

CONSE TI.®



**CONSULTORÍA ESTRATÉGICA DE  
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN**

“Curso de ITIL Foundations v. 3.0”



**ITIL®**

ITIL® es el método más ampliamente adoptado para Gestión de Servicios TI en el mundo. Proporciona un marco práctico, sin sentido para identificar, planificar, entregar y mantener los servicios de TI con el negocio.

ITIL® aboga por que los servicios de TI debe estar alineada a las necesidades del negocio y apoyar los procesos de negocio. Proporciona orientación a las organizaciones sobre la manera de utilizarlo como una herramienta para facilitar los negocios cambio, la transformación y el crecimiento.

Las mejores prácticas de ITIL® son los detallados en la actualidad dentro de los cinco principales publicaciones que ofrecen un enfoque sistemático y profesional para la gestión de servicios de TI, permitiendo a las organizaciones para ofrecer servicios apropiados y asegurarse de que continuamente están cumpliendo los objetivos de negocio y proporcionar beneficios.

Las cinco guías básicas de todo el ciclo de vida del Servicio de ITIL®, comenzando con la identificación de las necesidades del cliente y los conductores de los requisitos de TI, pasando por el diseño y la implementación del servicio en funcionamiento y, por último, a la fase de seguimiento y la mejora del servicio.



La adopción de ITIL® puede ofrecer a los usuarios una amplia gama de beneficios que incluyen:

- Mejora de los servicios de TI
- Reducción de los costos
- Satisfacción del cliente a través de un enfoque más profesional a la prestación de servicios
- Mejora de la productividad
- Una mejor utilización de las habilidades y la experiencia
- Mejorar la prestación de servicios de terceros.

## Certificación ITIL V3 Foundation

El nivel V3 Foundation es la calificación de nivel de entrada que ofrece a los candidatos una conciencia general de los elementos clave, los conceptos y la terminología utilizada en el Servicio de ITIL V3 del ciclo de vida, incluidos los vínculos entre las etapas del ciclo de vida, los procesos utilizados y su contribución al servicio de las prácticas de gestión.

Al término de los componentes de educación y el examen relacionado con esta clasificación, los candidatos pueden esperar para obtener una visión general, y conocimientos básicos y la comprensión de ITIL.

La aprobación de la calificación también cumple los criterios de ingreso requisito previo para el siguiente nivel de estudio dentro del régimen de calificaciones ITIL, ITIL V3 Nivel Intermedio.



## ¿Quién obtiene la certificación ITIL® V3 Foundation?

Esta calificación se dirige principalmente a:

aqueles que requieren un entendimiento básico del marco de ITIL;  
aqueles que necesitan comprender cómo ITIL puede ser utilizado para mejorar la calidad de la gestión de servicios dentro de una organización;  
Los profesionales de TI o de otras personas que trabajan dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL que necesitan estar informados de, o contribuir a un programa de servicio de la mejora continua.  
La calificación de ITIL está abierto a cualquier persona que pueda tener un interés en el tema.

La calificación de ITIL Foundation en IT Service Management no tiene por objeto que los titulares de la calificación para aplicar las prácticas de ITIL para la gestión de servicios sin mayor orientación.



## Objetivo del Curso

Este taller está diseñado para ofrecer a los participantes un marco de conocimientos, con los que debe contar para gestionar de forma efectiva y eficiente las tecnologías de información y de esta forma estar en posibilidades de proporcionar a sus clientes internos, servicios de mejor calidad así como cumplir con la normatividad interna y externa que le sea aplicable de acuerdo con las mejores prácticas definidas en el estándar ITIL® v.3.0





## Temario

### **Módulo I: Estrategia de Servicio**

Proveer orientación, desarrollar e implementar la Gestión de Servicios de TI. Su meta primordial es que la organización piense y actúe estratégicamente.

En este modulo, se encuentra el núcleo del ciclo de vida de ITIL V3. Actúa como una guía a todos los proveedores de servicios de TI en términos de ayudar a determinar:

- Qué tipo de servicios deben ser ofrecidos y a quien se deben ofrecer
- Cómo medir el rendimiento de los servicios y la productividad
- Cómo la visibilidad y control sobre la creación de valor se puede lograr aplicando la administración financiera
- Los accionistas y los clientes perciben el valor, también cómo este valor puede ser creado

La disciplina ITIL V3 de **Estrategia del Servicio (Service Strategy)** abarca los procesos siguientes:

- Gestión del Portafolio de Servicios
- Gestión Financiera



## **Módulo II: Diseño de Servicio**

Diseñar nuevos servicios de TI. Esto incluye el diseño de servicios nuevos, así como cambios y mejoras de los existentes.

