



Fundamentos de ITIL®

Descripción

ITIL® es una compilación de las mejores prácticas para la gestión de la infraestructura de tecnologías de información (TI) y entrega de servicios de TI.

Dos décadas de constante revisión, han hecho que estas mejores prácticas lleguen a ser un estándar de hecho para los departamentos de TI en todo tipo de organizaciones.

Estas mejores prácticas cubren los procesos claves de la gestión de servicios de TI, tales como la gestión de incidentes, la gestión de problemas, la gestión de entregas, la gestión de cambios, la gestión de niveles de servicio, la gestión financiera, la gestión de continuidad del servicio, la gestión de capacidad y disponibilidad, etc. ITIL® recomienda también el concepto de Mesa de Servicio que se ha diseñado para mejorar la función de la Mesa de Ayuda convencional.

Duración del Curso

24 Horas totales

(3 jornadas de 8 hrs. c/u) o (8 jornadas de 3 hrs. c/u)

Lugar de Realización

Santiago Centro

Valor y Franquicia SENCE

Código : 12-37-8684-96

Herramientas de Certificación de Fundamentos ITIL

Valor: \$ 560.000.- por participante
INCLUYE CERTIFICACIÓN ITIL FOUNDATION

Objetivo

Al término del curso los participantes estarán en condiciones de:

- ▶ Identificar los principales principios y conceptos de Gestión de Servicios de TI.
- ▶ Conocer los beneficios de implementar ITIL® en su organización.
- ▶ Distinguir los procesos de gestión de servicios y como se relacionan con el ciclo de vida del servicio.
- ▶ Determinar los procesos en cada ciclo de vida del servicio.
- ▶ Identificar los conceptos básicos y definiciones relacionadas con el ciclo de vida del servicio.
- ▶ Tomar conocimiento de las actividades y roles involucrados con el ciclo de vida del servicio.
- ▶ Conocer las relaciones de cada componente del ciclo de vida del servicio y como corresponder a otros componentes.
- ▶ Identificar los factores que afectan la efectividad del ciclo de vida del servicio.

Dirigido a

- ▶ Administradores de TI
- ▶ Jefes de Área TI
- ▶ Jefes de Proyectos TI
- ▶ Analistas de Sistemas TI
- ▶ Analistas Programadores TI
- ▶ Personal de Soporte de TI
- ▶ Administradores de procesos TI
- ▶ Proveedores de servicios TI



- Consultoría Informática
CMMI®, ITIL, COBIT, ISO
- Evaluaciones CMMI®
- Inserción de Metodologías
- Pruebas de Software
- Aseguramiento de Calidad
- Servicio de PMO
- Capacitaciones SENCE



- Consultoría Informática
- CMMI®, ITIL, COBIT, ISO
- Evaluaciones CMMI®
- Inserción de Metodologías
- Pruebas de Software
- Aseguramiento de Calidad
- Servicio de PMO
- Capacitaciones SENCE

Contenido del Curso

1 - Conociendo ITIL y el Ciclo de vida de servicios

- ▶ ITIL y su historia
- ▶ ITIL en la línea del tiempo
- ▶ Definiciones
- ▶ Marco comparativo de la v2 y la v3
- ▶ Enlace con otros estándares, metodologías o modelos de referencia.
- ▶ Lo que no ha cambiado
- ▶ Modelo de procesos, roles y funciones
- ▶ Introducción al ciclo de vida de servicios
- ▶ Distribución de los procesos de ITIL
- ▶ Beneficios de ITIL para la organización
- ▶ Metas y objetivos de cada etapa del Ciclo de Vida
 - ▶ Estrategia de Servicios (SS – Service Strategy)
 - ▶ Diseño de Servicios (SD – Service Design)
 - ▶ Transición de Servicios (ST – Service Transition)
 - ▶ Operación de Servicios (SO – Service Operations)
 - ▶ Mejora Continua de Servicios (CSI – Continual Service Improvement)
- ▶ Nuevo esquema de Certificación ITIL

2 - Estrategia de Servicios

- ▶ Conceptos Claves
- ▶ Procesos
 - ▶ Generación de la estrategia
 - ▶ Gestión Financiera
 - ▶ Gestión de la Demanda
 - ▶ Gestión del Portafolio
 - ▶ Diseño de Servicios

3 - Diseño de Servicios

- ▶ Conceptos Claves
- ▶ Procesos
 - ▶ Gestión del Catálogo de Servicios
 - ▶ Gestión de Niveles de Servicios
 - ▶ Gestión de Capacidad
 - ▶ Gestión de Disponibilidad
 - ▶ Gestión de la Seguridad de la Información
 - ▶ Gestión de Proveedores

4 - Transición de Servicios

- ▶ Conceptos Claves
- ▶ Procesos
 - ▶ Gestión de Activos y Configuración
 - ▶ Gestión de Cambio
 - ▶ Gestión de Versiones y Despliegue
 - ▶ Planificación y Soporte de Transición
 - ▶ Validación y Pruebas del Servicio
 - ▶ Evaluación del servicio
 - ▶ Gestión de Conocimiento

5 - Operación de Servicios

- ▶ Conceptos Claves
- ▶ Procesos
 - ▶ Gestión de Eventos
 - ▶ Gestión de Incidentes
 - ▶ Gestión de Requerimientos
 - ▶ Gestión de Problemas
 - ▶ Gestión de Accesos
- ▶ Funciones
 - ▶ Mesa de Servicio
 - ▶ Gestión Técnica
 - ▶ Gestión de Operaciones de TI
 - ▶ Gestión de Aplicaciones

6 - Mejora Continua de Servicios

- ▶ Conceptos Claves
- ▶ Procesos
 - ▶ Proceso de los 7 pasos de mejora

Relatores Disponibles

WALTER MACUADA MEJIAS
MARCELO MUÑOZ ROJAS
JAVIER SILVA

Los 3 relatores se encuentran
Certificados y con vastas experiencia
en el tema.

Información e Inscripciones

Marcelo Malluzzo L.

capacitacion@americaveintiuno.cl

Teléfono (56-2) 633 54 15

OTEC SENCE Certificada ISO 9001 y
NCh 2728 por BVQI