



ITIL®)v3 Fundamentos Edición 2011

Introducción

Desarrollada a finales de 1980, la Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL®) se ha convertido en el estándar mundial de de facto en la Gestión de Servicios Informáticos. Iniciado como una guía para el gobierno de UK, la estructura base ha demostrado ser útil para las organizaciones en todos los sectores a través de su adopción por innumerables compañías como base para consulta, educación y soporte de herramientas de software. Hoy, ITIL® es conocido y utilizado mundialmente. Pertenece a la OGC, pero es de libre utilización.

ITIL® fue desarrollada al reconocer que las organizaciones dependen cada vez más de la Informática para alcanzar sus objetivos corporativos. Esta dependencia en aumento ha dado como resultado una necesidad creciente de servicios informáticos de calidad que se correspondan con los objetivos del negocio, y que satisfagan los requisitos y las expectativas del cliente. A través de los años, el énfasis pasó de estar sobre el desarrollo de las aplicaciones TI a la gestión de servicios TI. La aplicación TI (a veces nombrada como un sistema de información) sólo contribuye a realizar los objetivos corporativos si el sistema está a disposición de los usuarios y, en caso de fallos o modificaciones necesarias, es soportado por los procesos de mantenimiento y operaciones.

A lo largo de todo el ciclo de los productos TI, la fase de operaciones alcanza cerca del 70-80% del total del tiempo y del coste, y el resto se invierte en el desarrollo del producto (u obtención). De esta manera, los procesos eficaces y eficientes de la Gestión de Servicios TI se convierten en esenciales para el éxito de los departamentos de TI. Esto se aplica a cualquier tipo de organización, grande o pequeña, pública o privada, con servicios TI centralizados o descentralizados, con servicios TI internos o suministrados por terceros. En todos los casos, el servicio debe ser fiable, consistente, de alta calidad, y de coste aceptable.

ITIL se alinea con varias normas de calidad internacionales, incluyendo el ISO/IEC 20000 (Código de Prácticas de la Gestión de Servicios de TI) y ha sido aceptado por miles de organizaciones de todo el mundo, tales como la NASA, el Servicio de Salud del Reino Unido (NHS), BBVA, General Motors, Disney™.

Objetivos

Al finalizar este curso los alumnos podrán:

- Identificar los principios y conceptos fundamentales de la Gestión de Servicios.
- Entender los beneficios que tiene para una organización la implementación de ITIL.
- Distinguir los procesos de la Gestión de Servicios y como se estructuran e integran en el ciclo de vida del servicio.
- Valorar los factores que contribuyen a efectividad y eficiencia de cada proceso y del ciclo de vida en general.
- Conocer e identificar las actividades y roles en el modelo de procesos, y como implementarlos exitosamente en una organización.

Requisitos

Técnicos, directivos y gestores de las áreas de TI y de negocio; Consultores, Proveedores de Servicio, Personal de Desarrollo y Soporte de Servicios y, en general, todos los interesados en una mejor provisión y entrega de servicios de TI de alta calidad, así como personas interesadas en la obtención de la certificación ITIL Nivel Fundamentos.

La certificación en el nivel Fundamentos en Gestión de Servicios constituye un requisito previo para la obtención de los restantes certificaciones ITIL en gestión de servicios de TI. El examen consiste en una prueba de una hora de duración con preguntas tipo test.

Duración

La duración del curso es de 24 horas lectivas presenciales.

Profesorado

Disponemos de un equipo de instructores altamente calificados que combinan la formación con el desarrollo de su profesión como expertos en el ámbito de la consultoría. Son Profesionales certificados por los principales fabricantes y con alta capacidad para transferir los conceptos técnicos y metodológicos de modo ameno y sencillo.

Fechas y horario

Consultar próximas fechas.

Certificación

El programa proporciona la formación necesaria para presentarse al examen de certificación: Fundamentos ITIL v3.

