



IT ACADEMY



www.valfraitconsulting.com



01- 722 925 7359 / 722 925 7358 / 722 508 1271

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING



Quienes somos?

Empresa 100% Mexicana, fundada en 2009.

Somos la mejor red de empresas y profesionales, creando un concepto innovador en servicios de consultoría y capacitación, buscando reunir el mejor talento de profesionales para ofrecer servicios de excelencia en las mejores prácticas y estándares de calidad para organizaciones de TI en México, Canadá, EUA y Latinoamérica.

Líderes en implementación de mejores prácticas, estándares de seguridad de la información y gobernabilidad, somos asesores reconocidos gracias a la calidad de nuestro servicio.

Miembros de la red de empresas Dun & Bradstreet, somos reconocidos internacionalmente por las organizaciones fijadoras de estándares con mayor influencia en el mundo, más de 50 asociaciones comerciales e industriales, el Gobierno Federal de Estados Unidos y las Naciones Unidas, entre otras instituciones.

Valor y Experiencia

Con 10 Años de experiencia hemos desarrollado, compartido conocimiento y experiencias en cuanto al conjunto de las prácticas más actuales, con la finalidad que las TI cumplan su propósito y objetivo.

Nuestra misión

Convertirnos en su socio de negocio y aliado estratégico.

**SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC**

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

**VALFRA IT
CONSULTING**



Cobertura

Nuestros servicios de capacitación abarcan:
México, América Latina, España, EUA y Canadá principalmente.



**SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC**

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

**VALFRA IT
CONSULTING**



Acerca del curso

Un programa de VALFRA IT CONSULTING mediante VALFRA IT INSTITUTE "PREPÁRATE DESDE CASA" en apoyo a profesionistas de TI que promueve la preparación y formación a distancia a bajo costo.

Un curso dirigido a profesionistas que buscan el conocimiento de las prácticas y habilidades necesarias para liderar, motivar y administrar con éxito los equipos de soporte técnico para ofrecer un excelente servicio al cliente mientras se alinea estratégicamente con las necesidades del negocio.

Programa SDLPC

1. Mesa de ayuda / Rol de mesa de servicio.
2. Gestión de relaciones comerciales.
3. Resolución de problemas.
4. Habilidad efectiva y habilidades de manejo de conflictos.
5. Actividades de aseguramiento de la calidad.
6. Mentalidad ágil.
7. Conocimiento administrativo.
8. Proceso de adopción.
9. CSF, KPIs y OKRs
10. Gestión de personal.
11. Reclutamiento, retención y desarrollo de personal.
12. Motivación y recompensa.
13. Liderazgo/ Coaching / Mentoring.

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING



Acerca del curso

Temario del curso

- Conceptos Claves.
- Gobierno del Service Desk.
- Liderazgo.
- Gestión Financiera y Comercial del Service Desk.
- Gestión de Proyectos desde el Service Desk.
- Estándares y Prácticas Mundiales.
- Tendencias Dentro de un Service Desk.
- Modelos Operativos del Servicio
- IT Service Management
- Calidad en el Servicio
- Informes y Reportes
- Mejora Continua

Requisitos previos

No hay requisitos previos para tomar este curso.

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING



Esquema de certificación por Certi Prof.

Conoce la ruta que debes seguir para obtener la certificación SDLPC.



¿Cómo puede obtener la certificación de SDLPC?

Entrenamiento con ATP de CertiProf.

Evaluación escrita.

Examen Online de conocimiento.

Certificado Emitido.

+ Examen y evaluación son requeridos para reemisión.

www.certiprof.com

SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING



Kit de capacitación



SERVICE DESK LEADER
PROFESSIONAL CERTIFICATE
(SDLPC)

CertiProf®
Professional Knowledge

MANUAL

- Manual de estudiante.
- Cuaderno de preparación (Preguntas de apoyo).

Manual de capacitación.



Prof®
Knowledge

CURSO

- Presentación del curso.

Presentación del curso.



IT ACADEMY

Al registrarse tendrá acceso ilimitado 7 x 24 al contenido:

- Simuladores de examen.
- Boletines informativos y de seguridad.
- Documentos gratuitos.

Portal de consulta.



ACTIVIDADES

- Actividades grupales.

Actividades en el curso

Certificado de asistencia

AUDITOR LÍDER ISO

SU NOMBRE AQUÍ

completado satisfactoriamente el curso de SCRUM
16 horas impartido los días
xx y xx de xxx del xx 20



COL. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

CERTIFICADO

Una copia del certificado emitido permanece en nuestra base de datos lo que permite cotejar su autenticidad por medio de un código QR exclusivo de VALFRA IT CONSULTING.

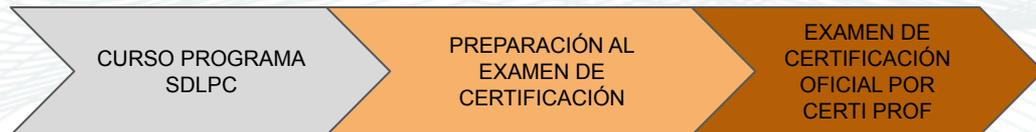
Certificado de asistencia.

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Ruta de certificación por Valfra It Consulting.

Nuestra ruta de certificación de 3 PASOS para el programa de **SDLPC** garantiza la acreditación en el examen de certificación por CERTI PROF.



