwood, con la participación directa en proyectos de consultoría centrados en la Gestión de Recursos Humanos y de Servicios de TI.

**OLALLA, José.** Ingeniero en Telecomunicaciones. PDG por el IESE Business School. MBA por la Universidad de Chicago. Chief Information Officer Corporativo del BBVA. Ha desempeñado igualmente cargos como Head of Information Technology and Operations para España, Head of Commercial Development and Marketing, Head of New Business Models - Innovation and Development y Head of Market Research for Spain and Portugal, igualmente para el BBVA.

**PARRA, Roberto.** Ingeniero Superior de Telecomunicación por la UPM. Posgrado de programas de MBA por la Cincinnati University, de Strategic Management por el IMD y de Alta Dirección por el IE Business School. Dilatada experiencia profesional previa hasta su incorporación al Grupo Repsol como Director de Sistemas de Información a nivel mundial, responsabilidad que ejerció durante 11 años hasta su reciente nombramiento como Director de Innovación. Es asimismo Presidente del Consejo Asesor de CIONET, Presidente de AETC, Presidente de FEMAN, Vocal

de la Junta Directiva de CEIM, Vocal del Consejo Social de la UAM, Patrono Electivo de la FUAM y Vicepresidente de InnorMadrid.

**PÉREZ, Ricardo.** PhD Candidate en Tecnologías de la Información por la Sloan School of Management, del MIT. Doctorando de Sistemas de la Información de la Empresa en la ESTII de la Universidad Politécnica de Madrid. Máster en Dirección de Empresas por el IE Business School. Licenciado en Derecho. Consultor Independiente en IT y Estrategia. Profesor de Sistemas y Tecnologías de la Información y Research Fellow del Information Management Research Center del IE Business School.

**ROUYET, Juan Ignacio.** Ingeniero de Telecomunicaciones por la Universidad Politécnica de Madrid. Larga experiencia en el ámbito de la gestión de servicios, trabajando activamente en numerosos proyectos de consultoría de implantación de ITIL. En la actualidad es Director de Sourcing en Quint Wellington Redwood, asesorando a los clientes en áreas estratégicas de Gobierno, Sourcing y Gestión de Servicios de TI. Ponente habitual en congresos y conferencias, publicando de manera continua artículos relacionados con la estrategia de TI. Actualmente está desarrollando una tesis doctoral en campo de la Gestión del Conocimiento y el Gobierno de la TI.

**RUIZ DE EGUILAZ, Ignacio.** Master en Logística integral ICAI. Licenciado en Ciencias Empresariales. Profesor asociado del IE Business School. Actualmente trabaja como Director Comercial de SAP Large Enterprise en Seidor. Ha sido Director de Preventa y Director de producto de Marketplace, Gestión de Proyectos, Finanzas y Recursos Humanos en Oracle Iberia S.R.L.. Trabajó en Grupo Anaya como Director de desarrollo y en EEEY DIGITAL SECURITY como Channel Manager para España Y Portugal.

**TAVERA, José María.** Ingeniero de Telecomunicación por la UPM de Madrid, y diplomado PADE por el IESE de la Universidad de Navarra. Director Corporativo de Tecnologías de la Información de Acciona desde finales de 2009. En el pasado, diversas posiciones directivas en el grupo Telefónica como Director General de Telefónica Sistemas, Director General de Telefónica Procesos y Tecnologías de la Información, y CIO corporativo en el periodo 2004-8. Anteriormente larga actividad profesional en IBM, asumiendo diferentes responsabilidades directivas en los sectores de Fabricación, Industria, Utilities y Telecomunicaciones; tanto en España como en Estados Unidos. Miembro de la Junta directiva de AUTELSI, y del consejo asesor de CIONET.

**URREA FILGUEIRA, Jorge.** Licenciado en Ciencias Económicas. Postgrado en Política internacional, University of London. Oposiciones de Carrera Diplomática. Formación en Psicoterapia Gestalt y Psicoterapia Corporal. Experto en Técnicas de Desarrollo Personal y Profesional. Terapeuta Gestalt y Body Coach. Profesor de Meditación, Tai Chi, Chi Kong y Movimiento Expresivo. Dispone de una columna relativa al desarrollo profesional sostenible en la revista especializada SAPreviews. Conferenciante y/o formador en diversas instituciones como el Ateneo de Madrid, la Fundación Tomillo, la Asociación Cultural Chino-Española, el Círculo de Bellas Artes, el Grupo IMF y el IE Business School.