El diseño puede ser descrito como una de las cinco etapas en el conjunto de módulos de servicios del ciclo de vida. Tiene estrecha relación con los procesos de negocio, cambio y transición. Su papel dentro del proceso de cambios en el negocio es bastante sencillo y se define en él.



Procesos ITIL: Diseño del Servicio

La disciplina ITIL V3 de **Diseño del Servicio (Service Design)** abarca los procesos siguientes:

- Gestión del Catálogo de Servicios
- Gestión del Nivel de Servicio (SLM)
- Gestión del Riesgo
- Gestión de la Capacidad
- Gestión de la Disponibilidad
- Gestión de la Continuidad del Servicio de TI (ITSCM)
- Gestión de la Seguridad de TI
- Gestión de Cumplimiento
- Gestión de la Arquitectura de TI
- Gestión de Suministradores



### **Módulo III: Transición de Servicio**

Desarrollar e implementar servicios de TI. Mediante este proceso también se asegura que los cambios en los servicios y procesos de la Gestión de Servicios se lleven a cabo de manera coordinada.

- Gestión de Cambios
- Gestión de Proyectos (Planificación y Soporte de Transición)
- Validación y Pruebas de Servicios
- Desarrollo y Personalización de Aplicaciones
- Activos de Servicio y Gestión de la Configuración
- Gestión del Conocimiento

### **Módulo IV: Operación de Servicio**

Asegurar que los servicios de TI se ofrezcan efectiva y eficientemente. Esto incluye cumplir con los requerimientos de los usuarios, resolver fallos en el servicio, arreglar problemas y llevar a cabo operaciones rutinarias.

La disciplina ITIL V3 de **Operación del Servicio (Service Operation)** abarca los procesos siguientes:

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes
- Cumplimiento de la Solicitud
- Gestión del Acceso
- Gestión de Problemas
- Gestión de las Operaciones de TI
- Gestión de Instalaciones de TI



### **Módulo V: Mejora continua de servicio**

Usar métodos derivados de la gestión de calidad para aprender de los errores y logros del pasado. El proceso de Perfeccionamiento Continuo del Servicio (Continual Service Improvement, CSI) implementa un sistema de retroalimentación de "vuelta cerrada", según la especificación ISO 20000, como medida para mejorar continuamente la efectividad y eficiencia de procesos y servicios de TI.

La disciplina ITIL V3 de **Perfeccionamiento Continuo del Servicio (Continual Service Improvement, CSI)** abarca los procesos siguientes:

- Evaluación de Servicios
- Evaluación de Procesos
- Definición de Iniciativas de Mejoramiento
- Monitorización de CSI





## Mecanismos de Evaluación

La forma en la que se evalúa el conocimiento del curso es de manera escrita.

## Herramientas de trabajo y elementos del curso

Se les reconocerá a todos los presentes en el curso con un reconocimiento personalizado firmado por el instructor. También se les proporcionará el material presentado en el curso como presentaciones y ejercicios de práctica de manera electrónica en una unidad CD, aunado a esto, se les proporcionará toda la información Teórico-Práctico de manera impresa.





## Certificaciones de los Instructores

Todos nuestros instructores cuentan con una amplia gama de certificaciones como:

- CISA (Certificación en auditoría sistemas de información)
- CISM (Certificación en administración de sistemas de información)
- ISMS Auditor (Auditoría de gestión de seguridad de la información)
- ITIL (En gestión de procesos de TI)
- CGEIT (Certificación en Gobernabilidad de TI)
- CRISC (Certificado de Riesgos y Control de Sistemas de Información)
- PMP (Administrador Profesional de Proyectos)
- ISO 27000



## Duración del Curso

24 Horas

Para mayor información del curso, precios y disponibilidad, favor de comunicarse a los teléfonos **52.54.15.48** donde con gusto le atenderemos.

[www.conseti.com](http://www.conseti.com)

Conseti ®