Introdución a SIAM: como coordinar servizos e provedores sen perder o control

Descrición

En moitas contornas tecnolóxicas a complexidade xa non está só nos sistemas ou as ferramentas, senón na necesidade de coordinar adecuadamente a múltiples provedores, equipos internos e servizos que deben funcionar de forma integrada. Esta sesión ofrece unha introdución clara e práctica a SIAM (Service Integration and Management), un enfoque orientado a mellorar a gobernanza, a coordinación e o control en escenarios multiproveedor.

Ao longo da sesión explicarase que é SIAM, en que contextos achega valor e como axuda a estruturar a relación entre organizacións, provedores e equipos responsables da operación do servizo. Abordaranse cuestións como roles e responsabilidades, visibilidade do servizo, xestión de incidencias, cambios, escalados, integración operativa e seguimento do rendemento. Tamén se tratarán os beneficios, retos e erros habituais que adoitan aparecer cando se intenta coordinar un ecosistema de servizos sen un modelo claro de integración.

O obxectivo é que as persoas asistentes comprendan os fundamentos do modelo SIAM e obteñan unha visión útil de como pode axudar a mellorar a coordinación, a calidade do servizo e a relación entre todos os actores implicados na prestación de servizos tecnolóxicos.

Perfil do docente

O relator será Jorge López Blanco, profesional da xestión de servizos e proxectos, con experiencia en coordinación de equipos, goberno do traballo e contornas organizativos complexos. Actualmente desempeña funcións como Proxy Product Owner e People Xestor en VIEWNEXT, combinando visión operativa, orientación a produto e experiencia en xestión de persoas. O seu perfil está apoiado por certificacións recoñecidas en xestión de proxectos e servizos, entre elas CAPM®, PRINCE2 Practitioner®, Scrum Xestor, ITIL 4 Master, SAFe e SIAM Essentials, o que lle achega unha base sólida e actualizada en marcos de traballo orientados á coordinación, a entrega de valor e a mellora continua.

Nos últimos meses profundou especialmente en SIAM (Service Integration and Management) como disciplina para a integración e gobernanza de servizos en contornas multiproveedor, conectando este enfoque coa súa experiencia en xestión, operación e marcos de servizo

como ITIL. A súa visión combina coñecemento metodolóxico, capacidade de análise e unha aproximación moi práctica aos retos de coordinación entre equipos, provedores e servizos. Isto permítelle achegar unha perspectiva clara e útil sobre como aplicar SIAM en contextos reais onde a clave non está só en xestionar provedores, senón en integrar o servizo de extremo a extremo.

PROGRAMA	Programación 2026/27
TIPO	SEMINARIO
PERIODO INSCRICIÓN	01/08/2026 - 21/09/2026
Nº PRAZAS	232
METODOLOXÍA	Presencial
DURACIÓN	4 horas
DATA INICIO	22/09/2026
DATA FIN	22/09/2026
HORARIO	Horario de 16:30 a 20:30 horas.
LUGAR DE DOCENCIA	Edificio localizado na r/Airas Nunes s/n, barrio de Conxo, en
PERIODO DOCENCIA	22/09/2026 - 22/09/2026

Temario

- Que é SIAM e por que xorde este enfoque
- Contextos onde achega valor o modelo SIAM
- Xestión de servizos fronte a coordinación multiproveedor
- Roles, responsabilidades e modelo de integración
- Relación entre organización, provedores e equipos internos
- Visibilidade, seguimento e control do servizo

- Xestión de incidencias, cambios, escalados e coordinación operativa
- Beneficios e retos do modelo SIAM
- Erros frecuentes e factores de éxito
- Conclusións e seguintes pasos