**VALLEJO NAJERA, Alejandra.** Licenciada y experta en psicología publicitaria y de la comunicación. Escritora, profesora universitaria y divulgadora científica. Terapeuta especialista en las técnicas EMDR, SFBT, EFT, Mindfulness. Profesora en talleres de salud emocional, colaboradora del Instituto de la Felicidad de Coca Cola, conferenciante, articulista y participante en programas de radio.

# Solicitud de Inscripción

## PROCESO DE ADMISIÓN

1. Presentación de la Solicitud de Inscripción cumplimentada.
2. Entrevista Personal.

Los candidatos/as serán llamados para esta entrevista que se realizará en la sede del Colegio de Dirección. Una vez realizada la entrevista personal, cada solicitud será estudiada por el comité de Admisiones del Colegio de Dirección cuya decisión será comunicada formalmente por escrito a cada candidato/a.

## A CUMPLIMENTAR POR EL CANDIDATO

Sírvanse a pre-inscribirse en el PS en Gestión de Servicios y Gobierno TI en la convocatoria de noviembre 2012.

## DATOS PERSONALES

Nombre	Apellidos	
Nacido en		el / / 19
Nacionalidad	Profesión	N.I.F.
Domicilio	Población	
Provincia	Código Postal	País
Móvil	Teléfono (prefijo)	
Fax	E-mail	

## FORMACIÓN ACADÉMICA

(Detallar de mayor a menor grado Doctorado, Master, Ingeniería o Licenciatura, etc.)

Titulación/es

Especialización/es

Año/s inicio – Año/s finalización

## POSICIÓN ACTUAL

Empresa	Cargo	Sector
Domicilio		
Población	Código Postal	
Provincia	País	
Móvil (Empresa)	Teléfono (prefijo)	
Fax	E-mail	
Idioma (Nivel de 1 a 10. Detallar si es mejor hablado, escrito, ...)		

## EXPERIENCIA PREVIA

Empresa	Cargo
Sector	Años

## CÓMO FORMALIZAR LA MATRÍCULA

Enviar la presente SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN, una vez cumplimentada, al:

IE BUSINESS SCHOOL - COLEGIO DE DIRECCIÓN

Fax. (34) 91 745 03 31 • E-mail: Carola.Arboli@ie.edu - MariaElena.Silva@ie.edu • <http://www.execed.ie.edu/psuperiores>

Sus datos personales se incluirán en un fichero automatizado de Instituto de Empresa, S.L., en María de Molina, 13, 28006-Madrid, para gestionar esta relación contractual, incluida su incorporación en la lista de asistentes que se entrega con la documentación del curso.

Salvo que marque la casilla , el IE le enviará información sobre sus actividades y salvo que marque , podrá ceder sus datos con igual finalidad a la Asociación de Antiguos Alumnos del IE, a la Fundación IE y a IE Universidad con el mismo domicilio.

Usted consiente, salvo que marque la casilla , la cesión de sus datos al Patrocinador/es que aparece/n identificado/s en el folleto explicativo del curso.

Salvo que marque la casilla , todas las comunicaciones podrán realizarse por correo electrónico.

Podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición mediante e-mail a [soportededatos@ie.edu](mailto:soportededatos@ie.edu)

En caso de contratación a distancia, dispondrá de siete días hábiles desde el envío del contrato para desistir del mismo mediante e-mail dirigido a: [Monica.Ventin@ie.edu](mailto:Monica.Ventin@ie.edu) siempre y cuando el curso no se haya iniciado. En caso de haber pagado, el IE contactará con usted a efectos de devolución del importe abonado.

Acepto las condiciones

Fecha

Firma



# Información General

## DURACIÓN DEL PROGRAMA Y FECHAS DE REALIZACIÓN

El programa tiene una duración de 120 sesiones lectivas. El programa se desarrollará entre los meses de noviembre de 2012 y mayo de 2013. Las sesiones se realizarán lunes y martes de 17,00 a 22,00 horas. Su inauguración está prevista para el lunes 19 de noviembre de 2012.

## DOCUMENTACIÓN

Los participantes en el programa irán recibiendo con antelación a su uso las Notas Técnicas y Casos de Estudio, así como la documentación de referencia necesaria para el seguimiento del programa.