Kit de capacitación

<ul style="list-style-type: none">-Manual de capacitación.-Presentación del curso.	<ul style="list-style-type: none">-Cuaderno de Términos y Definiciones.-Cuaderno de preparación (Preguntas de apoyo).	<ul style="list-style-type: none">-Certificado de asistencia al curso.-Simulador de Examen.-Registro en CERTI PROF.- Reservación Examen supervisado.
---	--	---

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



Curso modalidad Online

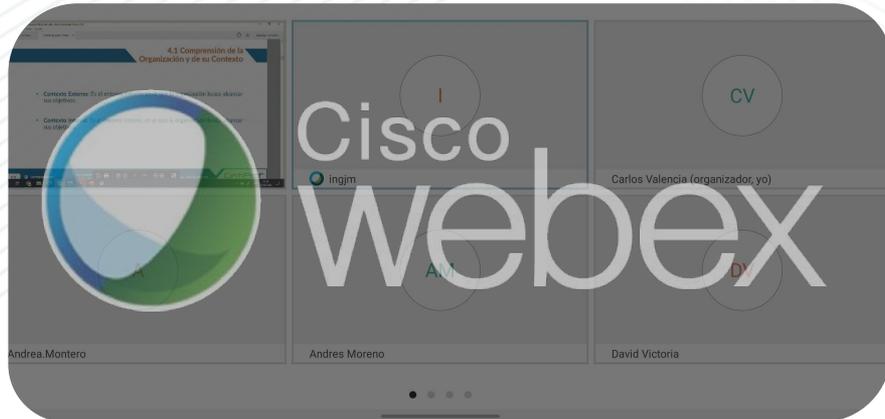
Calidad CISCO WEBEX **EN TODOS NUESTROS CURSOS.**

Calidad de audio y video:

La calidad del curso es fundamental para VALFRA IT CONSULTING, es por ello que utilizamos Webex la plataforma de conferencias de CISCO **en todos nuestros cursos** buscando una calidad HD en el audio y video sin degradación.

Multiplataforma:

Cisco Webex está disponible en múltiples plataformas como ANDROID, IOS, PC y prácticamente en cualquier explorador de internet, por lo que usted podrá acceder a nuestros cursos desde cualquier lugar con acceso a internet.



**SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC**

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

**VALFRA IT
CONSULTING**



Instructor

Ing. Carlos Jair Valencia



- + 3 Años de experiencia como instructor.
- +10 años de experiencia gestionando proyectos de TI.
- Consultor en mejores prácticas.
- Socio comercial de Valfra IT Consulting.

Preparación:

- Egresado de Tec. Monterrey Ing. Computacion administrativa.
- Egresado de la Universidad del Tepeyac como ing. Industrial Procesos.
- Actualmente cursando maestría en gestión de tecnologías de la información.
- Fundamentos, OSA, PPO , ITIL® 3.
- Fundamentos ITIL® 4.
- CMMI DEV.
- COBIT 2019.
- SCRUM Fundamentos, Master, PO.
- ISO 27001 Fundamentos , AL.
- ISO 20000 Fundamentos , AL.
- ISO 22301 Fundamentos , AL.
- Lead Cybersecurity Professional LCSPC.
- Service Desk Leader Professional Certificate - SDLPC
- ECSI Especialista certificado en seguridad de la información.

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING



Costos y formas de pago

VOUCHER BÁSICO (Paso 1)

Costos y formas de pago:

-Sin Costo. (Consultar disponibilidad de curso gratuito) de lo contrario ver costos paso 3.

Incluye:

Curso online en vivo **PROGRAMA SDLPC**.

Opcional:

-Kit de capacitación. (Consultar disponibilidad de venta por separado) de lo contrario ver costos paso 3.

**SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC**

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



Costos y formas de pago

PREPARACIÓN AL EXAMEN DE CERTIFICACIÓN (Paso 2)

Costos y formas de pago:

-Sin Costo.

Incluye:

- Validación de conocimientos adquiridos en el curso mediante un Cuadernillo de Preguntas de Apoyo.

Requisitos Previos:

- Cumplir con el paso 1 de la ruta de certificación.
- Kit de preparación.

SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



Costos y formas de pago

VOUCHER SDLPC (Paso 3)

Costos y formas de pago:

- 12 pagos a MSI de \$469 mxn pagando con TDC por paypal o mercadopago, Total (\$5,629).
- Obtenga un descuento del 22.5% pagando por CoDi o transferencia bancaria, Total (\$4,364).

Incluye:

- Certificación oficial por CERTI PROF.

Requisitos Previos:

- Cumplir con los pasos 1 y 2 de la ruta de certificación.
- Carta de asistencia al curso por VALFRA IT CONSULTING.

SERVICE DESK LEADER PROFESSIONAL CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN



VALFRA IT
CONSULTING



Costos y formas de pago

COMPLEMENTO KIT DE CAPACITACIÓN (Pasos 1, 2 y 3)

Costos y formas de pago (Consultar disponibilidad de venta por separado) de lo contrario ver costos paso 3:

-12 pagos a MSI de \$81 mxn pagando con TDC por paypal o mercadopago, Total (\$968).

-Obtenga un descuento del 22.5% pagando por CoDi o transferencia bancaria, Total (\$750).

Incluye Material por CERTIPROF:

- Manual de estudiante.
- Presentación del curso.
- Cuaderno de preparación (Preguntas de apoyo).
- Acceso a VALFRA IT ACADEMY.

Incluye Material por VALFRA IT CONSULTING:

- Certificado de asistencia al curso.
- Material Adicional.
- Simulador de examen oficial (Solo paso 3).

SERVICE DESK
LEADER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE - SDLPC

CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

VALFRA IT
CONSULTING

