



Centro de Innovación  
Tecnológica\_

## CURSO ITIL® V3 FOUNDATION

### Objetivos del curso

- ✚ Este curso provee el conocimiento para lograr la comprensión de las fases y procesos que conforman el compendio de mejores prácticas que propone ITIL®.
- ✚ A quienes tienen planificado realizar la certificación, les provee del material necesario para la preparación del examen, sin necesidad de acudir a alguna otra fuente para complementar el nivel de estudio.

### Beneficios de realizar este curso

- ✚ Lenguaje unificado
- ✚ Tomar conocimiento de las prácticas que pueden ser adoptadas en el área de tecnología para una gestión más eficiente
- ✚ Conocer experiencias en otras organizaciones que permitan orientar a los asistentes acerca de las prácticas que pueden aplicar en sus organizaciones
- ✚ Para quienes realizan la certificación, encontrarán que sus CV's resultarán más atractivos para las organizaciones TI, dada la visión integral que se adopta de las actividades que se realizan en las distintas áreas de Tecnología.

### Dirigido a

- ✚ Personas que necesitan tener un entendimiento básico del marco conceptual de ITIL® y de cómo utilizarlo para mejorar la calidad de la gestión de servicios TI en la organización
- ✚ Profesionales de TI (Gerentes, Encargados de procesos, Integrantes de TI, Consultores) que están trabajando dentro de una organización que ha adoptado y adaptado ITIL® y necesitan estar informados para contribuir en el proceso que se desarrolla en la organización.
- ✚ Todo miembro de la organización TI que busca mejorar sus procesos



Centro de Innovación  
Tecnológica\_

### Duración del curso

- ✚ Consta de 24 Horas de recorrido a través de los procesos significativos en el Ciclo de vida de los servicios
  - 3 encuentros de 8 horas cada uno
- ✚ En el caso de certificar, 1 hora de asistencia al examen previamente coordinado Vía WEB en fecha y horario a coordinar con el Veedor del examen.

### Contenido del curso orientado al Programa Oficial de la OGC

(Office of Government Commerce in UK)

En el curso se detallarán y discutirán los distintos conceptos existentes en los libros fundamentales de ITIL® V3 con su respectiva información de alcances, disparadores, entradas y salidas, interacción entre los procesos, métricas y sus beneficios.

El programa detallado contiene los siguientes conceptos:

1. Gestión de servicios como una practica
  - a. Servicio, Funciones, Procesos, Modelos, Buenas prácticas, Mejoras practicas.
2. Ciclo de vida del servicio
  - a. Conceptos asociados al ciclo de vida
  - b. Fase de Estrategia del servicio: metas, objetivos.
  - c. Fase de Diseño del servicio: metas, objetivos y valor para la empresa.
  - d. Fase de Transición del servicio: metas, objetivos y valor para la empresa.
  - e. Fase de Operación del servicio: metas, objetivos y valor para la empresa.
  - f. Fase de Mejora continua del servicio: metas, objetivos.
3. Conceptos genéricos y definiciones de los siguientes términos:
  - a. Utilidad y garantía
  - b. Recursos, habilitadores y activos
  - c. Caso de negocio, Activos del Servicio
  - d. Riesgo
  - e. Portfolio y Catalogo de servicios
  - f. El rol de la Gobernabilidad de TI
  - g. Proveedor de servicios
  - h. SLA, OLA, UC
  - i. Paquete de diseño de servicio
  - j. Disponibilidad
  - k. SKMS, CI, DML, CMS
  - l. Cambios en el servicio y tipos de cambio
  - m. Unidad de entrega y Política de entrega
  - n. Siete R's de gestión del cambio



## Centro de Innovación Tecnológica\_

- o. Evento, Alerta, Incidente, Impacto, Urgencia, Prioridad, Solicitud de servicio, Problema, Solución Temporal, Error conocido, KEDB
- 4. Principios y modelos clave
  - a. Creación de valor – Estrategia
  - b. Las 4 P del diseño y los 5 Aspectos del diseño – Diseño
  - c. PDCA y Modelo de mejoramiento continuo, KPI, Líneas Base, tipos de métricas – Mejora continua
- 5. Procesos
  - a. Fase de estrategia: Gestión de Portfolio del Servicio, Gestión de la demanda y Gestión financiera
  - b. Fase de diseño: Gestión de Nivel de servicio, Gestión de catalogo de servicios, Gestión de la Disponibilidad, Gestión de la seguridad, Gestión de Proveedores, Gestión de la capacidad, Gestión de la continuidad
  - c. Fase de Transición: Gestión de Cambios, Gestión de Activos y configuración de servicios, Gestión de Entrega y Despliegue, Gestión del conocimiento
  - d. Fase de Operación: Gestión de Incidentes, Gestión de problemas, Gestión de eventos, Gestión de Solicitud de requerimientos, Gestión de accesos
- 6. Funciones
  - a. Roles, objetivos y estructuras organizativas del Centro de servicio al usuario
  - b. Roles, objetivos y elementos organizativos de la Gestión técnica, Gestión de Aplicaciones, Gestión de operaciones de TI y Gestión de Instalaciones
- 7. Roles
  - a. Roles dentro de la Gestión del servicios
- 8. Tecnología y arquitectura
  - a. Entender como la automatización del servicio ayuda con la integración de los procesos de gestión de servicios
- 9. Esquema de certificaciones ITIL®
  - a. Interiorizar a los participantes en los distintos niveles de certificación
- 10. Practica
  - a. Ejercitar la modalidad de examen de Certificación.



### Requisitos

No existen prerrequisitos obligatorios. Se recomienda que la persona interesada en rendir el examen realice un curso de 18 horas como mínimo. Es deseable, para un entendimiento más inmediato de los conceptos, que el asistente tenga experiencia en IT o áreas similares para poder aprovechar al máximo la información que recibirá en el transcurso del mismo.

### Créditos que otorga

Este curso brinda 24 PDU para ser presentados ante el PMI

### Idioma y Entregables

-  Manual del estudiante ITIL® V3 en español
-  Glosario español – ingles



Centro de **Innovación**  
**Tecnológica\_**

🚩 Syllabus (Programa oficial) definido por OGC

🚩 Ejercicios modelo de examen

El examen certificación, que es opcional, se planifica para el día siguiente de la finalización del curso. El mismo se realiza vía WEB en idioma castellano. Consta de 40 preguntas de tipo Multiple Choice y su duración es de una hora. Para aprobar se requiere obtener un 65% de respuestas correctas.

### **Docente**

Patricia E. Fridman  
EXIN Accredited Trainer ITIL V3  
PM & IT Senior Consultant  
Ofimática Free Lance Instructor

### **Informes e Inscripción**

Consultas e inscripción podrán realizarse personalmente en Mitre 170, Rosario o telefónicamente al (0341) 410-5000 o vía mail a: [info@centroit.org.ar](mailto:info@centroit.org.ar)