



## **ITIL® RCV (ITIL Release, Control and Validation)**

### **Introducción**

La certificación de RCV (ITIL Release, Control and Validation) es parte de los módulos intermedios de capacidades, y proporciona una guía detallada para la administración de los servicios en transición de TI de manera controlada para prevenir impactos negativos en el negocio, cubriendo los procesos principales de la fase de transición del servicio en el ciclo de vida del servicio de ITIL.

Duración: 40 horas

#### **¿Qué voy a lograr con este curso?**

---

- Aprender las mejores prácticas de los procesos requeridos para servicios nuevos de TI en transición o cambiados dentro de un entorno productivo con el menor impacto negativo posible.
- Obtener un conocimiento completo de la transición del servicio.
- Ser capaz de trabajar en un entorno de administración de servicios en transición o cambiados aplicando las mejores prácticas de ITIL.
- Aprender consideraciones específicas involucradas en la implementación de los procesos de RCV.
- Aprender los roles y responsabilidades que se requieren en la transición del servicio para prevenir impactos negativos en el negocio.
- Obtener la certificación de ITIL intermedio de RCV.

#### **¿Para quién es este curso?**

---

- Profesionales de TI.
- Administradores de negocio.
- Dueños de procesos de negocio.

- Individuos que requieren un profundo entendimiento de los procesos de Release, Control and Validation.
- Personal operativo involucrado en algún proceso de RCV.
- Individuos que han obtenido el certificado de fundamentos de ITIL y desean seguir avanzando en las certificaciones de ITIL en niveles superiores.

## ¿Cuáles son las características del examen?

---

- **Tiempo asignado:** 90 minutos
- **Cantidad de preguntas:** 8 de opción múltiple, basadas en escenarios, calificación gradiente (4 posibles respuestas – una respuesta vale 5 puntos, una vale 3 puntos, una vale un punto y una respuesta es distractora no tiene valor alguno)
- **Calificación aprobatoria:** 70% (28 respuestas correctas)
- **Formato:** En línea o Papel; a libro cerrado
- **Prerrequisitos:** Tener el certificado de Fundamentos de ITIL (el certificado debe de ser presentado como evidencia para el registro del examen). Se recomiendan por lo menos 10 horas de estudio personal durante el curso.

## ¿Cuál es el contenido del curso?

---

- **1 Introducción**

- 1.1 Propósito y Objetivos de la Transición del Servicio
- 1.2 Alcance de la Transición del Servicio, su Valor para el Negocio y la Interacción entre los Procesos
- 1.3 Aspectos a Considerar para Desarrollar una Estrategia de Transición del Servicio
- 1.4 Definición de las Etapas del Ciclo de Vida de la Transición del Servicio
- 1.5 Iniciativas Clave para la Transición del Servicio
- 1.6 Mejores Prácticas para Planear y Coordinar la Transición del Servicio
- 1.7 Cómo la Transición del Servicio Provee Soporte a los Stakeholders

- **2 Gestión de Cambios**

- 2.1 Propósito y Objetivos
- 2.2 Alcance
- 2.3 Valor para el Negocio
- 2.4 Políticas y Consideraciones de Diseño y Planeación
- 2.5 Tipos de Solicitud de Cambio
- 2.6 El Rol de los Modelos de Cambio, Propuestas de Cambio y Cambios Estándar
- 2.7 Las Opciones y Consideraciones para la Planeación de la Remediación
- 2.8 Actividades Típicas Implícitas en la Gestión de los Cambios
- 2.9 Métodos y Técnicas
- 2.10 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 2.11 El Rol del Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
- 2.12 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 2.13 Retos y Riesgos
- 2.14 Actividades de la Operación del Servicio
- 2.15 Gestión del Cambio de la Organización y de los Stakeholders

- **3 Gestión de la Configuración y Activos del Servicio**

- 3.1 Propósito y Objetivos

- 3.2 Alcance
- 3.3 Valor para el Negocio
- 3.4 Políticas y Conceptos Básicos
- 3.5 El Uso de un Sistema de Gestión de la Configuración (CMS)
- 3.6 Las Actividades de la Gestión de Activos
- 3.7 Actividades Clave y Entregables
- 3.8 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 3.9 Gestión de la Información
- 3.10 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 3.11 Retos y Riesgos
- 3.12 Actividades de la Operación del Servicio

- **4 Validación y Pruebas del Servicio**

---

- 4.1 Propósito y Objetivos
- 4.2 Alcance
- 4.3 Valor para el Negocio
- 4.4 Políticas
- 4.5 Modelos de Pruebas
- 4.6 Perspectivas de Validación y Pruebas
- 4.7 El Uso de Niveles de Pruebas y Modelos de Pruebas
- 4.8 Actividades Clave, Métodos y Técnicas
- 4.9 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 4.10 Mantenimiento de los Datos de Pruebas y los Ambientes de Pruebas
- 4.11 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 4.12 Retos y Riesgos