## DIPLOMA Y OTROS SERVICIOS DE IE BUSINESS SCHOOL

En el acto de clausura del programa, los participantes que hayan realizado con éxito el mismo, recibirán el Diploma acreditativo. La obtención del Diploma posibilita la inscripción y pertenencia a la Asociación de Antiguos Alumnos de IE Business School. La condición de Antiguo Alumno de este programa permite el acceso, entre otras facilidades, a los servicios de selección y presentación de currícula a empresas que gestiona la Dirección de Carreras profesionales de IE Business School.

## LUGAR DE REALIZACIÓN

El programa se realizará en la sede del Colegio de Dirección de IE Business School. María de Molina 11. 28006 - Madrid.

## DERECHOS DE INSCRIPCIÓN

El precio total del programa es de 14.700 € más 500 como aportación a la Fundación IE. **Este precio incluye la asistencia a las sesiones lectivas, la documentación y un servicio de coaching individual así como un programa de desarrollo de la carrera profesional para cada alumno.** La aportación a la Fundación IE implica que el asistente a este programa tiene derecho a pertenecer a la Asociación de Antiguos Alumnos de IE durante el año posterior a la finalización del programa. Además, IE Business School colabora con su empresa en la tramitación de las subvenciones de la Fundación Tripartita. IE Business School permite la posibilidad de pagos diferidos sin incrementar el coste del programa.

**Consulte las bonificaciones especiales en el precio de este programa por un único pago antes de su inicio y para Antiguos Alumnos de IE Business School.**

## ALOJAMIENTO

Con el objeto de facilitar el alojamiento a las personas de fuera de Madrid, IE Business School tiene acuerdos de colaboración con diferentes hoteles cercanos al Colegio.

**Antonio Crespo**  
Director General para España, Portugal y Latinoamérica, y Vicepresidente Ejecutivo  
**QUINT**



“El mundo de las TIC ha estado absorbido por la propia evolución de las tecnologías, exigiendo una continua adaptación de los profesionales en los entornos más técnicos. No obstante, en el contexto actual es esencial el saber trasladar este conocimiento a parámetros de negocio, convirtiendo las tecnologías de la información en una de las principales fuentes de diferenciación competitiva. Nuestros clientes, todos ellos empresas líderes en las diferentes industrias, demandan unos profesionales con conocimientos avanzados en las mejores prácticas de gestión y gobierno de las TIC, avalados por certificaciones internacionalmente reconocidas. Nuestra alianza con el Instituto de Empresa responde a la necesidad de cubrir la demanda creciente de un nuevo profesional, que sea capaz de actuar de puente entre las tecnologías de la información y sus negocios.”

**Richard Pharro**  
CEO  
**THE APM GROUP LIMITED**

 **APMG-International**  
Accrediting Professionals

“IE Business School is among the top business schools in Europe and their interest in innovation and systems has led them to run excellent executive programmes on Information Technologies. With this background APMG will be delighted to work with IE Business School in a collaborative arrangement to raise awareness of the need for improving skills for IT professionals. The purpose of our collaboration and including these certifications in the curriculum is to make the programme even more attractive to students and to the IT labour market.”

**Mona Biegstraaten**  
Directora General  
**CIONET ESPAÑA**



“En CIONET contamos con una magnífica plataforma desde la que pulsar las principales inquietudes de los profesionales del ámbito tecnológico de medianas y grandes empresas. Una de las cuestiones que se plantea con frecuencia en nuestros foros y encuentros es la necesidad de que los profesionales de TI cuenten con una formación que vaya más allá de los aspectos puramente técnicos, una formación que tenga en cuenta la importancia estratégica de la TI en el negocio y que dé a esos profesionales las habilidades y herramientas necesarias para convertirse en un factor determinante en la consecución de los objetivos de sus organizaciones.

Nuestra colaboración con el IE nos ha mostrado sus magníficos programas en el campo tecnológico, cubriendo esa carencia de una manera excelente, por lo que hemos decidido colaborar en el Programa Superior en Gestión de Servicios y Gobierno de las TI, dado que estamos seguros de que se convertirá en un referente indiscutible en nuestro sector.”

 **ie business school**  
Executive Education

Paseo de la Castellana, 60  
28046 Madrid. España. UE  
Tel.: (34) 91 745 03 19 - (34) 91 745 03 14  
Fax: (34) 91 745 03 31

Carola.Arboli@ie.edu - MariaElena.Silva@ie.edu  
<http://www.execed.ie.edu/psuperiores>

OPEN-ENROLMENT  
EXECUTIVE EDUCATION  
AWARD FOR EXCELLENCE  
Economist Intelligence Unit