Temario

• **1 Mejores Prácticas de la Industria**

- 1.1 Las Mejores Prácticas en el Dominio Público
- 1.2 Conceptos Básicos y Antecedentes de ITIL
- 1.3 Normas de la Industria
- 1.4 Marcos de Referencia
- 1.5 Modelos y Sistemas de Calidad
- 1.6 Normas y Marcos de Referencia de las Compañías

• **2 La Gestión del Servicio como una Práctica**

- 2.1 Servicio
- 2.2 Clientes Internos y Externos
- 2.3 Servicios Internos y Externos
- 2.4 Gestión del Servicio
- 2.5 Gestión del Servicio de TI
- 2.6 Stakeholders en la Gestión del Servicio
- 2.7 Procesos y Funciones
- 2.8 El Modelo de Procesos y las Características de los Procesos
- 2.9 Integración de los Procesos de Gestión del Servicio a través de la Automatización del Servicio
- 2.10 Estructura del Ciclo de Vida del Servicio de ITIL
- 2.11 Porqué ITIL Tiene Éxito
- 2.12 Roles de ITIL
- 2.13 El Modelo RACI

• **3 Estrategia del Servicio**

- 3.1 Propósito, Objetivos y Alcance
- 3.2 Valor para el Negocio
- 3.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 3.3.1 Creación de Valor a través de los Servicios
- 3.4 Procesos

- 3.4.1 Gestión del Portafolio de Servicios
- 3.4.2 Gestión de la Demanda
- 3.4.3 Gestión Financiera para los Servicios de TI
- 3.4.4 Gestión de la Relación con el Negocio

• **4 Diseño del Servicio**

- 4.1 Propósito, Objetivos y Alcance
- 4.2 Valor para el Negocio
- 4.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 4.3.1 Personas, Procesos, Productos y Proveedores para la Gestión del Servicio
 - 4.3.2 Cinco Aspectos Principales del Diseño del Servicio
 - 4.3.3 Paquete de Diseño del Servicio
- 4.4 Procesos
 - 4.4.1 Gestión del Nivel de Servicio (SLM)
 - 4.4.2 Gestión del Catálogo de Servicios
 - 4.4.3 Gestión de la Disponibilidad
 - 4.4.4 Gestión de la Seguridad de la Información (ISM)
 - 4.4.5 Gestión de Proveedores
 - 4.4.6 Gestión de la Capacidad
 - 4.4.7 Gestión de la Continuidad del Servicio de TI
 - 4.4.8 Coordinación del Diseño

• **5 Transición del Servicio**

- 5.1 Propósito, Objetivos y Alcance
- 5.2 Valor para el Negocio
- 5.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 5.3.1 Activos, Recursos y Capacidades
- 5.4 Procesos
 - 5.4.1 Gestión de la Configuración y Activos del Servicio (SACM)
 - 5.4.2 Gestión de Cambios
 - 5.4.3 Gestión de Liberaciones y Despliegues
 - 5.4.4 Gestión del Conocimiento
 - 5.4.5 Planeación y Soporte de la Transición

• **6 Operación del Servicio**

- 6.1 Propósito, Objetivos y Alcance
- 6.2 Valor para el Negocio
- 6.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 6.3.1 El Rol de la Comunicación
- 6.4 Procesos
 - 6.4.1 Gestión de Incidentes
 - 6.4.2 Gestión de Problemas
 - 6.4.3 Gestión de Eventos
 - 6.4.4 Cumplimiento de Solicitudes
 - 6.4.5 Gestión de Acceso
- 6.5 Funciones
 - 6.5.1 El Service Desk
 - 6.5.2 La Gestión Técnica
 - 6.5.3 La Gestión de Aplicaciones
 - 6.5.4 La Gestión de Operaciones de TI

• **7 Mejora Continua del Servicio**

- 7.1 Propósito, Objetivos y
- 7.2 Valor para el Negocio
- 7.3 Principios y Conceptos Básicos
 - 7.3.1 El Enfoque de Mejora Continua del Servicio
 - 7.3.2 El Ciclo de Deming (Planear, Hacer, Verificar, Actuar)

- 7.3.3 Medición de la Mejora Continua del Servicio
- 7.3.4 Registro de la CSI
- 7.4 Procesos
 - 7.4.1 El Proceso de Mejora de Siete Pasos

- **8 Competencia y Capacitación**

- 8.1 Competencia y Habilidades para la Gestión del Servicio
- 8.2 Capacitación en ITIL
- 8.3 Información de Contacto de PeopleCert

- **9 Descripción del Examen**

- 9.1 Formato del Examen
- 9.2 Consejos para Contestar el Examen

- **10 Revisión, Evaluación y Examen**

- 10.1 Repaso General
- 10.2 Examen de Preparación
- 10.3 Revisión del Examen de Preparación
- 10.4 Evaluación del Curso
- 10.5 Constancia del Curso
- 10.6 Examen de Certificación