- **5 Gestión de Liberaciones y Despliegues**

---

- 5.1 Propósito y Objetivos
- 5.2 Alcance
- 5.3 Valor para el Negocio
- 5.4 Políticas, Consideraciones y Modelos
- 5.5 Las Cuatro Fases de la Gestión de Liberaciones y Despliegues
- 5.6 Consideraciones de Planeación
- 5.7 Pasos Clave y Técnicas
- 5.8 Desarrollo de un Plan Detallado para el Despliegue
- 5.9 Revisión y Cierre del Despliegue
- 5.10 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 5.11 Gestión de la Información
- 5.12 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 5.13 Retos y Riesgos
- 5.14 Actividades de la Operación del Servicio

- **6 Cumplimiento de Solicitudes**

---

- 6.1 Propósito y Objetivos
- 6.2 Alcance
- 6.3 Valor para el Negocio
- 6.4 Políticas, Principios y Conceptos Básicos
- 6.5 Actividades
- 6.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 6.7 Gestión de la Información
- 6.8 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 6.9 Retos y Riesgos

- **7 Evaluación de Cambios**

---

- 7.1 Propósito y Objetivos
- 7.2 Alcance

- 7.3 Valor para el Negocio
- 7.4 Políticas, Principios y el Uso del Modelo Planear-Hacer-Verificar-Actuar
- 7.5 Terminología y Flujo Típico del Proceso de Evaluación de Cambios
- 7.6 Perspectivas a Considerar al Ejecutar un Plan de Evaluación
- 7.7 Evaluación del Desempeño del Servicio y Gestión de Riesgos
- 7.8 Contenido del Reporte de Evaluación
- 7.9 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
- 7.10 El Rol del SKMS y del CMS
- 7.11 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
- 7.12 Retos y Riesgos
- **8 Gestión del Conocimiento**

---

  - 8.1 Propósito y Objetivos
  - 8.2 Alcance
  - 8.3 Valor para el Negocio
  - 8.4 Políticas, Uso de la Estructura DIKW y el SKMS
  - 8.5 Actividades y Técnicas Prácticas
  - 8.6 Disparadores, Entradas, Salidas e Interfaces
  - 8.7 Gestión de la Información
  - 8.8 Mediciones, Factores Críticos de Éxito e Indicadores Clave de Desempeño
  - 8.9 Retos y Riesgos
  - 8.10 La Gestión del Conocimiento y la Mejora Continua del Servicio
- **9 Roles y Responsabilidades**

---

  - 9.1 Roles Genéricos en la Transición del Servicio
  - 9.2 Planeación y Soporte de la Transición
  - 9.3 Gestión de Cambios
  - 9.4 Gestión de la Configuración y Activos del Servicio
  - 9.5 Gestión de Liberaciones y Despliegues
  - 9.6 Validación y Pruebas del Servicio
  - 9.7 Cumplimiento de Solicitudes
  - 9.8 Evaluación de Cambios
  - 9.9 Gestión del Conocimiento
- **10 Consideraciones de Tecnología e Implementación**

---

  - 10.1 Requerimientos Genéricos para la Tecnología Integral de ITSM
  - 10.2 Los Criterios de Evaluación para las Herramientas de Gestión del Servicio
  - 10.3 Gestionar los Cambios en las Operaciones
  - 10.4 La Operación del Servicio y la Gestión de Proyectos
  - 10.5 Valorar y Gestionar el Riesgo en la Operación del Servicio
  - 10.6 Personal Operacional en el Diseño y la Transición del Servicio
  - 10.7 Retos, Factores Críticos de Éxito y Riesgos
  - 10.8 Cómo Planear e Implementar las Tecnologías de Gestión del Servicio
  - 10.9 Herramientas de Gestión del Conocimiento
  - 10.10 Colaboración
  - 10.11 Sistema de Gestión de la Configuración
- **11 Esquema de Certificación en ITIL**

---

  - 11.1 Capacitación en ITIL
  - 11.2 Información de Contacto de PeopleCert
- **12 Descripción del Examen**

---

  - 12.1 Formato del Examen
  - 12.2 Consejos para Contestar el Examen
- **13 Revisión, Evaluación y Examen**

---

  - 13.1 Repaso General
  - 13.2 Examen de Preparación

- 13.3 Revisión del Examen de Preparación
  - 13.4 Evaluación del Curso
  - 13.5 Constancia del Curso
  - 13.6 Examen de Certificación
-